



Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior

ORDEN DE 27 DE OCTUBRE DE 2020, DEL CONSEJERO DE TRANSPARENCIA, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y ACCIÓN EXTERIOR, POR LA QUE SE INICIA EL PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE UN PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN.

ANTECEDENTES.

Primero.- La asistencia al ciudadano es una prioridad para la Administración de la Comunidad de Castilla y León que trabaja para facilitarle el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, siempre desde la omnicanalidad, con una visión integral del ciudadano que posibilite ofrecerle servicios digitales, claros, rápidos y seguros, proactivos y personalizados.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público, ha supuesto un cambio en la forma de actuación de las Administraciones Públicas dirigidas a un funcionamiento íntegramente electrónico.

Esto no puede suponer, en modo alguno, una discriminación respecto al acceso a los servicios públicos o a cualquier actuación o procedimiento para aquellos ciudadanos que no disponen de conocimientos o medios para acceder a estas herramientas, y es aquí donde encuentran su renovado valor las oficinas de asistencia en materia de registros enfatizando su servicio de ayuda en el uso de medios electrónicos a las personas que lo necesiten.

Segundo.- Es preciso revisar y mejorar la normativa actualmente vigente en materia de servicios de información y atención al ciudadano y la función de registro en la Administración de la Comunidad de Castilla y León para adaptarla a las exigencias que imponen las nuevas relaciones con los ciudadanos, la evolución de las tecnologías, así como las obligaciones de calidad, transparencia y de protección de datos de carácter personal.

Ha de desarrollarse un nuevo modelo de oficinas de asistencia en materia de registros orientado al ciudadano, que permita compatibilizar un servicio más completo y avanzado tecnológicamente, seguro y ágil, que apoye al ciudadano en la realización de sus trámites administrativos, ahora electrónicos, de forma homogénea y uniforme en todas las oficinas, con un trato de confianza, personal y personalizado, desempeñado por profesionales totalmente comprometidos y avalado con la satisfacción de los ciudadanos.

Habrà de regularse, por tanto, la organización y funcionamiento de las oficinas, así como la calidad y transparencia que deben regir la prestación del servicio. Todo ello con la participación y capacitación necesarias del personal de las oficinas de asistencia en materia de registros.

Tercero.- Este proyecto de decreto ha tenido el correspondiente reflejo en el Calendario Anual Normativo de la Administración de la Comunidad de Castilla y León 2020.

Cuarto.- La necesidad a la que se ha hecho referencia en el antecedente segundo ya ha tenido su plasmación en la celebración del trámite de consulta pública previa, del 23 de septiembre al 15 de octubre de 2020, a través del espacio de participación ciudadana ubicado en el Portal del Gobierno Abierto de la web corporativa de la Junta de Castilla y León.

FUNDAMENTOS DE DERECHO.

I.- El artículo 58 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece como forma de iniciación de los procedimientos la modalidad “de oficio” por acuerdo del órgano competente.

II.- El artículo 26.1.d) de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, atribuye a los consejeros la preparación y presentación a la Junta de proyectos de decreto relativos a las cuestiones propias de su Consejería. Por su parte, el artículo 40.d) de la citada ley encomienda a los directores generales la competencia para la elaboración de proyectos de disposiciones administrativas de carácter general que le correspondan.

III.- Finalmente, el Decreto 20/2019, de 1 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior, atribuye en su artículo 8 c), d) y e) a la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios la dirección y coordinación de los servicios corporativos de información administrativa al ciudadano, así como la gestión de los canales de información administrativa y atención al ciudadano en cualquiera de sus formas; el impulso y la coordinación de los servicios de atención al ciudadano de la Administración de la Comunidad Autónoma, de las oficinas de asistencia en materia de registros, así como los puntos de contacto, comunicación y relaciones de los ciudadanos con la Administración; y la coordinación administrativa y la gestión del registro único de la Administración de la Comunidad.

De acuerdo con lo anterior,

RESUELVO:

1º.- **Iniciar** el procedimiento dirigido a la elaboración de un proyecto de decreto por el que se regulan las Oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.



Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior

2º.- **Designar** como órgano competente para la elaboración del texto del proyecto y la correspondiente memoria, así como para adoptar las decisiones necesarias para su tramitación, de conformidad con el artículo 75 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, a la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios.

Valladolid, 27 de octubre de 2020.

EL CONSEJERO DE TRANSPARENCIA,
ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y ACCIÓN EXTERIOR

Fdo.: Francisco Igea Arisqueta

ILMA. SRA. DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS

ILMO. SR. SECRETARIO GENERAL