

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queixa	2300970	Queja	2300970
Queixa d'ofici núm.	3-2023	Queja de oficio núm.	3-2023
Matèria	Procediments administratius	Materia	Procedimientos administrativos
Assumpte	La transició a l'administració electrònica	Asunto	La transición a la administración electrónica
Actuació	Resolució d'inici d'investigació	Actuación	Resolución de inicio de investigación

Les lleis 39/2015, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, i 40/2015, de règim jurídic del sector públic, d'1 d'octubre, disposen que, en compliment del principi de servei als interessos generals que ha de regir l'actuació de les administracions públiques, segons disposa l'article 103 de la Constitució, aquestes hauran de respectar en la seua actuació i relacions els principis de proximitat i servei efectiu a la ciutadania, simplicitat, claredat i eficiència en l'assignació i utilització dels recursos públics.

La jurisprudència reconeix que "l'interés general o públic pertany i beneficia els ciutadans, no l'Administració com a organització servicial que el gestiona."

En aquest context, a fi de facilitar mitjans als ciutadans i garantir el seu accés als serveis públics i la realització d'actuacions i tràmits procedimentals del seu interès, és prioritari disposar de serveis digitals fàcilment utilitzables i accessibles, de manera que es puga aconseguir que la relació del ciutadà amb l'Administració a través del canal electrònic siga fàcil, intuïtiva, efectiva, eficient i no discriminatòria.

Així, la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, disposa el mandat a les administracions públiques d'assistir, a través dels funcionaris que s'han d'habilitar a aquest efecte, a tots aquells ciutadans que sol·liciten i, si escau, consenten de manera expressa ser assistits per ells, perquè supliscen la falta de mitjans electrònics que pateixen pugen fer ús de les signatures electròniques amb les quals l'Administració dota aquests últims.

Per a poder escometre aquests serveis d'assistència, el text legal citat ordena en els articles 12.3 i 27.1 la creació dels corresponents registres o sistemes equivalents i permanentment actualitzats, en què han de ser inscrits els funcionaris habilitats per a la identificació o signatura electrònica i per a l'expedició de còpies autèntiques, respectivament, i que s'ha de permetre la constitució d'un únic registre en el qual consten aquests funcionaris públics; d'altra banda, no hi ha cap impediment perquè un mateix funcionari tinga reconeguda l'habilitació per a prestar les assistències derivades de totes dues funcions.

La utilització per part de l'Administració dels mitjans telemàtics no pot implicar una pèrdua o menyscapse de drets, entre els quals cal incloure també el dret a no relacionar-se electrònicament o dret a l'objecció digital. Així, l'art. 14 1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, preveu la voluntarietat de les

Las Leyes 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones públicas y 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, de 1 de octubre, disponen que, en cumplimiento del principio de servicio a los intereses generales que debe regir la actuación de las administraciones públicas, según dispone el artículo 103 de la Constitución, éstas deberán respetar en su actuación y relaciones, los principios de proximidad y servicio efectivo a la ciudadanía, simplicidad, claridad y eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos.

La jurisprudencia reconoce que "el interés general o público pertenece y beneficia a los ciudadanos, no a la Administración como organización servicial que lo gestiona."

En este contexto, a fin de facilitar medios a los ciudadanos y garantizar su acceso a los servicios públicos, así como la realización de actuaciones y trámites procedimentales de su interés, es prioritario disponer de servicios digitales fácilmente utilizables y accesibles, de modo que se pueda conseguir que la relación del ciudadano con la Administración a través del canal electrónico sea fácil, intuitiva, efectiva, eficiente y no discriminatoria.

Así la Ley 39/2015, de 1 de octubre, dispone el mandato a las administraciones públicas de asistir, a través de los funcionarios que serán habilitados a tal efecto, a todos aquellos ciudadanos que soliciten y, en su caso, consientan, de forma expresa, ser asistidos por los mismos, para que suplan la carencia de medios electrónicos que padecen, haciendo uso de las firmas electrónicas con las que la Administración dota a estos últimos.

