

MEMORIA JUSTIFICATIVA

PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CIUDADANO EN LA COMUNIDAD DE MADRID

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 "*Las bases del régimen jurídico de las Administraciones públicas*", en garantía de un tratamiento común e igualitario de todos los ciudadanos en sus relaciones con las mismas.

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.

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 sendos Decretos, concretamente 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, y el Decreto 85/2002, de 23 de mayo, por el que 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.





Comunidad de Madrid

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.

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.

Finalmente, 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.

LA DIRECTORA GENERAL DE GOBIERNO ABIERTO
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Fdo.: M. Belén Fernández-Salineró García

