



CONSULTA PREVIA SOBRE NORMATIVA

Informe de resultados

De conformidad con el artículo 133.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y con relación a la consulta pública previa realizada por la Oficina de la Transparencia y la Participación Ciudadana, sobre el *Proyecto de decreto de Administración electrónica y atención a la ciudadanía*, una vez finalizado el periodo activo de la consulta, cuya duración ha sido del 31/01/2023 al 20/02/2023, implementada a través del cuestionario en línea correspondiente, a continuación se detallan los resultados obtenidos:

DATOS DE PARTICIPACIÓN

- **Nº de participantes en la consulta:** 2 individuales | 1 entidad.
- **Nº de aportaciones:** 12.
 - *Las aportaciones se cuantifican tomando como base el número de preguntas abiertas que han sido cumplimentadas por las personas participantes, en las que se les recababa la opinión y propuestas a determinados aspectos o apartados de esta iniciativa normativa, sin perjuicio de que en cada una de estas preguntas la persona participante pueda incluir más de una propuesta u opinión.*

APORTACIONES INDIVIDUALES

a) Los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa.

Cómo "ideal" me parece bien lo que se pretende solucionar con la norma, veremos a ver si después en su aplicación, todo va como debería ir, puesto que hoy día existen muchas carencias en la Administración Electrónica. Ejemplos de ello podría ser que se propuso la Administración 0 papel y aún no se ha conseguido. Puesto que hay mucha brecha digital y los procedimientos de la Administración Electrónica no están completamente implantados y no están todos del modo correcto.

Me parece muy bien que se puedan superar las barreras que existen actualmente y que se consiga una administración electrónica real.



b) La necesidad y oportunidad de su aprobación.

Si se tiene en cuenta la opinión de los ciudadanos si, pero no estoy del todo segura que esto se vaya a tener muy en cuenta. Todas estas opiniones generales no sé si servirán para que la Administración Electrónica funcione como debería ser. Creo que uno de los principales problemas es la externalización de los servicios y poca coordinación entre el servicio de informática y el personal que trabaja en las oficinas. A nivel organizativo y de formación.

Si.

c) Los objetivos de la norma.

No lo tengo del todo claro.

Creo que si

d) Las posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.

No lo sé.

Garantizar unos servicios digitales fácilmente utilizables

APORTACIONES DE ENTIDADES

ENTIDAD: HUERMUR

a) Los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa.

Respecto al régimen jurídico de la administración electrónica en la CARM se debe remarcar que a fecha actual no se está cumpliendo, puesto que son numerosos los servicios y direcciones generales que no tienen puesto en funcionamiento ni el obligatorio expediente electrónico para los interesados en los procedimientos administrativos, como por ejemplo en la Dirección General de Patrimonio Cultural y su Servicio de Patrimonio Histórico. Sobre la atención a la ciudadanía en la CARM puede ser mejorada fortaleciendo las competencias en el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), por ejemplo haciendo que el sistema de quejas sea una verdadera herramienta para poner en conocimiento las deficiencias y vicios de la administración regional y estos sean investigados y subsanados.

b) La necesidad y oportunidad de su aprobación.

La necesidad y oportunidad de su aprobación viene ya tarde, desde 2015 están vigentes las leyes 39/2015 y 40/2015, y desde 2021 plenamente ejecutivo el RD 203/2021, de 30 de marzo, sin que a la fecha actual se hayan cumplido eficazmente sus mandatos respecto a la implantación y puesta en funcionamiento del expediente electrónico para los interesados, por ejemplo.



No obstante la norma que se desarrolle sobre el régimen jurídico de la administración electrónica en la CARM debe ir en la misma línea que la legislación estatal básica antes citada, y no ser contraria a la misma.

c) Los objetivos de la norma.

Se tiene que hacer especial énfasis en asegurar que de forma inmediata se implanta TOTALMENTE y de forma eficaz el sistema de acceso electrónico a los expedientes administrativos para los interesados y ciudadanos/as, ya que esto configura uno de los derechos principales de la normativa vigente y piedra angular en la administración electrónica. Igualmente resultaría necesario que se introdujera en el articulado un sistema de control/inspección para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la norma, así como de evaluación de su eficacia.

Sobre la atención a la ciudadanía en la CARM se debería reducir el plazo de respuesta al interesado en el sistema de quejas del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), pasando a ser de 10 días hábiles desde la apertura del expediente de queja (actualmente se le comunica al interesado por correo electrónico facilitando número de expediente). Este tiempo es más que de sobra para que el servicio al que afecta la queja emita informe en siete días, y el SAC tenga tres días para valorar y responder al ciudadano. Esto iría en la línea fijada por el gobierno regional en la legislación vigente sobre la simplificación administrativa, eliminación de trabas, agilización de los trámites y reducción de plazos y tiempos de respuesta para mejorar la atención ciudadana.

d) Las posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.

Como se indica en el documento de análisis de la norma, el desarrollo de los preceptos básicos contenidos en las normas estatales antes identificadas solo puede hacerse a través de una norma jurídica. Por tanto, la única alternativa existente es la regulatoria.