

Consejería
Dirección General de Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano
Consulta pública del anteproyecto/proyecto
<p>PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CIUDADANO EN LA COMUNIDAD DE MADRID</p>
Problemas que se pretenden solucionar
<p>En virtud de lo dispuesto en el artículo 149.1.18ª de la Constitución española, se atribuye al Estado, entre otras materias, la competencia exclusiva para regular "<i>Las bases del régimen jurídico de las Administraciones públicas</i>", en garantía de un tratamiento común e igualitario de todos los ciudadanos en sus relaciones con las mismas.</p> <p>Conforme a la habilitación conferida, se procedió a la aprobación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la que, junto a la regulación del procedimiento administrativo común, de aplicación general a todas las Administraciones Públicas, se determinaron las garantías mínimas de los ciudadanos respecto de la actividad administrativa, con especial referencia a los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas, destacando el derecho a obtener información y orientación sobre las actuaciones y procedimientos administrativos, a que se les facilite el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones y a la presentación de quejas y sugerencias por anomalías en el funcionamiento de los servicios públicos, al mismo tiempo que se establecieron las normas básicas en la actividad de registro a fin de posibilitar a los ciudadanos la aportación de escritos y documentos con las debidas garantías.</p> <p>Dentro del contexto descrito, la Comunidad de Madrid, en el ejercicio de las competencias atribuidas en el artículo 26 de la Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero, de su Estatuto de Autonomía, respecto de la organización, régimen y funcionamiento de sus instituciones de autogobierno, así como del procedimiento administrativo derivado de las especialidades de la organización propia, aprobó el Decreto 21/2002, de 24 enero, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid, sustentado, en su mayor parte, en la normativa básica anteriormente señalada, al ser la vigente en el momento de su aprobación.</p> <p>Asimismo, mediante Decreto 85/2002, de 23 de mayo, se regularon los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se aprobaron los criterios de calidad de la actuación administrativa en la Comunidad de Madrid, haciéndose referencia en el mismo, entre otros, a las diferentes modalidades de atención de los empleados públicos de la Comunidad de Madrid hacia los ciudadanos, a los requisitos de la información contenida en el sistema de información al ciudadano y la forma de atender las demandas de</p>



información, y a los criterios de calidad del sistema de sugerencias y quejas que formulen los ciudadanos.

El escenario normativo descrito ha experimentado un importante cambio a raíz de la aprobación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que deroga la citada Ley 30/1992, introduciendo aspectos relevantes y novedosos en las relaciones de los ciudadanos con las Administraciones Públicas.

Entre ellas, destaca el impulso del empleo de los medios electrónicos para el desarrollo de las actuaciones administrativas en relación con la atención a la ciudadanía y la digitalización de los escritos y documentos presentados de forma presencial; o las nuevas funciones que habrán de desempeñarse en las oficinas de asistencia en materia de registro, ante las que podrán comparecer los ciudadanos para ser asistidos en la realización de trámites administrativos o hacerles entrega de las notificaciones que hayan sido practicadas por la Administración a los mismos, etc.

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, al mismo tiempo que se lleva a cabo un proceso integrador de determinadas cuestiones que, encontrándose hasta ahora reguladas, de forma diferenciada, en los Decretos 21/2002 y 85/2002, responden a una misma finalidad, como es la de garantizar los principios de legalidad, igualdad, objetividad, transparencia y proporcionalidad, entre otros, en las relaciones de los empleados públicos con los ciudadanos y asegurar la prestación de un servicio público con la máxima calidad, eficacia y eficiencia para el bienestar de los ciudadanos, haciendo, por ello, aconsejable unificar las mismas en un único texto normativo.

Necesidad y oportunidad de la norma

La normativa vigente en la materia objeto del texto que se propone requiere de la debida actualización y adaptación de los sistemas de información y atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid que, a la vista del tiempo en el que fue dictada la normativa autonómica, no se encuentran recogidos en la misma.

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 de Madrid 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.



Objetivos

- 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 y las redes sociales.
- 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 agradecimientos de la Comunidad de Madrid, a partir, fundamentalmente, de tres aspectos que se consideran determinantes de la eficacia del mismo: la coordinación de la actuación de las Unidades que lo componen, la adecuación de la respuesta proporcionada a las quejas y sugerencias respecto a las expectativas de los usuarios del servicio y, finalmente, el aprovechamiento de la información generada por el propio Sistema para facilitar la mejora de los servicios públicos prestados por la Comunidad de Madrid.
- 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.



Posibles soluciones alternativas

La regulación contenida en el futuro Decreto responde fundamentalmente, y como ya se ha indicado anteriormente, a la necesidad de adaptar el actual Decreto 21/2002, de 24 enero, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid, a la normativa actual y, muy especialmente, a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como a la necesidad de aunar, bajo una misma norma, las disposiciones que en la regulación vigente se encuentran dispersas en diversos Decretos autonómicos.

De este modo, la posible alternativa 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 principio de seguridad jurídica y la transparencia en la actuación de las Administraciones Públicas.

Fecha: 29 de octubre de 2018

Firma:

La Directora General de Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano

