

subvención en la forma y condiciones que se establezca en el Convenio, según lo dispuesto en el artículo 29.3 de la Ley 7/2005.

3.- De conformidad con lo establecido en el artículo 16.2 a) de la Ley 7/2005 de Subvenciones no será preciso la constitución de garantías por ser el beneficiario parte del sector público.

#### **Artículo 7.- Responsabilidades y régimen sancionador.**

El Ayuntamiento beneficiario queda sometido a las responsabilidades y régimen sancionador que sobre infracciones y sanciones establece la Ley 7/2005, de 18 de noviembre, de Subvenciones de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y la Ley estatal 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

#### **Artículo 8.- Reintegro de la subvención.**

Se exigirá el reintegro de la subvención con el interés de demora correspondiente, en los casos y en los términos previstos en la Ley 7/2005, de 18 de noviembre, de Subvenciones de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y la Ley estatal 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 7/2005, en cuanto a la retención de pagos.

En el respectivo convenio se determinará los criterios de graduación para proceder al reintegro de la subvención por los posibles incumplimientos de las condiciones impuestas.

#### **Artículo 9.- Régimen Jurídico aplicable.**

La subvención regulada en este Decreto se regirá, además de por lo establecido en él, por el Convenio a través del cual se instrumente su concesión, por lo dispuesto en la Ley 7/2005, de 18 de noviembre, de Subvenciones de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y demás normativa autonómica que en materia de subvenciones resulte de aplicación, así como por la Ley estatal 38/2003, General de Subvenciones, y demás normativa de desarrollo en aquellos de sus preceptos que sean aplicables, y por lo estipulado en las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, se aplicarán las normas de derecho privado.

#### **Disposición Final Única.** Eficacia y Publicidad.

El presente Decreto producirá sus efectos desde la fecha de su aprobación, sin perjuicio de lo cual, se publicará en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

Murcia, a 25 de julio de 2008.—El Presidente, Decreto 41/07 de 3 de julio, (BORM 7/07/07), la Consejera de Hacienda y Administración Pública, María P. Reverte García.—El Consejero de Cultura, Juventud y Deportes, Pedro Alberto Cruz Sánchez.

## Consejería de Hacienda y Administración Pública

### **10139 Resolución de 15 de julio de 2008 de la Dirección General de Calidad e Inspección de Servicios por la que se aprueba la Carta de Servicios de Familia Numerosa de la Dirección General de Familia y Menor.**

Examinado el expediente instruido por la Inspección General a instancia de la Directora General de Familia y Menor, relativo a la propuesta de Carta de Servicios de Familia Numerosa, tramitada de acuerdo con lo dispuesto en la Orden de 6 de marzo de 2003, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia (BORM N.º 67, de 22 de marzo de 2003).

Visto el preceptivo informe favorable emitido al efecto por la Subdirectora General de la Inspección General y Calidad de los Servicios de fecha 15 de julio de 2008, de conformidad con lo exigido en los artículos 4, 5, 9, 11 y concordantes de la mencionada Orden de 6 de marzo de 2003.

Sobre la base de las competencias que atribuye el Decreto 149/2007, de 6 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública (BORM N.º 156 de 9 de julio de 2007) a la Dirección General de Calidad e Inspección de Servicios, en su artículo séptimo y Disposición transitoria Primera de dicho Decreto y en virtud de lo establecido en los artículos, 6 y 11.1 de la Orden de 6 de marzo de 2003, 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.

#### **Resuelvo**

**Primero.-** Aprobar la Carta de Servicios de Familia Numerosa que se contempla en el Anexo que se adjunta a la presente resolución.

**Segundo.-** Ordenar la publicación de esta resolución y del contenido de la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y ordenar su inscripción en el Registro General de Cartas de Servicio con el número CS/04/08

**Tercero.-** De conformidad con el artículo 12 de la Orden de 6 de marzo de 2003, esta Carta estará visible y a disposición del público en la sede de la Dirección General de Familia y Menor y en las unidades que prestan los servicios a que se refiere la Carta.

La Dirección General de Familia y Menor, en coordinación con el Servicio de Atención al Ciudadano de la Subdirección General de Inspección General y Calidad de los Servicios, implantará cuantas medidas sean precisas para divulgar esta Carta y asegurar su difusión en los sistemas y canales de carácter corporativo que estimen más eficaces.

**Cuarto.-** Cúmplase la anterior resolución y trasládese a la Dirección General de Familia y Menor, a la Subdirección General de Inspección General y Calidad de los Servicios y al Boletín Oficial de la Región de Murcia.

Murcia, a 15 de julio de 2008.—El Director General de Calidad e Inspección de Servicios, Ventura Martínez Martínez.

