

## Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació

*RESOLUCIÓ de 2 de febrer de 2017, del conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, per la qual es crea la oficina PROP La Cigüena.*  
[2017/908]

El sistema d'atenció a la ciutadania comprén el conjunt d'activitats i mitjans que es posen a la seua disposició per a facilitar l'exercici dels seus drets, el compliment de les seues obligacions i l'accés als serveis públics.

El Decret 191/2014, de 14 de novembre, del Consell, regula l'atenció a la ciutadania, el registre d'entrada i eixida d'escrius i l'ordenació de les oficines de registre en l'Administració de la Generalitat. En aquesta norma es regula el règim jurídic de les oficines PROP pròpies, establint en l'article 10.2 que la creació, modificació o supressió de les oficines PROP s'efectuarà mitjançant una resolució del titular de la conselleria competent en matèria d'atenció a la ciutadania.

Des de la creació de la primera oficina PROP, fa ja més de 20 anys, l'estructura i organització del sistema d'atenció a la ciutadania s'ha orientat cap al compliment del principi de proximitat, inclòs com un dels principis d'atenció ciutadana enumerats en l'article 5 de l'esmentat Decret 191/2014, de 14 de novembre.

Aprofitant les tecnologies d'informació i comunicació, la Generalitat ha desenvolupat canals d'atenció a la ciutadania no presencials com el telefònic a través del 012, el xat de text del 012, el correu electrònic o la possibilitat de la tramitació electrònica de sol·licituds i documentació a través del Portal de la Generalitat. No obstant això, és el canal presencial, és a dir, les oficines físiques amb personal empleat públic, el més pròxim a la població i el que permet arribar també a aquelles persones que, per qualsevol motiu, no empen els canals de comunicació més avançats.

Per eixa raó, durant aquests anys, la Generalitat ha creat una xarxa d'Oficines PROP, geogràficament distribuïdes per tota la Comunitat Valenciana, tant pròpies com mixtes amb entitats locals, amb l'objecte d'acostar l'administració a la ciutadania, descentralitzant serveis, i que en l'actualitat s'integra per vint-i-cinc oficines en tot el nostre territori. Cada dia, més de cinc mil persones entren a una d'elles per a realitzar consultes o tràmits administratius, la qual cosa reflecteix l'acceptació d'aquest model i ens impulsa a ampliar-ho creant una nova oficina en un edifici emblemàtic, l'antic hospital matern-infantil La Cigüena, actualment edifici d'ús administratiu de la Generalitat com a seu de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació.

El Reglament orgànic i funcional de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, aprovat per mitjà de Decret 160/2015, de 18 de setembre, del Consell, estableix en l'article 3.1 que el conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació exerceix totes les atribucions conferides en l'àmbit competencial de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, entre les que es troba l'atenció a la ciutadania.

Per tot això, i de conformitat amb el citat article 3.1 del Decret 160/2015, de 18 de setembre, del Consell, en relació amb el que estableix l'article 10 del Decret 191/2014, de 14 de novembre, i l'article 28, apartat II, de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell, resolc:

### Primer

La creació de l'oficina PROP La Cigüena, en la planta baixa de l'edifici denominat La Cigüena, en el passeig de l'Albereda, 16, de València.

### Segon

L'oficina PROP La Cigüena és una oficina PROP de caràcter propi, en la que es prestaran els serveis d'acollida i orientació, la informació administrativa general de la Generalitat i la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions.

## Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación

*RESOLUCIÓN de 2 de febrero de 2017, del conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, por la que se crea la Oficina PROP La Cigüena.* [2017/908]

El sistema de atención a la ciudadanía comprende el conjunto de actividades y medios que se ponen a su disposición para facilitar el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

El Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell, regula la atención a la ciudadanía, el registro de entrada y salida de escritos y la ordenación de las oficinas de registro en la Administración de la Generalitat. En esta norma se regula el régimen jurídico de las oficinas PROP propias, estableciendo en el artículo 10.2 que la creación, modificación o supresión de las oficinas PROP se efectuará mediante resolución del titular de la conselleria competente en materia de atención a la ciudadanía.

Desde la creación de la primera oficina PROP, hace ya más de 20 años, la estructura y organización del sistema de atención a la ciudadanía se ha orientado hacia el cumplimiento del principio de proximidad, incluido como uno de los principios de atención ciudadana enumerados en el artículo 5 del citado decreto 191/2014, 14 de noviembre.

Aprovechando las tecnologías de información y comunicación, la Generalitat ha desarrollado canales de atención a la ciudadanía no presenciales como el telefónico a través del 012, el chat de texto del 012, el correo electrónico o la posibilidad de la tramitación electrónica de solicitudes y documentación a través del Portal de la Generalitat. Sin embargo, es el canal presencial, es decir, las oficinas físicas con personal empleado público, el más cercano a la población y el que permite llegar también a aquellas personas que, por cualquier motivo, no emplean los canales de comunicación más avanzados.

Por esa razón, durante estos años, la Generalitat ha creado una red de Oficinas PROP, geográficamente distribuidas por toda la Comunitat Valenciana, tanto propias como mixtas con entidades locales, con el objeto de acercar la administración a la ciudadanía, descentralizando servicios, y que en la actualidad se integra por veinticinco oficinas en todo nuestro territorio. Cada día, más de cinco mil personas entran a una de ellas para realizar consultas o trámites administrativos, lo que refleja la aceptación de este modelo y nos impulsa a ampliarlo creando una nueva oficina en un edificio emblemático, el antiguo hospital matern-infantil La Cigüena, actualmente edificio de uso administrativo de la Generalitat como sede de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación.

El Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, aprobado mediante Decreto 160/2015, de 18 de septiembre, del Consell, establece en su artículo 3.1 que el conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación ejerce todas las atribuciones conferidas en el ámbito competencial de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, entre las que se encuentra la atención a la ciudadanía.

Por todo ello, y de conformidad con el artículo 3.1 del Decreto 160/2015, de 18 de septiembre, del Consell, en relación con lo establecido en el artículo 10 del Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, y el artículo 28, apartado II, de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell, resuelvo:

### Primero

La creación de la oficina PROP La Cigüena, en la planta baja del edificio denominado La Cigüena, sito en el paseo de la Alameda, 16, de Valencia.

### Segundo

La oficina PROP La Cigüena es una oficina PROP de carácter propio, en la que se prestarán los servicios de acogida y orientación, la información administrativa general de la Generalitat y la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.



### Tercer

El catàleg de servicis que es prestaran a la ciutadania són els servicis de caràcter general previstos en l'article 12.2 del citat Decret 191/2014, de 14 de novembre, en particular:

a) Facilitar l'acollida i orientació a la taula d'atenció corresponent al tema demandat.

b) Proporcionar informació general sobre qualsevol tràmit o procediment que puga o haja de realitzar-se davant de l'Administració de la Generalitat i les seues entitats autònomes, vinculades o dependents; així com sobre les ofertes d'ocupació públic.

c) Subministrar impresos oficials i formularis per a iniciar o realitzar tràmits o procediments, de manera que estos puguen completar-se en una sola visita.

d) Facilitar informació sobre l'organització, competències, direcció, telèfon, fax i correu electrònic de les unitats administratives de la Generalitat, així com sobre els horaris d'atenció i registre de documents.

e) Organitzar, a través d'un sistema informatitzat, l'assignació de tornos d'atenció minimitzant el temps d'espera.

f) Facilitar a la ciutadania a través del registre d'entrada instal·lat en la pròpia oficina la presentació i registre dels documents.

g) Proporcionar un lloc d'autoadministració que permetja consultar el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (DOGV) o qualsevol consulta web de portals administratius.

h) Oferir el servici de subscripció al *Butlletí de Novetats de la Generalitat*, que facilita informació de les últimes novetats que es produïsquen en tràmits, servicis i ofertes d'ocupació públic.

i) Enviar al ciutadà o ciutadana, quan ho sol·licite, informació sobre els procediments i convocatòries d'ocupació públic, per correu electrònic, fax o correu postal, de forma gratuïta.

### Quart

Els locals de l'oficina estan ubicats en la seu de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, que mantindrà les competències d'ús i manteniment dels mateixos.

### Cinqué

El funcionament de la nova oficina PROP serà efectiu a partir del dia 15 de febrer de 2017.

### Sisé

La present resolució es publicarà en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* per raons d'interès públic, de conformitat amb el que es disposa en l'article 1 del Decret 1/2013, de 4 de gener, del Consell, modificat per Decret 126/2016, de 7 d'octubre. A més, es publicarà en el portal corporatiu de la Generalitat, apartat «Atenció a la Ciutadania - Guia PROP», en la relació actualitzada de les oficines d'informació i de registre a la disposició de la ciutadania.

València, 2 de febrer de 2017.– El conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació: Manuel Alcaraz Ramos.

### Tercero

El catálogo de servicios que se prestarán a la ciudadanía son los servicios de carácter general previstos en el artículo 12.2 del citado decreto 191/2014, 14 de noviembre, En particular, en particular:

a) Facilitar la acogida y orientación a la mesa de atención correspondiente al tema demandado.

b) Proporcionar información general sobre cualquier trámite o procedimiento que pueda o deba realizarse ante la Administración de la Generalitat y sus entidades autónomas, vinculadas o dependientes; así como sobre las ofertas de empleo público.

c) Suministrar impresos oficiales y formularios para iniciar o realizar trámites o procedimientos, de modo que estos puedan completarse en una sola visita.

d) Facilitar información sobre la organización, competencias, dirección, teléfono, fax y correo electrónico de las unidades administrativas de la Generalitat, así como sobre los horarios de atención y registro de documentos.

e) Organizar, a través de un sistema informatizado, la asignación de turnos de atención minimizando el tiempo de espera.

f) Facilitar a la ciudadanía a través del registro de entrada instalado en la propia oficina la presentación y registro de los documentos.

g) Proporcionar un puesto de autoadministración que permita consultar el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (DOGV) o cualquier consulta web de portales administrativos.

h) Ofrecer el servicio de suscripción al *Boletín de Novedades de la Generalitat*, que facilita información de las últimas novedades que se produzcan en trámites, servicios y ofertas de empleo público.

i) Enviar al ciudadano o ciudadana, cuando lo solicite, información sobre los procedimientos y convocatorias de empleo público, por correo electrónico, fax o correo postal, de forma gratuita.

### Cuarto

Los locales de la oficina están ubicados en la sede de la Conselleria de Transparència, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, que mantendrá las competencias de uso y mantenimiento de los mismos.

### Quinto

El funcionamiento de la nueva oficina PROP será efectivo a partir del día 15 de febrero de 2017.

### Sexto

La presente resolución se publicará en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* por razones de interés público, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 del Decreto 1/2013, de 4 de enero, del Consejo, modificado por Decreto 126/2016, de 7 de octubre. Además, se publicará en el portal corporativo de la Generalitat, apartado «Atención a la Ciudadanía - Guía PROP», en la relación actualizada de las oficinas de información y de registro a disposición de la ciudadanía.

Valencia, 2 de febrero de 2017.– El conseller de Transparència, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación: Manuel Alcaraz Ramos.