



## CONSULTA PREVIA SOBRE NORMATIVA.

### Orden de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública por la que se regula la composición, funciones y régimen de funcionamiento del Observatorio de la Calidad de los Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

La Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, a iniciativa de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, tiene previsto proceder a la confección y tramitación de **un Proyecto de Orden para regular la composición, funciones y régimen de funcionamiento del Observatorio de la Calidad de los Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia**, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5.3, letra c) del Decreto 174/2019, de 6 de septiembre, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, que encomienda al citado Centro Directivo, entre otras competencias, el fomento de la mejora continua de la gestión mediante al impulso, desarrollo y seguimiento de los programas de calidad en los servicios públicos, basados en la búsqueda de la excelencia y el fomento a la innovación y tomando en consideración el artículo 35.3 de la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de proyectos estratégicos, simplificación administrativa y evaluación de los servicios públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

A tal efecto, con la finalidad de dar cumplimiento al artículo 133.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que a continuación se transcribe:

1. 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 mas representativas potencialmente afectados por la futura norma acerca de:
  - a) Los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa.
  - b) La necesidad y oportunidad de su aprobación.
  - c) Los objetivos de la norma.
  - d) Las posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.





De acuerdo con ello, se comunica la siguiente información relacionada con la futura disposición reglamentaria:

#### **A) Problemas que se pretende solucionar con la iniciativa.**

La Orden que se pretende aprobar tiene como objetivo la regulación de la organización y funcionamiento del Observatorio de la Calidad, previamente creado por el artículo 35 de la citada Ley 2/2014, de 21 de marzo, para procurar su puesta en marcha ya que se considera una herramienta necesaria para llevar a cabo, entre otras funciones, un análisis en profundidad de los procedimientos y trámites, que permita suprimir o, en su defecto, aligerar cargas administrativas que dificultan las gestiones de los servicios a los ciudadanos y así mejorar y agilizar los trámites interadministrativos en el seno de la Administración Regional, todo ello con el objetivo de actualizar una materia imprescindible para la consecución de la mejora continua en la gestión administrativa.

#### **B) Necesidad y oportunidad de su aprobación.**

El citado artículo 35.3 de la Ley 2/2014, de 21 de marzo, encarga al titular de la consejería competente en materia de calidad de los servicios el desarrollo normativo de la composición, funcionamiento y funciones del Observatorio de la Calidad y aunque no establece un plazo para ello, debe darse cumplimiento a dicha encomienda ya que se entiende necesario y oportuno su regulación y la pronta puesta en marcha del reseñado Observatorio que será concebido como un órgano colegiado de carácter consultivo y de análisis.

#### **C) Objetivos de la norma.**

Con la aprobación de la Orden que regula la composición, funciones y régimen de funcionamiento del Observatorio de la Calidad de los Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, se pretenden la consecución de los siguientes objetivos:

1. Regulación de la organización y funciones del Observatorio de la Calidad de los Servicios, creado por la citada Ley 2/2014, de 21 de marzo, como órgano colegiado de la Administración regional, que una vez constituido tendrá como objetivos:
  - a. Desarrollar y extender métodos y prácticas relacionados con la simplificación, normalización, agilización de procesos y procedimientos.
  - b. Promoción de la excelencia.





- c. Servir de plataforma de análisis periódico de la percepción ciudadana sobre los servicios públicos y de difusión de información global a los ciudadanos sobre la calidad en la prestación de los servicios.
  2. Esta Orden tiene encomendada además de la composición y régimen de funcionamiento la descripción de las funciones del citado Observatorio, si bien estas últimas aunque no de un modo tasado, vienen descritas en la reseñada Ley:
    - a. Impulsar una cultura de evaluación de calidad de los servicios públicos.
    - b. Orientar sobre la mejora de la calidad de los servicios públicos.
    - c. Facilitar y potenciar la participación ciudadana en torno a la mejora de la calidad de los servicios públicos.
    - d. Informar periódicamente sobre el nivel de calidad con el que se prestan los servicios públicos así como difundir dicha información.
  3. El ejercicio de sus funciones se realizará con medios propios de la Administración Regional y no lleva aparejado coste alguno en su funcionamiento.

#### **D) Posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.**

No se contemplan ya que se estima necesario el desarrollo reglamentario del Observatorio de la Calidad, en cumplimiento de la normativa regional y tomando en consideración que en las últimas décadas la filosofía de la calidad se ha ido asentando en el mundo de lo público reflejado, entre otros, en el derecho de los ciudadanos a disfrutar de unos servicios de calidad como parte del derecho fundamental a la buena administración regulado en el artículo 41 Carta de Derechos fundamentales de la Unión Europea e implícitamente en artículos de la Constitución Española (arts. 3, 9, 103, 105 y 106.2).