Para poder acometer estos servicios de asistencia, el citado texto legal ordena en sus artículos 12.3 y 27.1 la creación de los correspondientes registros o sistemas equivalentes y permanentemente actualizados, donde serán inscritos los funcionarios habilitados para la identificación o firma electrónica, así como para la expedición de copias autènticas, respectivamente, permitiendo la constitución de un único registro en el que consten estos funcionarios públicos, sin existir impedimento alguno a que un mismo funcionario tenga reconocida la habilitación para prestar las asistencias derivadas de ambas funciones.

La utilización por parte de la Administración de los medios telemáticos no puede suponer una pérdida o menoscabo de derechos, entre los que también cabe incluir el derecho a no relacionarse electrònicamente o derecho a la objecció digital y así el art. 14 1 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre contempla la

persones físiques per a aquesta relació electrònica amb l'Administració. Cal no oblidar que no tots els ciutadans disposen de mitjans electrònics suficients o de coneixements específics i recursos necessaris per a relacionar-se electrònicament amb les diverses administracions públiques.

El fenomen de la bretxa digital s'identifica amb la distància que existeix entre les persones, o els grups socials, respecte del nivell d'accés a les noves tecnologies de la informació, l'ús d'internet i d'aparells electrònics de comunicació, en concret ordinadors personals, telèfons i altres dispositius similars, com també les aplicacions dissenyades per a això.

El principi d'accessibilitat als serveis electrònics ha de garantir la igualtat i la no-discriminació en l'accés de les persones usuàries.

De bretxes digitals, n'hi ha diverses, com ara la que existeix entre el camp i la ciutat o la bretxa digital amb motiu de l'edat. Una de cada dues persones majors no té habilitats digitals. També existeix una bretxa de gènere i una altra de socioeconòmica (en la pandèmia, va quedar evidenciada la manca de recursos i mitjans per a un elevat percentatge de la ciutadania, destacant-se la complicació que va suposar en l'escolarització de centenars de milers de xiquets que no disposaven de dispositius ni connexió en les llars).

Unes administracions públiques que faciliten la connectivitat i l'accés a internet a la ciutadania, i també la seua formació en competències digitals, resulten fonamentals per a reduir la bretxa digital.

En l'àmbit autonòmic, diverses comunitats autònomes han aprovat decrets pels quals es creen registres de funcionaris públics habilitats i s'aproven reglaments d'organització, règim jurídic i funcionament per a l'assistència als interessats en l'ús de mitjans electrònics. A títol il·lustratiu, cal referir-se als decrets, 1/2021, de 13 de gener, del Consell de Govern, de la Comunitat de Madrid; 622/2019, de 27 de desembre, d'administració electrònica, simplificació de procediments i racionalització organitzativa de la Junta d'Andalusia, i a l'Ordre de 13 d'abril de 2022, de la Conselleria de Governança Pública i Autogovern, del Registre de Personal Funcionari Habilitat de l'Administració Pública de la Comunitat Autònoma d'Euskadi.

A la Comunitat Valenciana, el Decret 220/2014, de 12 de desembre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana, regula en l'art. 29, modificat per l'article 66 de la Llei 9/2019, de 23 de desembre, de la Generalitat, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat, la figura dels funcionaris habilitats i disposa:

(...)

2. El titular de la conselleria amb competències horitzontals en matèria de funció pública ha de crear i ha de regular el funcionament del registre dels funcionaris habilitats.

3. La gestió d'altres, modificacions i baixes de funcionaris habilitats s'ha de fer mitjançant el Registre de Funcionaris Habilitats de la Generalitat. Aquest Registre ha de contenir la relació de funcionaris habilitats per a efectuar qualsevol procediment o tràmit electrònic la gestió del qual corresponga a qualsevol òrgan de la Generalitat.

voluntariedad de las personas físicas para esa relación electrónica con la Administración. No se debe olvidar que no todos los ciudadanos disponen de medios electrónicos suficientes, así como de conocimientos específicos o recursos necesarios para relacionarse electrónicamente con las distintas Administraciones públicas.

