



CONSULTA PREVIA NORMATIVA

Consulta realizada del 18/11/2019 al 03/12/2019

Informe de resultados

PROYECTO DE ORDEN POR LA QUE SE REGULA LA
COMPOSICIÓN, FUNCIONES Y RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO
DEL OBSERVATORIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA
CARM



Contenido

I. Datos de participación	3
Participantes.....	3
Sexo	3
Municipio de residencia	3
II. Opinión y aportaciones	4
Aportaciones individuales	4

Esta **consulta previa** canaliza la obligación de habilitar la participación de los ciudadanos en el procedimiento de elaboración de normas con rango de Ley y reglamentos, establecidas en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, a través de los instrumentos de participación ciudadana previstos en el artículo 33 de la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de transparencia y participación ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Con carácter previo a la elaboración del proyecto o anteproyecto de ley o de reglamento, se sustanciará una consulta pública, a través del portal web de la Administración competente en la que se recabará la opinión de los sujetos y de las organizaciones más representativas potencialmente afectadas por la futura norma.

Información: <https://participa.carm.es/consultas-previas-normativa>



I. Datos de participación

Los datos demográficos y de aportaciones que recoge este informe se refieren únicamente a las encuestas completadas.

Participantes

PARTICIPANTES (Encuestas completadas)	17
Individuales	17
Entidades	0
APORTACIONES¹	50

Sexo

SEXO	PARTICIPANTES	%
Femenino	4	23,53%
Masculino	13	76,47%
Total general	17	100%

Municipio de residencia

MUNICIPIO	TOTAL	%
Abanilla	1	5,88%
Albudeite	1	5,88%
Alcantarilla	1	5,88%
Archena	1	5,88%
Caravaca de la Cruz	1	5,88%
Cartagena	2	11,76%
Murcia	8	47,06%
San Pedro del Pinatar	1	5,88%
Total general	17	100%

¹ Las aportaciones se cuantifican partiendo del número de preguntas abiertas que han sido cumplimentadas por las personas participantes, en las que se les recababa sugerencias y propuestas a determinados aspectos o apartados de esta iniciativa normativa. En el caso de respuestas idénticas, se contabilizan como una sola aportación en esta tabla, si bien se indica el número total de repeticiones en el apartado II correspondiente a "Opinión y aportaciones".



II. Opinión y aportaciones

En este apartado se recogen los resultados de la consulta con relación a la valoración y aportaciones realizadas por las personas participantes en la misma. Para ello, se enumeran las preguntas contempladas en el cuestionario en línea y sus respuestas.

- La valoración de la memoria justificativa de la norma (Sección II.1) se detalla teniendo en cuenta la totalidad de respuestas obtenidas. Las aportaciones (Sección II.2) se desglosan en dos categorías: aportaciones de **entidades** y aportaciones **individuales**, en su caso.
- Las aportaciones se han transcrito en su **totalidad y literalmente**.
- En el caso de respuestas idénticas, éstas se han agrupado en una sola aportación, indicándose con la expresión XN (N equivale al número de reiteraciones).
- Las aportaciones correspondientes a entidades incluyen el nombre de la organización proponente.

II.1. SECCIÓN: En esta sección puede valorar los apartados de la memoria justificativa. Por favor, valore cada apartado del 1 al 5, siendo el uno "nada adecuado" y el 5 "totalmente adecuado"

APARTADO	PROMEDIO
Problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa	4,15
Necesidad y oportunidad de su aprobación	3,31
Objetivos de la norma	3,62
Posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias	3,18

II.2. SECCIÓN: Aportaciones a la iniciativa normativa

Aportaciones individuales

II.2.1. ¿Qué opina acerca de los problemas que pretende solucionar la norma?

Los problemas a solucionar por la norma están bastante claros. El problema real es discernir si es necesario crear una norma para solucionar un problema que debe resolver un departamento administrativo que ya existe: La Inspección de Servicios

Que estaría mejor si las decisiones del órgano tuvieran un carácter vinculante y no meramente orientativo.

Debe haber más claridad y menos opacidad respecto a servicios y funciones que realizan los funcionarios
Menos opacidad de porqué algunos procedimientos se paralizan durante años por los funcionarios

Me parece bien

La idea es buena.. A veces, los ciudadanos faltamos de información y medios de información que nos facilitarían muchas gestiones

Creo que es un problema que se ha intentado abordar otras veces pero que NO se ha logrado formalizar mas que por la regulación, por la concienciación del personal administrativo al que afecta.

Perfecto, siempre hay que mejorar la eficiencia y la eficacia.

1.- QUE SE REDUZCAN LOS PROCESOS BUROCRÁTICOS.

2.- QUE NO SE LE PIDAN AL CIUDADANO DOCUMENTOS QUE YA TIENE LA ADMINISTRACIÓN.



LA NORMA PRETENDE SOLUCIONAR UNOS PROBLEMAS QUE NO SE SI HAY VERDADERA VOLUNTAD EN SOLUCIONARLO.

A LO LARGO DE MIS AÑOS DE FUNCIONARIO, PUESTO BASE (GESTOR (PERO NO GESTIONAMOS)), LAS NORMAS ESTA OBSOLETAS. ¿POR QUE NO ESTIMULAR EN LOS CENTROS LAS INICIATIVAS DE CONTROLES DE CALIDAD DE LAS PERSONAS QUE ESTAN INTERESADAS. ES MEJOR DESDE ABAJO HACIA ARRIBA QUE DE ARRIBA HACIA ABAJO.

