



## DOCUMENTO DE ANÁLISIS DE LA NORMA PARA LA CONSULTA PÚBLICA PREVIA DEL DECRETO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA REGIÓN DE MURCIA.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, introduce una serie de novedades con respecto a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, entre las que se encuentra la inclusión de un Título VI relativo a la iniciativa legislativa y de la potestad para dictar reglamentos y otras disposiciones que contiene, con carácter básico, y por tanto, aplicable a las Comunidades Autónomas, una serie de principios que han de informar la elaboración de normas con rango de Ley y reglamentos.

En concreto, en su artículo 133 se contienen una serie de previsiones sobre la participación de los ciudadanos en el procedimiento de elaboración de normas con rango de ley y reglamentos. Así, en su apartado 1, se regula la llamada consulta previa, estableciendo que con carácter previo a la elaboración de un anteproyecto de ley o reglamento se ha de sustanciar 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 afectados por la futura norma acerca de:

- Los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa.
- La necesidad y oportunidad de su aprobación.
- Los objetivos de la norma.
- Las posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.

De acuerdo con lo dicho, la primera tarea antes de comenzar con la elaboración del borrador del **DECRETO de Atención al Ciudadano**, es someter a consulta pública los siguientes aspectos relacionados con el futuro proyecto normativo:

### **A) PROBLEMAS QUE SE PRETENDEN SOLUCIONAR CON LA INICIATIVA.**

Actualmente las materias que se van a regular en el nuevo decreto de atención al ciudadano se encuentran previstas en el Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia y en la Orden 9 de Marzo de 1993, por la que se define el Sistema de Identificación Común del Personal al Servicio de la Administración Pública de la Región de Murcia, normas que en su mayor parte se han quedado obsoletas con la entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.





Con la aprobación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, norma que deroga tanto la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, como la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, se establece un nuevo concepto de las relaciones entre las Administraciones Públicas y los ciudadanos, regulando tal y como reza su preámbulo “los derechos y garantías mínimas que corresponden a todos los ciudadanos respecto de la actividad administrativa, tanto en su vertiente del ejercicio de la potestad de autotutela, como de la potestad reglamentaria e iniciativa legislativa”. Esta norma al determinar las garantías mínimas de los ciudadanos respecto a la actividad administrativa, consagra los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas y de los interesados en el procedimiento administrativo, recogiendo en sus artículos 13 y 53 los derechos directamente relacionados con la función general de información. Asimismo, en relación con los interesados en un procedimiento administrativo regula, entre otros, los siguientes derechos: el derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos; el derecho a identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos; y el derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

Asimismo, la Ley 39/2015, de 1 de octubre introduce importantes aspectos relevantes y novedosos en lo que respecta a las relaciones de los ciudadanos con la Administración, atribuyendo nuevas funciones a las oficinas de registro, que pasan a denominarse oficinas de asistencia en materia de registro. Así, entre otros, de acuerdo con el artículo 6.5, el apoderamiento «apud acta» se podrá otorgar mediante comparecencia personal en estas oficinas; el artículo 12 establece la obligación de estas oficinas de asistir en el uso de medios electrónicos a los interesados; en el artículo 16.5 se establece la obligación de digitalización de los documentos presentados de manera presencial ante las Administraciones Públicas por la oficina en la que hayan sido presentados para su incorporación al expediente administrativo electrónico, devolviéndose los originales al interesado; y por último, el artículo 41.1.a) prevé la notificación por comparecencia espontánea del interesado o su representante en estas oficinas.

Además de lo anterior, en la tramitación del proyecto de decreto se someterá a revisión el horario de apertura de las oficinas de asistencia en materia de registros, a efectos de que se adecúe a las necesidades de la ciudadanía.

08/02/2021 17:15:21  
08/02/2021 14:09:46  
HERNANDEZ GONZALEZ, JOSÉ DAVID  
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-e2b1aa7c-6a28-0e3a-f3d6-00505695934e7





## B) NECESIDAD Y OPORTUNIDAD DE SU APROBACIÓN.

Las circunstancias expuestas requieren de la aprobación de un nuevo Decreto que responda al importante cambio que, en la actualidad, se ha producido en la interacción entre la Administración y los ciudadanos y a través del cual se efectúe la necesaria adaptación y actualización de la normativa autonómica anteriormente señalada, a fin de garantizar que todas las personas puedan ejercer el derecho de acceso a la información en el sector público en condiciones de igualdad.