El fenómeno de la brecha digital se identifica con la distancia que existe entre las personas, o grupos sociales, respecto del nivel de acceso a las nuevas tecnologías de la información, el uso de internet y de aparatos electrónicos de comunicación, en concreto ordenadores personales, teléfonos y otros dispositivos similares, así como las aplicaciones diseñadas para ello.

El principio de accesibilidad a los servicios electrónicos debe garantizar la igualdad y la no discriminación en el acceso de las personas usuarias.

Brechas digitales hay varias, como la que existe entre el campo y la ciudad o la brecha digital por razones de edad. Uno de cada dos mayores carece de habilidades digitales. También existe una brecha de género y una socioeconómica (en la pandemia, quedó evidenciada la carencia de recursos y medios para un elevado porcentaje de la ciudadanía, destacándose la complicación que supuso en la escolarización de cientos de miles de niños que no disponían de dispositivos ni conexión en los hogares).

Unas administraciones públicas que faciliten la conectividad y el acceso a internet a la ciudadanía, así como su formación en competencias digitales, resultan fundamentales para reducir la brecha digital.

En el ámbito autonómico, distintas comunidades autónomas han aprobado decretos por los que se crean registros de funcionarios públicos habilitados y se aprueban reglamentos de organización, régimen jurídico y funcionamiento para la asistencia a los interesados en el uso de medios electrónicos. A título ilustrativo, cabe referirse a los Decretos, 1/2021, de 13 de enero, del Consejo de Gobierno, de la Comunidad de Madrid; 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, y a la Orden de 13 de abril de 2022, de la Consejería de Gobernanza Pública y Autogobierno, del Registro de Personal Funcionario Habilitado de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

En la Comunitat Valenciana, el Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana regula en el art. 29, modifico por el artículo 66 de la Ley 9/2019, de 23 de diciembre, de la Generalitat, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera y de organización de la Generalitat, la figura de los funcionarios habilitados y dispone:

(...)

2. El titular de la conselleria con competencias horizontales en materia de función pública creará y regulará el funcionamiento del registro de los funcionarios habilitados.

3. La gestión de altas, modificaciones y bajas de funcionarios habilitados se realizará por medio del Registro de Funcionarios Habilitados de la Generalitat. Este Registro contendrá la relación de funcionarios habilitados para la realización de cualquier procedimiento o trámite electrónico la gestión del cual corresponda a cualquier órgano de la Generalitat. "

No obstant això, davant de la informació posada a disposició en el Portal de Transparència de la Generalitat, sobre la relació de normativa en tràmit de procés d'elaboració, es pot comprovar que no consta que s'haja dictat resolució d'inici de procediment d'elaboració de cap projecte normatiu relacionat amb el registre de funcionaris habilitats.

D'altra banda, de la consulta de les pàgines web de cada una de les conselleries ressalta el fet de la recomanació d'utilització de cita prèvia. Destaquen en aquest aspecte la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, i la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball.

L'exigència de cita prèvia als ciutadans ha sigut objecte de queixes presentades davant aquesta institució i en les resolucions de les quals el Síndic de Greuges ha recomanat que s'atenga les persones que es dirigisquen a les oficines d'atenció i registre sense limitació ni subjecció a l'obtenció de cita prèvia i, a aquest efecte, que es donen les ordres corresponents per a assegurar l'atenció presencial dels ciutadans dins dels paràmetres de normalitat que aquests requereixen.

I, en aquest sentit, és una postura mantinguda per aquesta defensoria que les administracions han de vetlar perquè les persones vulnerables per la seua situació social o personal i les persones majors no siguen obligades a relacionar-se electrònicament amb les administracions a l'hora de formular sol·licituds, exercir drets i formalitzar les seues obligacions, ja que, en cas contrari, aquests mesures obstaculitzen clarament el seu accés a serveis i prestacions.

