

Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica

ACORD de 4 de febrer de 2020, del Consell, de modificació de les condicions de la cita prèvia per als serveis d'atenció a la ciutadania en l'Administració de la Generalitat establides com a conseqüència de la covid-19. [2022/1126]

L'apartat setè de l'annex II de l'acord de 19 de juny de 2020, del Consell, sobre mesures de prevenció contra la covid-19 (DOGV 20.06.2020) estableix, dins de les mesures per a la recuperació de l'activitat administrativa presencial en la prestació de serveis públics en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat que, en els serveis d'atenció al públic, es prioritzarà l'atenció telefònica i telemàtica i, per al cas d'atenció presencial, serà precisa la cita prèvia.

La Resolució de 8 d'octubre de 2021, de la consellera de Sanitat Universal i Salut Pública, per la qual s'acorden mesures en matèria de salut pública en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, a conseqüència de la situació de crisi sanitària ocasionada per la covid-19, estableix que és aplicable l'Acord de 19 de juny, del Consell, sobre mesures de prevenció contra la covid-19 en tot allò que no s'oposa a l'esmentada resolució.

De les mesures adoptades pel Consell per a la prevenció contra la covid-19, continua vigent l'establida en relació amb l'atenció presencial exclusivament mitjançant cita prèvia. La generalització de la cita prèvia per a l'atenció presencial ha requerit un esforç d'adaptació de les estructures d'atenció ciutadana de l'Administració, així com una certa dificultat per a la ciutadania. No obstant això, una vegada establida, els temps mitjans d'espera en les oficines d'atenció han disminuït dràsticament i, en general, pot dir-se que la qualitat en el moment de la prestació s'ha incrementat de manera considerable.

Però, la necessitat de comptar amb cita prèvia, com a requisit per a ser atès, ha generat, especialment en les persones amb major dificultat d'adaptació als mitjans electrònics, una dificultat afegida en l'accés als serveis que no es pot ignorar. També cal tindre en compte aquells casos en què, per urgència, la ciutadania necessita una atenció immediata com, per exemple, quan algun termini administratiu està a punt de finalitzar. Per tant, l'obligatorietat de sol·licitar cita prèvia, siga telefònicament o per mitjans electrònics, pot suposar un obstacle per a accedir als serveis per a les persones afectades per la bretxa digital.

Tenint en compte tot això, resulta convenient buscar un major equilibri entre els avantatges de l'ús de la cita prèvia per a la prestació dels serveis i l'accessibilitat universal per a l'accés als serveis públics, especialment de les persones i col·lectius afectades per la bretxa digital i de les persones amb més necessitat de relacionar-se amb l'administració. Aquest equilibri passa per deixar sense efecte l'obligatorietat de la cita prèvia per a l'accés a l'atenció presencial en els serveis d'atenció al públic, encara que es mantinga i fomenti l'ús de la cita prèvia amb caràcter voluntari per a afavorir l'organització, l'eficiència i la qualitat del servei, especialment amb la reducció de temps d'espera.

Cal assenyalar que la crisi sanitària que ha motivat les mesures de l'Acord de 19 de juny de 2020, i les mesures posteriors, no ha finalitzat i encara persisteix. Per tant, el fet de modificar les condicions d'accés als serveis presencials d'atenció al públic no pot anar en cap cas en detriment de la prevenció per a garantir la seguretat i salut, per la qual cosa en tot cas haurà d'evitar-se la concentració massiva de persones i garantir la distància interpersonal, al que contribueix també l'ús, amb caràcter voluntari, de la cita prèvia.

En conseqüència, d'acord amb l'article 28.c de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, de la Generalitat, del Consell, a proposta de la consellera de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica, el Consell, prèvia deliberació, en la reunió de 4 de febrer de 2022,

Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática

ACUERDO de 4 de febrero de 2020, del Consell, de modificación de las condiciones de la cita previa para los servicios de atención a la ciudadanía en la Administración de la Generalitat establecidas como consecuencia de la covid-19. [2022/1126]

El apartado séptimo del anexo II del Acuerdo de 19 de junio de 2020, del Consell, sobre medidas de prevención frente a la covid-19 (DOGV 20.06.2020) establece, dentro de las medidas para la recuperación de la actividad administrativa presencial en la prestación de servicios públicos en el ámbito de la Administración de la Generalitat que, en los servicios de atención al público, se priorizará la atención telefónica y telemática y, para el caso de atención presencial, será precisa la cita previa.

La Resolución de 8 de octubre de 2021, de la consellera de Sanidad Universal y Salud Pública, por la que se acuerdan medidas en materia de salud pública en el ámbito de la Comunitat Valenciana, como consecuencia de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la covid-19, establece que es de aplicación el Acuerdo de 19 de junio, del Consell, sobre medidas de prevención frente a la covid-19 en todo aquello que no se oponga a la mencionada resolución.

De las medidas adoptadas por el Consell per a la prevenció frente a la covid-19, sigue vigente la establecida en relación con la atención presencial exclusivamente mediante cita previa. La generalización de la cita previa para la atención presencial ha requerido un esfuerzo de adaptación de las estructuras de atención ciudadana de la administración, así como cierta dificultad para la ciudadanía. No obstante, una vez establecida, los tiempos medios de espera en las oficinas de atención han disminuido drásticamente y, en general, puede decirse que la calidad en el momento de la prestación se ha incrementado de forma considerable.

