



DOCUMENTO DE ANÁLISIS DE LA NORMA PARA LA CONSULTA PÚBLICA PREVIA DEL DECRETO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA 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 dedicado a la iniciativa legislativa y a la potestad para dictar reglamentos y otras disposiciones que, con carácter básico y por tanto aplicable a las Comunidades Autónomas, contiene 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:

- 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 lo dicho, la primera tarea antes de comenzar con la elaboración del borrador del **Decreto de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia**, es someter a consulta pública los siguientes aspectos relacionados con el futuro proyecto normativo:

A) PROBLEMAS QUE SE PRETENDEN SOLUCIONAR CON LA INICIATIVA.

La norma que se quiere elaborar trata de abordar dos ámbitos distintos pero que guardan relación: el régimen jurídico de la administración electrónica y la atención a la ciudadanía en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Desde hace unos años el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación ha venido afectando profundamente a la forma y al contenido de las relaciones de la Administración con los ciudadanos y las empresas. De ello se hizo eco la normativa estatal básica y la regional de desarrollo, cuyo último hito fue el Decreto 302/2011, de 25 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Gestión Electrónica en la Región de Murcia, si bien esta norma





no se encuentra adaptada al nuevo contexto representado fundamentalmente por las leyes 39 y 40/2015, ambas de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de Régimen Jurídico del Sector Público, respectivamente, y por el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, normas básicas que dan respuesta a la demanda de que la tramitación electrónica de los procedimientos constituya la actuación habitual de las Administraciones Públicas y deje de ser una forma especial de gestión de los mismos. Por tanto, se hace necesario desarrollar los aspectos que esas normas básicas han confiado a las comunidades autónomas para que en la Región de Murcia se consolide la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos como hecho efectivo y eficiente, y se logre la plena satisfacción del interesado en el uso de los servicios públicos digitales como hito fundamental para garantizar adecuadamente sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones en su relación con la Administración Pública de la CARM, de modo que esa mutua correspondencia a través del canal electrónico sea fácil, intuitiva, útil y no discriminatoria.

La asistencia al ciudadano y a las empresas en el uso de los medios electrónicos se convierte, pues, en uno de los pilares fundamentales de la atención que la Administración autonómica debe brindar a la ciudadanía en su más amplio sentido, lo que permite plantear la conveniencia de regular en un mismo decreto todos los canales de asistencia al ciudadano (presencial, electrónico y otros) y demás aspectos propios de la función de atención a la ciudadanía para que no se disperse en varias normas el contenido propio de dicho cometido. Por tanto, los aspectos de índole no propiamente electrónica tratados 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 de 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 han quedado obsoletas con la entrada en vigor de las leyes 39 y 40/2015, de 1 de octubre, también van a ser actualizados en el futuro decreto para su adecuación al marco básico vigente. En este orden de cosas, el nuevo decreto se ocupará, por ejemplo, del régimen jurídico y organizativo de la atención ciudadana, del ejercicio de la función administrativa de registro, del sistema de quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información, de la guía de procedimientos y servicios, o de los mecanismos de identificación común del personal al servicio de la Administración Pública de la CARM. Todo ello con el ánimo de implantar un nuevo modelo de oficinas de asistencia en materia de registros orientado a las demandas de la sociedad, que ofrezca a los ciudadanos y empresas un apoyo más útil y ágil en la realización de sus trámites administrativos, especialmente cuando sean electrónicos, y que brinde a través de profesionales comprometidos un servicio personalizado de calidad que satisfaga sus necesidades.





B) NECESIDAD Y OPORTUNIDAD DE SU APROBACIÓN.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y la Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público, consagran el derecho de las personas a relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas, simplificando el acceso a los mismos, y refuerzan el empleo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en las Administraciones Públicas (en adelante AAPP), tanto para mejorar la eficiencia de su gestión como para potenciar y favorecer las relaciones de colaboración y cooperación entre ellas.

Ambas leyes recogen los elementos que conforman el marco jurídico para el funcionamiento electrónico de las Administraciones Públicas (con toda la repercusión que este hecho tiene en las relaciones de estas con los ciudadanos y empresas, según se ha indicado), y su regulación es tan exhaustiva que permitió que la transformación digital avanzara y se implantara sin necesidad de aprobación de norma reglamentaria, si bien, finalmente, han sido desarrolladas por el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, cuyo contenido, como se ha dicho, es también mayoritariamente básico.

La disposición final quinta de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y la disposición final decimoséptima de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, otorgaban un plazo de un año desde la entrada en vigor de ambos textos legales para que las comunidades autónomas adaptaran su normativa al tenor básico de sus preceptos.

Con objeto de dar cumplimiento a dicho mandato y, en consecuencia, concretar en esta comunidad autónoma el nuevo marco establecido en esas normas básicas estatales adaptando a ellas lo regulado en el Decreto 302/2011, de 25 de noviembre, de régimen jurídico de la gestión electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, 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 de 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, se hace necesario realizar un nuevo desarrollo reglamentario en materia de actuación y funcionamiento electrónico del sector público regional y de atención a la ciudadanía. Además, el nacimiento de la nueva norma ofrece una 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 que faciliten y mejoren la relación de la ciudadanía y empresas con la Administración Pública de la CARM.





C) OBJETIVOS DE LA NORMA.

Con carácter general, los objetivos perseguidos por la norma son:

1. Mejorar la seguridad jurídica, adecuando la normativa regional al marco básico estatal que se encuentra en vigor, a cuyo efecto se abordarán los extremos identificados en tales preceptos básicos como susceptibles de desarrollo o pronunciamiento por parte de las comunidades autónomas.
2. Promover una gestión autonómica más eficiente con la implantación en la CARM de una administración totalmente electrónica e interconectada, tanto en la tramitación de los procedimientos administrativos como en las relaciones con los ciudadanos.
3. Garantizar servicios digitales fácilmente utilizables, de modo que la relación del ciudadano con la Administración sea fácil, intuitiva y efectiva.
4. Ordenar el sistema de información y atención al ciudadano, potenciando las vías de comunicación más demandadas actualmente por la sociedad
5. Regular el sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
6. 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.

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.

En este marco, se ha valorado la posibilidad de modificar el Decreto 302/2011, de 25 de noviembre, y el Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, introduciendo en este último el sistema de identificación del personal de la Administración de la CARM y derogando expresamente, en consecuencia, la Orden de 9 de marzo de 1993. Ahora bien, el alcance de los cambios que se deben acometer para adaptar el tenor de estos decretos a la normativa estatal básica, unido a la ausencia de base de datos de normativa reglamentaria regional consolidada, aconsejan que se proceda a tramitar un decreto de nueva planta por razones de técnica normativa y de seguridad jurídica, el cual derogará de forma expresa los decretos y orden regionales antes citados.





Región de Murcia
Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI,
Familias, Política Social y Transparencia

Dirección General de Modernización
y Simplificación Administrativa

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

**LA SUBDIRECTORA GENERAL DE MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN
ADMINISTRATIVA**

Fdo.: Ana Pilar Herrero Sempere

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

Fdo.: José David Hernández González

16.01/2023 13:57:39

HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, JOSÉ DAVID

16.01/2023 13:47:47

HERRERO SEMPERE, ANA PILAR

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 las 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-6213274e-959d-e209-d8ca-005056934e7