Es necesario eliminar cargas administrativas y, sobre todo, unificar las interadministraciones

La mejora de la calidad de los servicios públicos gestionados por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM) resulta esencial para toda la ciudadanía, en especial todos aquellos relacionados con los ámbitos sanitario y educativo.

No siempre los retrasos que se producen en la resolución de cuestiones administrativas tienen su origen en una mala praxis administrativa, sino más bien es imputable a la indiferencia o nula voluntad de la decisión política del que ostenta la titularidad del cargo público. No solo se trataría de mejorar la gestión administrativa, también de impedir que el gestor político ejerza toda acción de bloqueo que impida o entorpezca el normal funcionamiento de procedimientos y trámites administrativos.

Que la unificación de criterios y procedimientos debe ser lo prioritario

II.2.2. ¿Cree que es necesaria y oportuna la aprobación de la norma?

No es necesaria, la creación de un observatorio es inútil cuando esas competencias ya existen y debería ser algo implícito a las tareas administrativas.

(X2) Sí

Solo si se emplea para algo más que bonitas palabras por escrito

No lo se

Así es... Y cuanto antes mejor...

Es necesaria. Más que la aprobación, la supervisión de su cumplimiento.

Pues debería ser aprobada sin necesidad de normas.

SERÍA MEJOR DEVOLVER TODAS LAS COMPETENCIAS AL ESTADO Y DISOLVER LA AUTONOMÍA.

SI NO SE LLEVA A CABO UNA VERDADERA MOTIVACION AL PERSONAL, TODO SE QUEDA EN NADA PARAFERNALIA, GASTO EN FORMACION Y LUEGO TODO SE QUEDA EN AGUA DE BORRAJAS.

Sí, siempre y cuando se confeccione el documento legislativo con todo el rigor que merece y se consensue con la mayoría de la cámara de representación autonómica (Asamblea Regional).

La justificación es muy pobre al indicar que se está obligado a desarrollar un aspecto normativo con el retraso de solo cinco años.

Es muy necesaria

II.2.3. ¿Considera que los objetivos que persigue la norma son suficientes y adecuados para solventar...?

No, ya que si es un órgano sólo orientativo todas sus resoluciones o recomendaciones pueden terminar en nada.

Debe obligarse a unos plazos a los funcionarios, y a resolver y a firmar, y establecerse un régimen sancionador si no lo hacen.

No pueden paralizarse indefinidamente los procedimientos por voluntad funcional

No lo se

De momento sí... Empecemos por el principio, como todo, y si vemos que funciona, añadir más apartados... Si desde el principio, se aportan contenidos muy difíciles, la gente se desanima y no participa.

Plazos y procedimiento.



Sí, es suficiente.

SÍ, SIEMPRE QUE LOS REALICE EL ESTADO.

LOS OBJETIVOS SON ADECUADOS, SUFICIENTE EN CUANTO A MEJORAR LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS A LOS ADMINISTRADOS SIEMPRE VAN A SURGIR NUEVOS.

Añadiría una evaluación sobre el servicio por parte de los ciudadanos a la hora de realizar un trámite administrativo para poder así evaluar o tener una opinión de primera mano.

Por lo leído en el documento de la consulta ciudadana, la propuesta únicamente se centra en todos aquellos trámites que la ciudadanía gestiona directamente con la administración autonómica. Considero que la Orden Autonómica debería extenderse también al Control y Vigilancia de los Servicios Públicos ofrecidos por la CARM por parte de la ciudadanía, especialmente en todo aquello relativo a su gestión integral (económica, recursos humanos, recursos materiales...).

Las dos leyes de simplificación administrativa aprobadas desde 2016 no han precisado de ningún Observatorio de la Calidad para llevarse a la práctica. Si el objetivo básico es generar un flujo de información de aquellos aspectos que dificultan el normal desarrollo interno de la actividad administrativa, puede decirse que constituye un aspecto necesario pero no suficiente para eliminar procedimientos y trámites prescindibles.

De momento, sí

II.2.4. ¿Cuál de las soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias considera más idónea?

La solución es hacer un control real (con seguimiento y evaluación) sobre los procedimientos y sobre la implantación de la administración electrónica (competencias que ya existen y no se ejecutan). Hasta la fecha se han digitalizado procedimientos de papel, pero no se ha simplificado. No se trata sólo de cumplir con la Ley, se trata de hacer las cosas con conocimientos técnicos y administrativos, y con mucho sentido común. Sin una implantación real de la ea no puede evaluarse la calidad de los servicios (sin gestión de expedientes, no puede haber procedimientos, sólo hay formularios de solicitud).

Que las resoluciones del órgano consultor tuvieran un carácter más vinculante.

Debe obligarse a unos plazos a los funcionarios, y a resolver y a firmar, y establecerse un régimen sancionador si no lo hacen.

No pueden paralizarse indefinidamente los procedimientos por voluntad funcionarial

No lo se

Para mí, todas son iguales... Lo ideal es que funcionen...

Ni idea ... al final al administrado lo que nos interesa es que el "sistema" funcione con la menos burocracia posible y dentro de los plazos marcados.

Las soluciones se verán si no funcionan las medidas.

DISOLVER EL ESTADO AUTONÓMICO.

CREO QUE LO HE EXPUESTO EN APARTADOS ANTERIORES.

No se contemplan

No aplicable, de acuerdo con el documento de la consulta ciudadana.

El Observatorio de la Calidad deberá contar con el conocimiento experto de los jefaturas de los servicios que gestionan los procedimientos y trámites administrativos, seguro que a través de ellas podrán obtener un listado amplio de aspectos regulatorios que pueden ser mejorados, simplificados o simplemente eliminados.
