



PROYECTO DE ORDEN DE LA CONSEJERÍA DE TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA POR LA QUE SE REGULA LA COMPOSICIÓN, FUNCIONES Y RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO DEL OBSERVATORIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Administración Pública, entendida como el instrumento a través del cual se desarrollan las políticas públicas del Gobierno y se facilitan los diferentes servicios públicos a los ciudadanos, está sujeta en su funcionamiento a una serie de principios establecidos en el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público, como son los de servicio efectivo a los ciudadanos, simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos, participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa, racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión, eficacia y eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos, responsabilidad por la gestión pública. Todos estos principios de funcionamiento están directamente vinculados con el concepto de calidad y mejora continua de la Administración Pública.

La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia ha dado algunos pasos que reflejan su compromiso con el concepto de calidad en la gestión. Así, desde el punto de vista normativo, la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Proyectos Estratégicos, Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, instaura en relación con la gestión pública un modelo basado en la evaluación de las políticas públicas, la orientación a resultados y la calidad total de los servicios, que tiene su reflejo en el Título V, artículos 29 a 35 ambos inclusive, de la citada Ley que lleva por rúbrica Gestión Pública, evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios.

La presente disposición normativa tiene como objetivo la regulación de la organización y funcionamiento del Observatorio de la Calidad de los Servicios, previamente creado por el artículo 35 de la citada Ley 2/2014, de 21 de marzo, para procurar su puesta en marcha ya que se considera una herramienta necesaria para llevar a cabo, entre otras funciones, un análisis en profundidad de los procedimientos y trámites, que permita suprimir o, en su defecto, aligerar cargas administrativas que dificultan las gestiones de los servicios a los ciudadanos y así mejorar y agilizar los trámites interadministrativos en el seno de la Administración regional, todo ello con el objetivo de actualizar una materia imprescindible para la consecución de la mejora continua en la gestión administrativa.

De conformidad con lo expuesto, en uso de las facultades atribuidas por el artículo 35 de la Ley 2/2014, de 21 de marzo, a propuesta del Director General de Regeneración y Modernización Administrativa, oído/de acuerdo con el Consejo Jurídico de la Región de Murcia





DISPONGO

Capítulo I Disposiciones Generales

Artículo 1 *Objeto*

La presente Orden tiene por objeto regular las funciones, composición, organización y funcionamiento del Observatorio de la Calidad de los Servicios, creado en virtud del artículo 35 de la Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Proyectos Estratégicos, Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Artículo 2 *Naturaleza y adscripción*

1. El Observatorio de la Calidad de los Servicios es un órgano colegiado de carácter consultivo, de composición interdepartamental, con participación administrativa y con funciones asesoras y de investigación en materia de calidad de los servicios.
2. El Observatorio de la Calidad de los Servicios estará adscrito a la Consejería con competencia en materia de evaluación de políticas públicas y calidad de los servicios a través del órgano directivo competente en esa materia.

Artículo 3 *Objetivo*

El Observatorio de la Calidad de los Servicios tiene por finalidad desarrollar y extender métodos y prácticas relacionados con la simplificación, normalización, agilización de procesos, procedimientos y promoción de la excelencia, así como servir de plataforma de análisis periódico de la percepción ciudadana sobre los servicios públicos y de difusión de información global a los ciudadanos sobre la calidad en la prestación de los servicios.

Artículo 4 *Funciones del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos*

1. Para el cumplimiento de sus fines, el Observatorio de la Calidad de los Servicios tendrá atribuidas las siguientes funciones, que le son propias:
 - a. Asesorar en materia de calidad de los servicios a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, así como constituir un foro de intercambio y comunicación sobre calidad de los servicios entre representantes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, instituciones implicadas en la materia y la sociedad murciana en general.





b. Impulsar una cultura de evaluación de calidad de los servicios públicos.

Para el cumplimiento de esta función el observatorio tendrá encomendado:

- Elaboración de recomendaciones, criterios comunes y la definición de metodologías que puede utilizar la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en las autoevaluaciones de sus políticas públicas, en las autoevaluaciones de la calidad de los servicios públicos y en la elaboración de sus Cartas de Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicios.
- Informar sobre los proyectos de disposiciones generales con rango de Decreto o de Ley autonómica en la que se aborden temas de calidad de los servicios.

c. Orientar sobre la mejora de la calidad de los servicios públicos.

