

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Hacienda y Administración Pública

9844 Resolución de 17 de septiembre de 2015, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Secretaría General de la Consejería de Presidencia.

Las Cartas de Servicios son documentos que informan al ciudadano sobre los servicios que presta la Administración Pública de la Región de Murcia, las condiciones en que se prestan tales servicios y los compromisos de calidad que sobre ellos se adquiere con el ciudadano. En este sentido, a través de las Cartas de Servicios se trata de informar, de manera sencilla y concisa a los ciudadanos, de forma que se facilite el ejercicio de sus derechos y se les informe sobre los niveles de calidad predefinidos por la Administración Regional para los servicios que se prestan.

Otra de las finalidades de las Cartas de Servicios es la de impulsar las iniciativas de mejora en los órganos directivos de la Administración Pública Regional, y controlar el grado de cumplimiento, por parte de éstos, de los compromisos de calidad en la prestación de los servicios públicos, a través de los indicadores asociados a los compromisos expresados y de la gestión de las quejas y sugerencias que se reciban, de forma que permita establecer mejoras mediante las revisiones oportunas.

En la Administración Pública de la Región de Murcia, se han ido desarrollando diferentes instrumentos normativos reguladores de las Cartas de Servicios. La Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, en su artículo 17.2, recoge la obligación de que todos los órganos directivos de las consejerías de la Administración Regional y sus Organismos Públicos dispongan, al menos, de un documento en el que expliciten sus compromisos de eficacia, eficiencia y calidad, expresados mediante la elaboración de la correspondiente Carta de Servicios.

De acuerdo con lo anterior, la Secretaría General de la Consejería de Presidencia, ha elaborado el proyecto de Carta de Servicios, el cual cuenta con el informe favorable de la Inspección General de Servicios, de conformidad con el artículo 11 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia.

Vista la propuesta de Carta de Servicios de la Secretaría General de la Consejería de Presidencia.

En su virtud, y de acuerdo con el artículo 8 del Decreto 41/2014, de 14 de abril, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Economía y Hacienda, el artículo 6.1 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda y el artículo 17.3 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre,

Resuelvo:

Primero.-

Aprobar la Carta de Servicios de la Secretaría General de la Consejería de Presidencia, cuyo texto se recoge en el Anexo.

Segundo.-

El órgano directivo responsable de esta Carta de Servicios, mediante cuadros de mando de seguimiento, será el responsable del control ordinario y periódico del cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente Carta de Servicios y de su revisión periódica.

La Inspección General de Servicios será la competente para realizar la evaluación de resultados y de los métodos de control de los compromisos de calidad utilizados y expresados en la presente Carta de Servicios y el establecimiento y revisión en su caso, de las medidas correctoras que correspondan; para ello la Secretaría General de la Consejería de Presidencia, deberá remitir a la Inspección General de Servicios, a través de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, en el primer trimestre del año natural, un informe, referido al año natural inmediatamente anterior, sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

Este informe deberá referirse expresamente a:

Los indicadores asociados,

Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas,

Las desviaciones detectadas,

Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso,

Las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución,

Los controles internos efectuados

Y cuantos datos le sean requeridos por la Inspección General de Servicios a este respecto.

Tercero.-

Ordenar la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y en la web corporativa <http://www.carm.es/cartasdeservicios>

Cuarto.-

La Secretaría General de la Consejería de Presidencia, en coordinación con el Servicio de Atención al Ciudadano, llevarán a cabo las acciones divulgativas y de difusión que estimen más adecuados, especialmente mediante los sistemas de difusión de carácter corporativo.

Murcia, 17 de septiembre de 2015.—El Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, Enrique Gallego Martín.

ANEXO



Consejería de Presidencia

Carta de Servicios



**Secretaría General de la Consejería de
Presidencia de la Administración Pública de la
Región de Murcia**

© Región de Murcia.
Murcia, 2015.

CONTENIDOS

CARTA DE SERVICIOS.....	1
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.....	2
SERVICIOS QUE SE PRESTAN	4
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN	4
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	5
NORMATIVA REGULADORA	5
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS	6
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO	7
HORARIO DE ATENCIÓN.....	7
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN	7
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.....	8

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones de la Secretaría General de la Consejería de Presidencia

La Secretaría General ejerce la Jefatura superior de la Consejería, después del/a Consejero/a. Tiene atribuidas competencias en las siguientes materias:

- Asistencia político-administrativa de la Presidencia.
- Presidencia de la Comisión de Secretarios Generales.
- Asesoramiento Jurídico y defensa en juicio de la Comunidad Autónoma.
- Relaciones con la Unión Europea.
- Oficina de la Transparencia y Participación Ciudadana.
- Acción Exterior.
- Administración Local.
- Relaciones Institucionales.
- Seguridad Ciudadana.
- Emergencias.

Fines: Misión, Visión y Valores de la Secretaría General de la Consejería de Presidencia

MISIÓN: prestar asistencia técnica, jurídica y económica, a todos los órganos directivos de la Consejería, para lo cual realiza las acciones precisas para la gestión de los recursos humanos, contratación administrativa, gestión económica y mantenimiento.