De conformitat amb l'art. 1 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana es configura, d'acord amb l'Estatut d'Autonomia, com a alt comissionat de les Corts Valencianes designat per aquestes per a vetlar per la defensa dels drets i les llibertats reconeguts en el títol I de la Constitució Espanyola, en el títol II de l'Estatut d'Autonomia i també en les normes de desenvolupament corresponent, i els instruments internacionals de protecció dels drets humans i en la Carta de Drets Socials de la Comunitat Valenciana.

L'article 19 de la llei conté un mandat legal exprés que ha de ser atès de manera prioritària i que obliga al Síndic a una especial atenció davant la discriminació per qualsevol de les condicions o circumstàncies personals o socials a les quals es refereix l'article 14 de la Constitució.

En conseqüència, aquesta institució ha decidit obrir una queixa d'ofici conformement al que es disposa en l'article 23 de la Llei 2/2021, de 26 de març, reguladora de la institució, amb la finalitat d'investigar i supervisar les actuacions de l'Administració autonòmica que impedeixen eliminar la bretxa digital com a minva dels drets dels ciutadans.

Per això, sol·licitem que, en el termini d'un mes, Presidència de la Generalitat, i la resta de conselleries en què s'organitza l'Administració del Consell, ens remeten informes detallats i raonats sobre les qüestions següents:

Sin embargo, a la vista de la información puesta a disposición en el Portal de Transparencia de la Generalitat, de la relación de normativa en trámite de proceso de elaboración, se puede comprobar que no consta que se haya dictado resolución de inicio de procedimiento de elaboración de ningún proyecto normativo relacionado con el registro de funcionarios habilitados.

Por otra parte, de la consulta de las páginas web de cada una de las consellerias resalta el hecho de la recomendación de utilización de cita previa. Destacan en este aspecto la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte y la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo.

La exigencia de cita previa a los ciudadanos ha sido objeto de quejas presentadas ante esta institución y en cuyas resoluciones el Síndic de Greuges ha recomendado que se atienda a las personas que se dirijan a las oficinas de atención y registro sin limitación ni sujeción a la obtención de cita previa y, a dichos efectos, que se den las órdenes oportunas para asegurar la atención presencial de los ciudadanos dentro de los parámetros de normalidad que estos requieren.

Y en este sentido es postura mantenida por esta defensoría que las administraciones deben velar por que las personas vulnerables por su situación social o personal y las personas mayores no se vean obligadas a relacionarse con las Administraciones por vía electrónica para formular solicitudes, ejercer derechos y dar cumplimiento a sus obligaciones, ya que, en caso contrario, tales medidas obstaculizan claramente su acceso a servicios y prestaciones.

De conformidad con el art. 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana se configura, de acuerdo con el Estatuto de Autonomía, como alto comisionado de las Corts Valencianes designado por estas para velar por la defensa de los derechos y las libertades reconocidos en el título I de la Constitución española, en el título II del Estatuto de Autonomía, así como por las normas de desarrollo correspondiente, y los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos y en la Carta de Derechos Sociales de la Comunitat Valenciana.

El artículo 19 de la ley contiene un mandato legal expreso que debe ser atendido de manera prioritaria y que obliga al Síndic a una especial atención ante la discriminación por cualquiera de las condiciones o circunstancias personales o sociales a las que se refiere el artículo 14 de la Constitución.

En consecuencia, esta institución ha decidido abrir una queja de oficio conforme a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 2/2021 de 26 de marzo, reguladora de la institución, con el fin de investigar y supervisar las actuaciones de la Administración autonómica que impiden eliminar la brecha digital como merma de los derechos de los ciudadanos.