Para el cumplimiento de esta función el observatorio tendrá encomendado:

- Elaborar estudios y fijar directrices que sirvan de guía para el análisis de los servicios en términos de gestión, coste y calidad de la atención al objeto de promover su mejora continuada y de orientar su desarrollo y evolución.
- Elaboración de Planes y propuestas al órgano competente para su adopción que prevean criterios para la mejora de los servicios públicos.
- Promover programas de formación en materia de calidad de los servicios públicos.

d. Facilitar y potenciar la participación ciudadana en torno a la mejora de la calidad de los servicios públicos.

Para el cumplimiento de esta función el observatorio tendrá encomendado:

- Realizar una gestión detallada de las sugerencias así como de las ideas innovadoras llegadas al Observatorio desde el seno de la organización o a iniciativa de la ciudadanía, siendo el foro de debate e impulso de ideas relacionadas con la modernización de los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Elaborar informes sobre la percepción que tiene la ciudadanía sobre el funcionamiento de los servicios públicos, permitiendo adecuar la prestación de los mismos a las demandas y expectativas de la ciudadanía.

e. Informar periódicamente sobre el nivel de calidad con el que se prestan los servicios públicos así como difundir dicha información.





Para el cumplimiento de esta función el observatorio tendrá encomendado:

- Elaborar un informe/memoria anual sobre la calidad de los servicios públicos, su grado de aplicación y las mejoras o recomendaciones que propone.

f. Desarrollar y extender métodos y prácticas relacionados con la simplificación administrativa con el fin de asistir y asesorar al órgano competente de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para su ejecución y así procurar una mejora en los procedimientos administrativos y promoción de la excelencia.

g. Realizar cuantas actuaciones le sean encomendadas por la Presidencia para el mejor cumplimiento de sus objetivos.

2. El ejercicio de sus funciones se realizara con medios propios de la Administración regional y no lleva aparejado coste alguno en su funcionamiento.

Artículo 5 Estructura y Composición

1. El Observatorio de Calidad de los Servicios Públicos funcionará en Pleno y en Comisión Permanente.
2. Ambos órganos respetarán la representación equilibrada de mujeres y hombres de conformidad con el artículo 16 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, y el artículo 27 de la Ley 7/2007, de 4 de abril, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, y de Protección contra la Violencia de Género en la Región de Murcia

Capítulo II Del Pleno.

Artículo 6 Composición.

1. El Pleno del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos estará integrado por una Presidencia, una Vicepresidencia, las Vocalías y una Secretaría.
2. A las sesiones del Pleno podrán asistir, con voz pero sin voto, personas expertas que, en razón de sus funciones, dedicación o conocimientos, sean convocadas por la Presidencia.





Artículo 7 *Presidencia, Vicepresidencia y Secretaría*

1. Ejercerá la Presidencia del Observatorio de la Calidad la persona titular de la Consejería con competencia en calidad de los servicios.
2. Ejercerá la Vicepresidencia del Observatorio de la Calidad, la persona titular del órgano directivo con competencias en calidad de los servicios, que sustituirá a la Presidencia en caso de vacante, ausencia o enfermedad.
3. La secretaría del Observatorio de la Calidad se ejercerá por una persona que tenga la condición de funcionaria adscrita a la Consejería con competencias en materia de calidad de los servicios, perteneciente al subgrupo de clasificación A1, nombrada por la persona titular de la Presidencia del Observatorio, y que actuará con voz pero sin voto.

En los casos de vacante, ausencia, enfermedad u otras causas justificadas, la persona que ejerza la secretaría podrá ser sustituida por otra con la misma cualificación y requisitos de su titular, nombrada, asimismo, por la persona titular de la Presidencia del Observatorio, por el tiempo que se produzca la situación que da origen a la sustitución.

Artículo 8 *Vocalías*

1. Ostentarán las vocalías del Pleno del Observatorio personas empleadas públicas en representación de los distintos órganos directivos de la Administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia con competencia en materia de calidad de los servicios, así como de otras administraciones públicas, con experiencia en el desempeño de alguna de las labores tendentes a la consecución de los objetivos de la calidad.
2. Desempeñarán las vocalías:
 - Dos personas pertenecientes a la Inspección de los Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
 - Una persona en representación del órgano directivo competente en materia de evaluación y calidad educativa.
 - Una persona en representación del órgano directivo competente materia de calidad asistencial del ámbito sanitario.
 - Una persona en representación del órgano directivo competente en materia de planificación estratégica.





- Dos personas en representación de las Entidades Locales designadas por la Federación de Municipios de la Región de Murcia.
 - Dos personas en representación de las Universidades Públicas de la Región de Murcia.
3. Serán nombradas por la Presidencia del Observatorio de la Calidad de los Servicios a propuesta de los titulares de los Órganos Directivos o Secretarías Generales de las que dependa, del Presidente/a de la Federación de Municipios de la Región de Murcia y de los Rectores de las Universidades Públicas por periodos de tres años renovables.
 4. Los nombramientos podrán ser revocados en cualquier momento por el mismo procedimiento de su designación, a petición de la propia persona o porque se estime conveniente su sustitución para la consecución de los objetivos.

Artículo 9 *Funcionamiento del Pleno.*

1. El Pleno del Observatorio de la Calidad se reunirá con carácter ordinario, al menos dos veces al año, y con carácter extraordinario, cuando lo convoque la Presidencia, a iniciativa propia o a solicitud al menos, de la tercera parte de sus miembros.
2. El funcionamiento del Pleno se regirá por lo dispuesto en los artículos 15 a 18 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas, y en el Capítulo III de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización de Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
3. Para el cumplimiento de sus fines, el Pleno del Observatorio tendrá atribuidas las funciones previstas en el artículo 4 de la presente Orden.

Capítulo III De la Comisión Permanente

Artículo 10 *Composición*

1. La Comisión Permanente es el órgano ejecutivo del Observatorio y estará constituido por una Presidencia, una Secretaría y las Vocalías.
2. La Presidencia de la Comisión Permanente corresponderá a la persona titular del órgano directivo con competencias en calidad de los servicios.





3. A las sesiones de la Comisión Permanente podrán asistir, con voz pero sin voto, personas expertas que, en razón de sus funciones, dedicación o conocimientos, sean convocadas por la Presidencia.
4. Las personas que ocupen las vocalías en la Comisión Permanente deberán ser designadas por la Presidencia de esta Comisión, de entre las que formen parte del Pleno y en todo caso, dos personas pertenecientes a la Inspección de los Servicios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y las personas que representen al resto de Consejerías, cuando en el orden del día figuren asuntos de su competencia.
5. La secretaría con voz pero sin voto corresponderá a la persona titular de la secretaría del Pleno del Observatorio.

Artículo 11 *Funciones*

A la Comisión Permanente le corresponderá las siguientes funciones:

- a) El seguimiento ordinario de las funciones encomendadas al Observatorio de Calidad de los Servicios Públicos.
- b) Velar por el cumplimiento de los acuerdos adoptados por el Pleno.
- c) Coordinar las comisiones creadas por el Pleno.
- d) Elevar informes y propuestas al Pleno.
- e) Cuantos cometidos le sean delegados o asignados por el Pleno, a excepción de la función recogida en el artículo 4.1.e).

Artículo 12 *Funcionamiento*

La Comisión Permanente celebrará, al menos, tres sesiones ordinarias al año y podrá reunirse en sesión extraordinaria a iniciativa de la Presidencia o cuando lo solicite, al menos, la mitad de sus miembros.

Disposición adicional única *Constitución del Observatorio*

El Observatorio de Calidad de los Servicios se constituirá en el plazo máximo de tres meses contados a partir de la entrada en vigor de la presente Orden.

Disposición final única *Entrada en vigor*

La presente Orden entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

Murcia, XX de XXXXX de 2020.- La Consejera de Transparencia, Participación y Administración Pública, Beatriz Ballesteros Palazón.