### Anexo

#### CARTA DE SERVICIOS

#### TÍTULO DE FAMILIA NUMEROSA

Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración

Dirección General de Familia y Menor

Servicio de Familia

Presentación

El Servicio de Familia de la Dirección General de Familia y Menor, integrada en la Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración, es el órgano de la Administración Regional al que corresponde “el reconocimiento, expedición de títulos, renovación y demás funciones en relación con el sistema de protección a familias numerosas”, en el marco de lo establecido en la legislación vigente.

La finalidad que se persigue es facilitar el acceso a los beneficios destinados a las familias numerosas a todas aquellas familias de la Región de Murcia cuya composición y miembros cumplan los requisitos y condiciones establecidos en la legislación vigente, mediante el establecimiento de procedimientos de solicitud de reconocimiento de la condición y de renovación del título, que concluyen con la emisión del Título de Familia Numerosa, documento público que acredita la condición y permite el acceso a los beneficios en todo el territorio español.

En el ejercicio de estas funciones, el Servicio de Familia cuenta con la colaboración de las Unidades de Atención al Ciudadano dependientes del Servicio de Atención al Ciudadano de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, en virtud de encomienda de gestión.

#### Derechos de los Usuarios

Los Titulares y beneficiarios de Títulos de Familia Numerosa pueden acceder a los beneficios establecidos en la legislación vigente en materia de protección a las familias numerosas, así como a todos aquellos que se regulen por la Administración Autonómica, Local o por Entidades Privadas.

En lo que se refiere a los procesos de solicitud, los usuarios tienen los siguientes derechos:

- Lo descrito por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la cual reconoce expresamente los derechos de los usuarios de los servicios por el ordenamiento jurídico.

- A disponer de información sobre los requisitos, condiciones, documentos, etc., necesarios para optimizar su solicitud.

- A ser informado de las obligaciones asociadas al reconocimiento de la condición de familia numerosa.

- A conocer el proceso de resolución de su expediente, así como el tiempo estimado para ello.

- A ser informados del estado de su expediente, en tanto no haya sido resuelto.

- A recibir Resolución expresa cuando el resultado de la tramitación de su expediente no coincida con el esperado en el momento de la solicitud.

- A recibir información sobre las vías de recurso que proceden.

- A presentar reclamaciones y sugerencias de mejora, por los medios establecidos al efecto.

#### Normativa

La normativa que regula la Protección a las Familias Numerosas y los procedimientos para el reconocimiento de dicha condición es:

- Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas. Boletín Oficial del Estado (BOE) N.º 277; 19/11/2003

- Real Decreto-Ley 3/2004, de 25 de julio, para la racionalización de la regulación del salario mínimo interprofesional y para el incremento de su cuantía. BOE N.º 154; 26/06/2004. Anualmente se regula esta cuantía en la Ley de Presupuestos del Estado, mediante el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM).

- Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 40/2003 de Protección a las Familias Numerosas. BOE N.º 15; 18/01/2006

- Ley 40/2007, de 4 de diciembre, de medidas en materia de Seguridad Social. BOE N.º 291; 5/12/2007

#### Servicio Prestado por el Servicio de Familia

La información al Usuario y la Gestión de las solicitudes, tramitaciones y renovaciones de los Títulos de Familia Numerosa.

#### Nuestros Compromisos

1. Actualización permanente de la información que precisan los ciudadanos en todo lo relacionado con la solicitud del Título de Familia Numerosa. Esta información está disponible en los procedimientos relacionados con el Servicio de Menor y Familia, accesibles directamente en la guía de servicios que se realiza a través de la siguiente dirección [www.carm.es/guiadeservicios](http://www.carm.es/guiadeservicios).

2. Expedición inmediata (20 minutos) del Título de Familia Numerosa siempre que se aporte la documentación completa, cuando se trate de familias numerosas con tres, cinco o más hijos y con edades entre 0-16 años y se presente la documentación completa en la las Ventanillas relacionadas en la Guía de Servicios de la CARM.

3. Envío del Título de Familia Numerosa al domicilio del interesado, en los casos en que se requiere valoración

de requisitos económicos desde el Servicio de Familia, en el plazo de dos meses a partir de la recepción de la solicitud en el Servicio de Familia, con la documentación requerida completa.

4. Garantizar la confidencialidad y calidad en la atención al usuario, comprometiéndose a adoptar unos criterios éticos de atención y de agilidad en la actuación. Formación continua de los profesionales de atención directa a los ciudadanos.

5. Compromiso de eficiencia en la gestión, en los términos indicados en los compromisos anteriores, manteniendo un porcentaje de quejas sobre el total de solicitudes menor del 1%.

#### Indicadores de Calidad

1. N.º de veces que se actualiza la información relacionada con la tramitación del Título de Familia Numerosa/N.º de veces que se producen modificaciones que lo requieren..

2. N.º de Títulos de Familia Numerosa expedidos de forma inmediata en las ventanillas únicas, siempre que la documentación esté completa.

3. Tiempo medio de tramitación y expedición del Título de Familia Numerosa, con la documentación completa, en el Servicio de Familia. Tiempo invertido en el envío al domicilio del interesado.