Así mismo, elaborar normas, asumir la inspección de los centros y servicios, organizar el régimen interno de los mismos y proponer a la organización métodos de trabajo para racionalizar el funcionamiento de los servicios, todo ello acorde con lo dispuesto en las disposiciones normativas que le son de aplicación.

VISIÓN: Lograr constituirse en referente y modelo de excelencia en la gestión para los órganos directivos de la Consejería, así como liderar la implantación de los programas de mejora, innovación y cambio a fin de mejorar la calidad de la gestión interna.

Llegar a ofrecer servicios profesionalizados y ágiles en cumplimiento de los principios de responsabilidad, eficiencia y eficacia, transparencia, coordinación y cooperación. Mantener un compromiso sólido por la mejora y la calidad en la gestión de las líneas estratégicas de la comunidad autónoma.

Prestar a la ciudadanía unos servicios competitivos y profesionales que reviertan en una mejora de la satisfacción de quien, al fin y al cabo, es el referente de la gestión administrativa.

VALORES: Los valores sobre los que queremos que se sustenten y desarrollen nuestras actuaciones son los siguientes:

Compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de objetivos y plazos que se plasmará en Cartas de Servicios y Acuerdos de Nivel de Servicios y en el desarrollo de las funciones y tareas que le son encomendadas actuando con diligencia en el ejercicio de las mismas.

Profesionalidad en el desempeño de todas las actividades y especialmente en relación con los órganos a los que se proveen los servicios.

Coordinación apoyo y trabajo en equipo en el cumplimiento del trabajo y en el desarrollo de los procesos apoyando a los órganos directivos de la Consejería, órganos de gobierno de la CARM, Secretarías Generales y órganos directivos horizontales, apoyándonos los unos a los otros para mejorar la eficacia de nuestro trabajo, coordinando las tareas comunes y cooperando en los servicios prestados.

Celeridad en la resolución de nuestras actuaciones.

Innovación e iniciativa en la aportación de ideas, sugerencias y soluciones para la mejor resolución de los diferentes procesos desarrollados en los servicios que gestiona.

Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: SECRETARIO/A GENERAL.

Teléfono: 968 362 614 / 968 279 706.

Consejería: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA.

Unidad Organizativa: SECRETARÍA GENERAL.

Plano:



Datos de la unidad organizativa donde se presta el servicio**SECRETARÍA GENERAL.**

Dirección: c/ Acisclo Díaz s/n, Palacio San Esteban.

Teléfono: 968 362 614.

Web: <http://www.carm.es/cpe/sg> .**SERVICIOS QUE SE PRESTAN****1.- Servicio Jurídico**

Resolución de reclamaciones previas a la jurisdicción civil o laboral

Resolución de reclamaciones relativas a responsabilidad patrimonial de la Administración competencia del Departamento.

Resolución de recursos de los que conoce el titular de la Secretaría o de la Consejería

Bastanteo de poderes.

2.- Servicio Económico

Tramitación de expedientes de aplazamiento o fraccionamiento del pago ante la Consejería de Presidencia.

3.- Servicio de Contratación

Adjudicación y Ejecución de contratos competencia del Departamento

Autorización, cesión y subrogación de contratos.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El Secretario General de Presidencia se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	Compromiso	Indicador
1	<i>El plazo de realización del bastanteo de poderes será de 1 día a contar desde su solicitud y haber abonado la tasa.</i>	<i>Número de bastanteos mensuales efectuados en el plazo comprometido / Número de bastanteos realizados en el mes X 100 = 100.</i>
2	<i>El plazo máximo para la resolución de reclamaciones previas a la vía jurisdiccional civil será de 1 mes (plazo legal 3 meses) y en la laboral en el plazo de 20 días (plazo legal 1 mes)</i>	<i>Número mensual de reclamaciones resueltas en el plazo comprometido / Número total de reclamaciones resueltas en el mes X 100 = 100</i>
3	<i>El tiempo de resolución de los expedientes de aplazamiento o fraccionamiento del pago ante la Consejería será igual o inferior a 5 meses (plazo legal 6 meses)</i>	<i>Número mensual de expedientes de aplazamiento o fraccionamiento resueltos en el plazo comprometido / Número total de expedientes de aplazamiento o fraccionamiento solicitados X 100 = 100</i>
4	<i>Publicar en el perfil del contratante, previa autorización por el órgano de contratación recabada en la Orden de aprobación de los expedientes, los procedimientos negociados en licitación simultáneamente al envío de las invitaciones a las empresas.</i>	<i>Número de Procedimientos negociados publicados simultáneamente al envío de invitaciones / Número total de procedimientos negociados con autorización previa para ser publicados X 100 = 100</i>

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los/as ciudadanos/as, en sus relaciones con la Secretaría General, órgano responsable de la Carta de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

Derechos relacionados con el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, Ley de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común.