Sin embargo, la necesidad de contar con cita previa, como requisito para ser atendido, ha generado, especialmente en las personas con mayor dificultad de adaptación a los medios electrónicos, una dificultad añadida en el acceso a los servicios que no se puede ignorar. También hay que tener en cuenta aquellos casos en que, por urgencia, la ciudadanía necesita una atención inmediata como, por ejemplo, cuando algún plazo administrativo está a punto de finalizar. Por tanto, la obligatoriedad de solicitar cita previa, ya sea telefónicamente o por medios electrónicos, puede suponer un obstáculo para acceder a los servicios para las personas afectadas por la brecha digital.

Teniendo en cuenta todo esto, resulta conveniente buscar un mayor equilibrio entre las ventajas del uso de la cita previa para la prestación de los servicios y la accesibilidad universal para el acceso a los servicios públicos, especialmente de las personas y colectivos afectadas por la brecha digital y de las personas con más necesidad de relacionarse con la administración. Este equilibrio pasa por dejar sin efecto la obligatoriedad de la cita previa para el acceso a la atención presencial en los servicios de atención al público, aunque se mantenga y fomenta el uso de la cita previa con carácter voluntario para favorecer la organización, la eficiencia y la calidad del servicio, especialmente con la reducción de tiempos de espera.

Cabe señalar que la crisis sanitaria que ha motivado las medidas del Acuerdo de 19 de junio de 2020, y las medidas posteriores, no ha finalizado y todavía persiste. Por tanto, el hecho de modificar las condiciones de acceso a los servicios presenciales de atención al público no puede ir en ningún caso en detrimento de la prevención para garantizar la seguridad y salud, por lo que en todo caso deberá evitarse la concentración masiva de personas y garantizar la distancia interpersonal, a lo que contribuye también el uso, con carácter voluntario, de la cita previa.

En conseqüència, de acuerdo con el artículo 28.c de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, de la Generalitat, del Consell, a propuesta de la consellera de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática, el Consell, prèvia deliberació, en la reunió de 4 de febrer de 2022,

ACORDA

Primer

Queda sense efecte l'apartat seté de l'annex II de l'Acord de 19 de juny de 2020, del Consell, sobre mesures de prevenció enfront de la covid-19.

Segon

1. En l'àmbit de l'Administració de la Generalitat no serà obligatòria amb caràcter general la cita prèvia per a accedir als centres i oficines de registre i serveis d'atenció presencial a la ciutadania.

2. Sense perjudici d'això, es podrà mantindre i es fomentarà la cita prèvia voluntària per a la ciutadania per raons d'organització, eficiència i qualitat del servei.

3. Es limitarà l'aforament en l'atenció presencial en funció de l'espai disponible per a l'atenció a la ciutadania i s'adoptaran les mesures de prevenció per a garantir la seguretat i salut d'acord amb la normativa vigent, especialment quant a evitar la concentració massiva de persones i garantir la distància interpersonal.

4. De manera excepcional, els departaments de l'Administració de la Generalitat podran establir l'obligatorietat de la cita prèvia per a serveis específics per raó de la personalització del servei i especificitat de la matèria.

Tercer

S'habilita al departament competent en atenció a la ciutadania a modificar les mesures previstes en aquest acord, sense perjudici de les competències de cada departament respecte als serveis d'atenció en les seues dependències.

Quart

Aquest acord produirà efectes des del 14 de febrer de 2022.

València, 4 de febrer de 2022

La consellera secretària,
MÓNICA OLTRA JARQUE

ACUERDA

Primero

Queda sin efecto el apartado séptimo del anexo II del Acuerdo de 19 de junio de 2020, del Consell, sobre medidas de prevención frente a la covid-19.

Segundo

1. En el ámbito de la Administración de la Generalitat no será obligatoria con carácter general la cita previa para acceder a los centros y oficinas de registro y servicios de atención presencial a la ciudadanía.

2. Sin perjuicio de ello, se podrá mantener y se fomentará la cita previa voluntaria para la ciudadanía por razones de organización, eficiencia y calidad del servicio.

3. Se limitará el aforo en la atención presencial en función del espacio disponible para la atención a la ciudadanía y se adoptarán las medidas de prevención para garantizar la seguridad y salud de acuerdo con la normativa vigente, especialmente en cuanto a evitar la concentración masiva de personas y garantizar la distancia interpersonal.

4. De manera excepcional, los departamentos de la Administración de la Generalitat podrán establecer la obligatoriedad de la cita previa para servicios específicos por razón de la personalización del servicio y especificidad de la materia.

Tercero

Se habilita al departamento competente en atención a la ciudadanía a modificar las medidas previstas en este acuerdo, sin perjuicio de las competencias de cada departamento respecto a los servicios de atención en sus dependencias.

Cuarto

Este acuerdo producirá efectos desde el 14 de febrero de 2022.

València, 4 de febrero de 2022

La consellera secretaria,
MÓNICA OLTRA JARQUE