Por ello, solicitamos que, en el plazo de un mes, Presidencia de la Generalitat y el resto de consellerias en que se organiza la administración del Consell, nos remitan informes detallados y razonados sobre los siguientes extremos:

A PRESIDÈNCIA DE LA GENERALITAT VALENCIANA,
específicament:

1. Previsions per a elaborar i aprovar una estratègia de transició i acompanyament a la ciutadania no digitalitzada per a enfortir la seua posició, garantir els seus drets i evitar qualsevol focus d'hipotètica discriminació que es puga produir com a conseqüència de la bretxa digital.

A LA CONSELLERIA DE JUSTÍCIA, INTERIOR I ADMINISTRACIÓ PÚBLICA, específicament:

1. Previsió temporal d'elaboració de la normativa per a la creació i el desenvolupament de la regulació del Registre de funcionaris habilitats de la Comunitat Valenciana.

2. Grau de compliment de l'obligació de fer pública i mantenir actualitzada una relació de les oficines en les quals es prestarà assistència en l'ús de mitjans electrònics, especialment referent a la identificació i signatura electrònica, presentació de sol·licituds a través del registre electrònic general i obtenció de còpies autèntiques, i digitalització de documents.

3. Valoració de la conveniència d'establir oficines d'assistència a la ciutadania, juntament amb les d'assistència en matèria de registres, per a atendre presencialment les necessitats telemàtiques de la ciutadania.

A LA CONSELLERIA D'EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORT I LA CONSELLERIA D'ECONOMIA SOSTENIBLE, SECTORS PRODUCTIUS, COMERÇ I TREBALL:

1. Raons per les quals en el seu web recomanen la utilització del servei de cita prèvia a fi de garantir una millor organització, eficàcia i qualitat dels serveis, tenint en compte que una vegada desapareguda la urgència per raons de salut pública que va imposar la cita prèvia obligatòria, mantenir-la sense motivació com s'està fent per als registres i altres oficines administratives, de manera que es dificulta l'accés de la ciutadania als serveis públics, vulnera l'ordenament jurídic aplicable.

A PRESIDÈNCIA DE LA GENERALITAT VALENCIANA I A LES CONSELLERIES:

D'IGUALTAT I POLÍTQUES INCLUSIVES

D'HABITATGE I ARQUITECTURA BIOCLIMÀTICA

D'HISENDA I MODEL ECONÒMIC

DE JUSTÍCIA, INTERIOR I ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA

D'AGRICULTURA, DESENVOLUPAMENT RURAL, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ECOLÒGICA

D'INNOVACIÓ, UNIVERSITATS, CIÈNCIA I SOCIETAT DIGITAL

D'ECONOMIA SOSTENIBLE, SECTORS PRODUCTIUS, COMERÇ I TREBALL

A PRESIDENCIA DE LA GENERALITAT VALENCIANA
específicamente:

1. Previsiones para elaborar y aprobar una estrategia de transición y acompañamiento a la ciudadanía no digitalizada para fortalecer su posición, garantizar sus derechos y evitar cualquier foco de hipotética discriminación que se pueda producir como consecuencia de la brecha digital.

A LA CONSELLERIA DE JUSTICIA, INTERIOR Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA específicamente:

1. Previsión temporal de elaboración de la normativa para la creación y desarrollo de la regulación del Registro de funcionarios habilitados de la Comunidad Valenciana.

2. Nivel de cumplimiento de la obligación de hacer pública y mantener actualizada una relación de las oficinas en las que se prestará asistencia en el uso de medios electrónicos, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas, y digitalización de documentos.

3. Valoración de la conveniencia del establecimiento de oficinas de asistencia a la ciudadanía junto a las de asistencia en materia de registros para atender presencialmente las necesidades telemáticas de la ciudadanía.

A LA CONSELLERIA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE Y LA CONSELLERIA DE ECONOMÍA SOSTENIBLE, SECTORES PRODUCTIVOS, COMERCIO Y TRABAJO:

1. Razones por las que en su web recomiendan la utilización del servicio de cita previa al objeto de garantizar una mejor organización, eficacia y calidad de los servicios, teniendo en cuenta que una vez desaparecida la urgencia por razones de salud pública que impuso la cita previa obligatoria, mantenerla sin motivación como se está haciendo para los registros y otras oficinas administrativas, dificultando el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos, vulnera el ordenamiento jurídico aplicable.

