

DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO

RESOLUCIÓN de 11 de julio de 2022, del Director de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales, por la que se somete a información pública el proyecto de Decreto de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos.

El Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno ha elaborado un proyecto de Decreto de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos. Se viene tramitando conforme se regula en la normativa de aplicación.

En primer lugar, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 133.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, sobre la participación de los ciudadanos y ciudadanas en el procedimiento de elaboración de normas con rango de Ley y reglamentos, se sustanció consulta pública previa a la elaboración del texto de la norma a través de anuncio en el tablón de anuncios de la sede electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

En segundo lugar, en cumplimiento de la Ley 8/2003, de 22 de diciembre, del Procedimiento de Elaboración de Disposiciones de Carácter General, la Consejera de Gobernanza Pública y Autogobierno dictó, con fecha 11 de enero de 2022, la correspondiente Orden de Iniciación. Dicha orden, dio inicio al procedimiento de elaboración del proyecto indicado, y en la misma se designó a esta Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales como órgano encargado de la tramitación de este procedimiento normativo, de acuerdo con las competencias atribuidas a la misma en el epígrafe c) del párrafo 1 del artículo 12 del Decreto 8/2021, de 19 de enero, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno, para “elaborar proyectos de disposiciones de carácter general, iniciativas normativas e instrucciones en materia de organización, procesos de gestión y procedimientos, procurando su simplificación y la mejora de su calidad y eficiencia para la ciudadanía”, y con apoyo de la Dirección de Servicios del departamento, de conformidad con lo dispuesto en el epígrafe f) del párrafo 1 del artículo 6 del mismo Decreto 8/2021, que le atribuye la competencia para “prestar el apoyo que le sea requerido en los procedimientos de elaboración de disposiciones de carácter general y de producción de actos administrativos”.

Todo ello respecto a las funciones y áreas de actuación del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno para “modernización y reforma de la Administración, así como de la administración digital y del gobierno electrónico y de la política de transparencia. Gestión de la plataforma Irekia–Gobierno Abierto, previstas en el epígrafe f) del párrafo 1 del artículo 7 del 18/2020, de 6 de septiembre, del Lehendakari, de creación, supresión y modificación de los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco y de determinación de funciones y áreas de actuación de los mismos.

En tercer lugar, en cumplimiento asimismo de la Ley 8/2003, de 22 de diciembre, del Procedimiento de Elaboración de Disposiciones de Carácter General, con fecha 13 de abril de 2022 la Consejera de Gobernanza Pública y Autogobierno dictó Orden de aprobación previa del proyecto de decreto objeto de tramitación.

La regulación del proyecto de Decreto busca aunar en una norma, todos los instrumentos necesarios para la adecuada atención a la ciudadanía con una nueva visión y el acceso a los servicios públicos por medios electrónicos. Dado que, los diversos Decretos que conforman el marco jurídico actual en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi suponen una excesiva especialización y son, en su mayor parte, anteriores a 2015; (es decir, a la Ley 39/2015, de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público) este marco no sustenta la atención a la ciudadanía desde un enfoque integral y multicanal.



Los nuevos paradigmas necesarios en los tiempos actuales tan cambiantes y en un contexto de incertidumbre cada vez mayor, requieren ineludiblemente que la atención a la ciudadanía y la tramitación de los procedimientos se sustenten en una organización, unos procesos y unas tecnologías que den respuesta a las necesidades sociales de cada momento donde ha de premiar la calidad, la eficacia y la eficiencia de las políticas que impulsa la Administración Pública.

Entre los instrumentos que permiten actuar a la Administración con mayor eficacia y eficiencia están las tecnologías de la información y de la comunicación. La transformación digital constituye un reto y al mismo tiempo una oportunidad para una mayor y mejor relación con la ciudadanía.

Tal y como recuerda el Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital, ARDATZ 2030, un buen gobierno necesita de una buena administración con, entre otros, un sistema integral y multicanal de atención a la ciudadanía, concepto este último que supera ya la atención en ventanilla presencial de forma exclusiva.

Por todo ello, el objeto y finalidad del proyecto de Decreto es el de regular la atención e información a la ciudadanía, el derecho de la misma a relacionarse con la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi por medios electrónicos para acceder a los servicios públicos y para la tramitación de los procedimientos administrativos, así como la regulación de la organización administrativa necesaria para hacer efectiva su prestación, los recursos que se implementarán al efecto y la regulación de las funciones que correspondan.

De acuerdo con lo previsto en el párrafo 1 del artículo 8 de la citada Ley 8/2003, las disposiciones de carácter general que afecten a los derechos e intereses legítimos de la ciudadanía serán objeto del trámite de audiencia. Asimismo, y cuando la naturaleza de las disposiciones lo aconseje, se someterán a información pública, como ocurre en el presente caso respecto a la segunda previsión legal.

A tal efecto, se somete el proyecto Decreto de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos al trámite de información pública, que será efectivo por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente al de la publicación de esta resolución en el Boletín Oficial del País Vasco.

Por lo expuesto, de conformidad con lo dispuesto en el epígrafe c) del párrafo 1 del artículo 12 del Decreto 8/2021, de 19 de enero, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno,

RESUELVO:

Primero.– Someter al trámite de información pública el proyecto de Decreto de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos, en la forma en la que se encuentra en la actual fase de tramitación, por un plazo de veinte días hábiles a contar desde el día siguiente al de la publicación de esta resolución en el Boletín Oficial del País Vasco.

Segundo.– A efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, y para posibilitar la presentación de alegaciones por la ciudadanía, el contenido del proyecto indicado estará disponible en la Dirección Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales del Gobierno Vasco, sita en Vitoria-Gasteiz, c/ Donostia-San Sebastián n.º 1, y en el Tablón de Anuncios de la sede electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi (<https://www.euskadi.eus/tablon-electronico-anuncios>).

En Vitoria-Gasteiz, a 11 de julio de 2022.

El Director de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales,
JAVIER BIKANDI IRAZABAL