

Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local
Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia
Consulta pública del proyecto
PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULA EL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA COMUNIDAD DE MADRID
Problemas que se pretenden solucionar
<p>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 vigente en ese momento.</p> <p>El escenario normativo descrito experimentó 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 derogó la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, introduciendo aspectos relevantes y novedosos en las relaciones de los ciudadanos con las Administraciones Públicas.</p> <p>Entre ellas, destaca el impulso del empleo de los medios electrónicos para el desarrollo de las actuaciones administrativas en relación con la atención al ciudadano y la digitalización de los escritos y documentos presentados de forma presencial; o las 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.</p> <p>Se trata, en definitiva, de incorporar en una nueva norma la regulación actualizada de todos los proyectos y actuaciones que la administración regional ha puesto en marcha de manera continuada en los últimos años, ordenando el sistema de información y atención al ciudadano.</p>
Necesidad y oportunidad de la norma
<p>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, a través del cual se efectúe la necesaria adaptación y actualización de la normativa autonómica anteriormente señalada. Se busca, por lo tanto, garantizar los principios de legalidad, igualdad, objetividad, transparencia, proporcionalidad y simplificación administrativa, en las relaciones de los empleados públicos con los ciudadanos y asegurar la prestación de un servicio público de la máxima calidad, eficaz y eficiente.</p>

Objetivos

- Ordenar el sistema de información y atención al ciudadano, mejorando las vías de comunicación con alta demanda en la sociedad actual, y que son especialmente eficaces en la transmisión de información, como los canales digitales, así como los servicios de atención preferente dirigidos a personas vulnerables.
- Regular la labor de asistencia directa a los ciudadanos realizada por la Administración en las oficinas de información y atención al ciudadano. En estos espacios se brindará la ayuda necesaria a los ciudadanos que necesiten realizar trámites administrativos o participar en los procedimientos convocados por la Administración.
- Coordinar dentro de la Administración de la Comunidad de Madrid la implementación uniforme de nuevos canales de atención al ciudadano e introducir servicios de información y atención que permitan a los ciudadanos interactuar eficientemente con la Administración, y ofrecer un tratamiento personalizado cuando las circunstancias lo requieran.
- Estandarizar la actuación de los servicios de atención al ciudadano, fortaleciendo los mecanismos de coordinación y colaboración entre ellos y estableciendo criterios claros para el funcionamiento del servicio público de información y atención al ciudadano.

Posibles soluciones alternativas

El proyecto de decreto se presenta como la alternativa jurídicamente más eficaz para modificar el decreto 21/2002, de 24 de enero, y conseguir la aplicación del sistema integral de información y atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid.

Fecha: 24 de marzo de 2025

Firma:

El director general de Atención al Ciudadano y Transparencia