A PRESIDENCIA DE LA GENERALITAT VALENCIANA Y A LAS CONSELLERIAS DE:

IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS

VIVIENDA Y ARQUITECTURA BIOCLIMÁTICA

HACIENDA Y MODELO ECONÓMICO

JUSTICIA, INTERIOR Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA

AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA Y TRANSICIÓ ECOLÒGICA

INNOVACIÓN, UNIVERSIDADES, CIENCIA Y SOCIEDAD DIGITAL

ECONOMÍA SOSTENIBLE, SECTORES PRODUCTIVOS. COMERCIO Y TRABAJO

DE POLÍTICA TERRITORIAL, OBRES PÚBLIQUES I MOBILITAT

DE PARTICIPACIÓ, TRANSPARÈNCIA, COOPERACIÓ I QUALITAT DEMOCRÀTICA

D'EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORT

Els demanem que informe de les qüestions següents:

1. Mesures adoptades per a garantir que s'atenga les persones que es dirigisquen a les oficines d'atenció i registre sense limitació ni subjecció a l'obtenció de cita prèvia. En aquest sentit, el Síndic de Greuges vol conèixer quines mesures recents s'han adoptat per a incrementar i desenvolupar l'atenció telefònica personalitzada, com a alternativa o complement de la presencial i telemàtica, i quins plans de xoc i de reforç de personal tenen previstos per a assolir la definitiva normalització de l'atenció a la ciutadania, amb indicació de possibles mesures concretes com ara l'ampliació d'horaris en torn de vesprada.

2. Mesures adoptades a fi de complir amb l'obligació de l'assistència per a l'exercici dels drets i obligacions a través de mitjans electrònics, dels ciutadans afectats per la bretxa digital i en situació de vulnerabilitat social (persones que, per la seua edat o situació personal o econòmica, no disposen de les eines necessàries o no tenen coneixements informàtics suficients), especialment referents a la identificació i signatura electrònica, la presentació de sol·licituds a través del registre electrònic general i l'obtenció de còpies autèntiques.

3. Mesures adoptades perquè els documents presentats de manera presencial davant les administracions públiques siguen digitalitzats —d'acord amb el que es preveu en l'article 27 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, i altra normativa aplicable— per l'oficina d'assistència en matèria de registres en què hagen sigut presentats a fi d'incorporar-los a l'expedient administratiu electrònic i que es retornen els originals a la persona interessada, sense perjudici d'aquells supòsits en què la norma determine que l'Administració custodie els documents presentats o que resulte obligatòria la presentació d'objectes o de documents en un suport específic no susceptible de digitalització.

4. Si s'ha valorat i s'ha adoptat alguna decisió quant a la configuració o creació d'un canal alternatiu (telefònic, correu electrònic o presencial) per a deixar-hi constància de les dificultats que a vegades planteja la impossibilitat d'accés a la seu electrònica, a un determinat procediment o a qualsevol circumstància pròpia del procediment, màximament quan, en no poques ocasions, existisquen problemes tècnics derivats de l'Administració o de les disponibilitats i mitjans tecnològics del ciutadà i interessat, a fi que no resulten menyscabats els seus drets.

5. Pràctica administrativa adoptada en els casos en què s'aprecia l'existència de deficiències en els escrits i sol·licituds presentats pels ciutadans per via telemàtica amb la finalitat de garantir la seua esmena i la continuïtat del procediment.

6. Qualsevol altra informació que consideren d'interés per a proveir millor la queixa.

POLÍTICA TERRITORIAL, OBRAS PÚBLICAS Y MOVILIDAD

PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA, COOPERACIÓN Y CALIDAD DEMOCRÁTICA

EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

Informen de los siguientes extremos:

1. Medidas adoptadas para garantizar que se atienda a las personas que se dirijan a las oficinas de atención y registro sin limitación ni sujeción a la obtención de cita previa. En este sentido, el Síndic de Greuges quiere conocer qué medidas recientes se han adoptado para incrementar y desarrollar la atención telefónica personalizada, como alternativa o complemento de la presencial y telemática, y qué planes de choque y de refuerzo de personal tienen previstos para conseguir la definitiva normalización de la atención a la ciudadanía, con indicación de posibles medidas concretas como la ampliación de horarios en turno de tarde.

2. Medidas adoptadas para el cumplimiento de la obligación de asistencia para el ejercicio de los derechos y obligaciones, a través de medios electrónicos, de los ciudadanos afectados por la brecha digital y en situación de vulnerabilidad social (personas que, por su edad o situación personal o económica, carezcan de las necesarias herramientas o conocimientos informáticos suficientes), especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas.

3. Medidas adoptadas a fin de que los documentos presentados de manera presencial ante las Administraciones Públicas sean digitalizados, de acuerdo con lo previsto en el artículo 27 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre y demás normativa aplicable, por la oficina de asistencia en materia de registros en la que hayan sido presentados para su incorporación al expediente administrativo electrónico, devolviéndose los originales al interesado, sin perjuicio de aquellos supuestos en que la norma determine la custodia por la Administración de los documentos presentados o resulte obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización.

4. Si se ha valorado y adoptado alguna decisión respecto de la configuración o creación de un canal alternativo (telefónico, correo electrónico o presencial) para dejar constancia de las dificultades que a veces plantea la imposibilidad de acceso a la sede electrónica, a un determinado procedimiento o a cualquier circunstancia propia del procedimiento, máxime cuando, en no pocas ocasiones, existan problemas técnicos derivados de la Administración o de las disponibilidades y medios tecnológicos del ciudadano e interesado, en aras de que no se vean menoscabados sus derechos.

5. Práctica administrativa adoptada en los casos en los que se aprecia la existencia de deficiencias en los escritos y solicitudes presentados por los ciudadanos por vía telemática con la finalidad de garantizar su subsanación y la continuidad del procedimiento.

6. Cualquier otra información que considere de interés para la mejor provisión de la queja.

El termini d'un mes concedit per a l'emissió de l'informe podrà ser ampliat un altre mes pel Síndic de Greuges, amb caràcter excepcional i a instàncies de l'Administració «quan concórreguen circumstàncies justificades que així ho aconsellen en un determinat supòsit» (article 31 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges). En tot cas, aquesta ampliació s'haurà de sol·licitar abans que finalitze el termini inicialment concedit, i el Síndic resoldrà el que resulte procedent.

Si l'informe requerit no s'emet dins del termini concedit, es prosseguirà amb la investigació i, conformement a l'art. 39.1.a de la Llei 2/2021, del Síndic, es considerarà que existeix falta de col·laboració i, amb independència que es puga adoptar qualsevol de les mesures establides en l'apartat 3 d'aquest mateix precepte, es farà constar aquesta circumstància en la resolució final com a incompliment del seu deure de col·laboració (art. 39.4).

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

El plazo de un mes concedido para la emisión del citado informe podrá ser ampliado por un mes más por el Síndic de Greuges, con carácter excepcional y a instancia de la Administración «cuando concurren circunstancias justificadas que así lo aconsejen en un determinado supuesto» (artículo 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges). En todo caso, esta ampliación deberá solicitarse antes de que finalice el plazo inicialmente concedido, y el Síndic resolverá lo que resulte procedente.

Si el informe requerido no se emite dentro del plazo concedido, se proseguirá con la investigación y, conforme al art. 39.1.a de la Ley 2/2021, del Síndic, se considerará que existe falta de colaboración y, con independencia de que se pueda adoptar cualquiera de las medidas establecidas en el apartado 3 de este mismo precepto, se hará constar dicha circunstancia en la resolución final como incumplimiento de su deber de colaboración (art. 39.4).