Igualmente, la experiencia de gestión acumulada en la materia, así como el análisis de la regulación vigente en diversas Administraciones Públicas, invita a concebir la aprobación de la nueva norma como la oportunidad idónea para dotar al sistema de información, atención y asistencia al ciudadano de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de las herramientas necesarias para mantener su eficacia y capacidad de adaptación a un contexto de demanda ciudadana creciente de facilitación de la relación con las Administraciones Públicas.

## C) OBJETIVOS DE LA NORMA.

La norma cuya aprobación se propone desde la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública va a tener por objeto regular el régimen jurídico y organizativo de la atención ciudadana, el ejercicio de la función administrativa de registro, y el Sistema de identificación común del personal al servicio de la Administración Pública de la Región de Murcia, y con su aprobación se persigue desarrollar un nuevo modelo de oficinas de asistencia en materia de registros orientado al ciudadano, que permita compatibilizar un servicio más completo y avanzado tecnológicamente, seguro y ágil, que apoye al ciudadano en la realización de sus trámites administrativos, ahora electrónicos, de forma homogénea y uniforme en todas las oficinas, con un trato de confianza, personal y personalizado, desempeñado por profesionales totalmente comprometidos y avalado con la satisfacción de los ciudadanos.

En concreto, se pretende:

- Ordenar el sistema de información y atención al ciudadano, potenciando aquellas vías de comunicación con elevada demanda de la sociedad actual, y que resultan especialmente ágiles en la transmisión de la información, como son los canales telemáticos.
- Regular la labor de asistencia directa a los ciudadanos que se realizará por la Administración a través de las oficinas de asistencia en materia de registro, y a través de la cual se prestará la ayuda necesaria a los ciudadanos que hayan de realizar





determinados trámites con la Administración o deseen participar en los procedimientos que sean convocados por la misma, posibilitándoles, igualmente, la entrega de las notificaciones que se le hayan practicado por la Administración.

- Introducir nuevos servicios que faciliten a los ciudadanos una relación eficiente con la Administración, y que permitan, cuando las circunstancias así lo requieran, un tratamiento personalizado a los mismos.
- Regular el Sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Homogeneizar la actuación de los servicios de atención al ciudadano, reforzando los mecanismos de coordinación y colaboración entre los mismos, y concretando, igualmente, los criterios de funcionamiento del servicio público de información, atención y asistencia al ciudadano.

#### **D) POSIBLES SOLUCIONES ALTERNATIVAS REGULATORIAS Y NO REGULATORIAS.**

La consecución del objetivo planteado requiere aprobar un nuevo decreto que aborde la regulación de esta materia y derogue el actual Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia, pues es necesaria la adaptación del mismo a la legislación básica estatal, sin que exista alternativa de carácter no regulatorio a la aprobación de la norma que se propone.

De este modo, la posible alternativa regulatoria a tomar en consideración sería la aprobación de un Decreto que modificara el actualmente vigente, en lugar de la aprobación de uno nuevo, si bien las numerosas modificaciones que requeriría el texto y la necesidad de incluir las importantes novedades en las relaciones entre la Administración y el ciudadano que ya se han señalado anteriormente, podrían poner en entredicho el principio de seguridad jurídica y la transparencia en la actuación de las Administraciones Públicas.

(En Murcia, documento fechado y firmado electrónicamente al margen)

**LA JEFA DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Fdo. Adoración Sánchez Cañizares

**VºBº EL DIRECTOR GENERAL DE REGENERACIÓN Y MODERNIZACIÓN  
ADMINISTRATIVA**

Fdo. José David Hernández González

08/02/2021 14:09:46 | HERNANDEZ GONZALEZ, JOSE DAVID  
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-e2b1aa7c-6a28-0e3a-3d6-0050569534e7

08/02/2021 17:15:21