Otros: Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

NORMATIVA REGULADORA

La normativa que regirá, con carácter general, la actuación de esta Secretaría General, es la siguiente:

Normativa general:

Ley Orgánica 4/1982, de 4 de junio, de Estatuto de Autonomía para la Región de Murcia.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto Político y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia.

Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la administración pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora..

Normativa en materia de responsabilidad patrimonial:

Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los Procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de Responsabilidad Patrimonial

En materia de bastanteo de poderes:

Decreto 36/2001, de 18 de mayo, atribuye el bastanteo de poderes para suscribir Convenios, participar en procedimientos de contratación y prestar garantías, en la Administración Regional, sus Organismos Autónomos y las Empresas Públicas Regionales..

Normativa en materia de Convenios

Decreto 56/1996, de 24 de julio, que regula el Registro General de Convenios y se dictan normas para su tramitación en el ámbito de la Administración Regional de Murcia.

Normativa en materia de Contratos

Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector público.

RD 1098/2001, de 12 de Octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

Otra normativa:

Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

Ley 7/2005, de 18 de noviembre, de Subvenciones de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, que aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

Ley 47/2013, de 26 de noviembre, General Presupuestaria.

Decreto Legislativo 1/1999, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Hacienda de la Región de Murcia

Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas

Real Decreto 1373/2009, de 28 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.

Ley 3/1992, de 30 de julio, de Patrimonio de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Ley de 16 de diciembre de 1954, de Expropiación Forzosa.

Decreto de 26 de abril de 1957, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Expropiación Forzosa.

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del/la Secretario/a General, quien se compromete al cumplimiento de los objetivos marcados, facilitando e impulsando la labor del equipo de trabajo para la consecución de los compromisos de calidad y a este respecto cabe considerar:

El artículo 17 de la Ley 14/2013, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, define las Cartas de Servicios como instrumentos de información de los servicios y expresión de los compromisos de calidad en su prestación. Con los compromisos expresados en esta Carta de Servicio, se está comunicando a los ciudadanos, la voluntad de la Administración Regional de ofrecer servicios de calidad e impulsar actuaciones que estimulen procesos de innovación y mejora continua de los servicios y, al mismo tiempo, los niveles de calidad, las condiciones de prestación de los servicios que los ciudadanos pueden esperar y el compromiso del Responsable de esta Carta de Servicios en tratar de alcanzar estos objetivos.

Para su elaboración, se ha constituido un Equipo de Trabajo, presidido por el Responsable de esta Carta de Servicios, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o Servicios del Centro Directivo susceptibles de introducir mejoras y comunicará a su personal los compromisos de calidad.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, el Responsable de ésta, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizará un control mensual de su cumplimiento, cuando se refieran a los plazos y condiciones en las que se llevan a cabo los servicios que se prestan en continuo. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año, la Responsable de la Carta, a través del Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, dará cuenta a la Inspección General de Servicios, del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el año transcurrido, así como, de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

PRESENCIAL: En las dependencias de la Secretaría General.

TELFÓNICA: Teléfono 012 (Servicio de Atención al Ciudadano de la CARM) si la llamada es desde el territorio de la Región de Murcia o, en cualquier caso, al teléfono 968362000.

TELEMÁTICA: Para el planteamiento, tanto de quejas como de sugerencias que los usuarios estimen pertinente realizar para el mejor funcionamiento de la Administración Regional. Los artículos 20 y siguientes del Decreto nº 236/2010, de 3 de septiembre, de atención al ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia, regula el objeto, procedimiento y sus efectos. Además, en el Catálogo de Procedimientos y Servicios <http://www.carm.es/guiadeservicios>, figura dicho servicio con el código 0867, donde se podrá acceder a la información necesaria para que quien lo desee, pueda presentar quejas o sugerencias.

ESCRITA: Ante la Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (antes Ventanilla Única) o por correo postal.

HORARIO DE ATENCIÓN

Todo el año: -De 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

PRESENCIAL: Consejería de Presidencia, c/ Acisclo Díaz, s/n, Palacio San Esteban

TELFÓNICAMENTE: Teléfono 012 (Servicio de Atención al Ciudadano de la CARM) si la llamada es desde el territorio de la Región de Murcia, o al 968362020 en cualquier caso.

CORREO POSTAL: Secretaría General de la Consejería de Presidencia. c/ Acisclo Díaz s/n, Palacio San Esteban. 30071-Murcia

TELEMÁTICAMENTE: A través de la sede electrónica de la CARM, <http://sede.carm.es>



OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

-TRANSPORTE PÚBLICO, AUTOBUSES:

- Línea C5 (Avda. Abenarabi-Gran Vía/Estación FFCC El Carmen)
- Línea Rayo 14 (Pza. Circular/Raneo/Estación de autobuses-Gran Vía)
- Línea Rayo 20 (Pza. Circular/Sta. María de Gracia/Hospital Reina Sofía)
- Línea Rayo 80 (Pza. Circular/Santiago el Mayor/Ronda Sur)

Se pueden consultar más líneas de transporte en: <http://www.tmurcia.com/lineas.aspx>

Las Cartas de Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia se pueden consultar en <http://www.carm.es/cartasdeservicios>