4. N.º de acciones formativas dirigidas a todos los profesionales de atención directa y N.º de profesionales que han recibido acciones formativas/año.

5. Porcentaje de quejas sobre el total de solicitudes recibidas.

#### Formas de Colaborar y Participar

Los usuarios del Título de Familia Numerosa, podrán contribuir para un mejor funcionamiento de la gestión del mismo, a través de los siguientes medios:

♦ Mediante la participación en Encuestas de Satisfacción de los usuarios.

♦ Mediante la cumplimentación del formulario de Hoja de Quejas y Sugerencias de manera presencial, telefónica o telemática sobre el funcionamiento y prestación del servicio:

De forma presencial, en las ventanillas únicas o llevar personalmente a las oficinas de registro de la Comunidad Autónoma. En este caso, el reclamante deberá personarse y el funcionario transcribirá la queja o sugerencia, haciendo constar los datos personales, dirección y documento nacional de identidad y el reclamante deberá firmar la transcripción.

De forma escrita, personalmente o por correo. En este último supuesto deberá figurar de forma clara, la identificación y señas del remitente, en los mismos términos que en el párrafo anterior.

Telemáticamente, a través de los trámites electrónicos que aparecen en la Guía de Servicios de la Comunidad Autónoma ([www.carm.es](http://www.carm.es)).

Telefónicamente, llamando al teléfono 012 de atención al ciudadano si llama desde esta Región, o al 968

36 20 00 si llama desde otra Comunidad Autónoma. Hay que hacer constar la identificación y señas del remitente.

El plazo para comunicar al interesado las explicaciones que procedan en relación con la queja o sugerencia es de un mes a contar desde la presentación de la misma.

Dirección, Horario y Teléfono de Información Y ATENCIÓN al Usuario:

#### INFORMACIÓN:

Servicio de Familia

- C/ Travesía del Rocío N.º 8, Edificio Lago, C.P.: 30007 (Murcia)

- HORARIO: 9:00 h a 14:00 h de Lunes a Viernes los días laborables

- : 968/ 273184 y 968/273192 FAX: 968/ 273197

Otros centros:

- : 012 desde la Región de Murcia, de 8 a 20 horas.

- : 968 362 000 desde fuera de la Región de Murcia, de 8 a 20 horas.

- Red de Ventanillas Únicas: localizadas generalmente en los Ayuntamientos, se puede consultar ubicación, horario y teléfonos en [www.carm.es](http://www.carm.es)

#### ATENCIÓN AL USUARIO. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES

Las solicitudes de reconocimiento de la condición de familia numerosa y renovación del Título de Familia Numerosa, así como de expedición de copias por extravío, Certificaciones, y cualquier otro documento relacionado se pueden presentar:

Unidad de Tramitación de la Dirección General de Familia y Menor

- Avenida de la Fama N.º 3, C.P.: 30003 (Murcia). Plano disponible en [www.carm.es](http://www.carm.es)

- HORARIO: 9:00 h a 14:00 h de Lunes a Viernes los días laborables

Otros Centros:

- UIAC. Consejería de Hacienda y Administración Pública. Edificio Teniente Flomesta

Avenida Teniente Flomesta, s/n. C.P.: 30001 (Murcia). Plano disponible en [www.carm.es](http://www.carm.es).

Horario: 9:00 h a 14:00 h y 17:00 h a 19:00 h, de Lunes a Viernes los días laborables, salvo del 1 de julio al 15 de septiembre y períodos de vacaciones de Navidad, Semana Santa y Fiestas de Primavera

- UIAC. Consejería de Hacienda y Administración Pública. Edificio Infante.

Avenida Infante Juan Manuel N.º 14, C.P.: 30011 (Murcia). Plano disponible en [www.carm.es](http://www.carm.es)

Horario: 9:00 h a 14:00 h de Lunes a Viernes los días laborables.

- Ventanillas Únicas: La información sobre la red de Ventanillas Únicas, con especificación de cuales de ellas

pueden expedir de forma inmediata el Título de Familia Numerosa, cuando se trate de solicitudes correspondientes a familias con 3, 5 o más hijos de edades comprendidas entre 0 y 16 años que aporten toda la documentación necesaria, se puede ver en la web: [www.carm.es](http://www.carm.es) apartado de Atención al Ciudadano.

En la actualidad los Municipios con Ventanillas Únicas habilitadas para expedir el Título de Familia Numerosa, en los términos especificados en el párrafo anterior son: Abarán, Albudeite, Aledo, Alguazas, Blanca, Calasparra, Campos del Río, Cartagena, Cieza, Lorca, Los Alcázares, Mula, Pliego, Puerto Lumbreras, Ricote, San Javier, San Pedro del Pinatar, Santomera, Ulea y Villanueva del Río Segura.

#### Garantías

La Dirección General de Calidad e Inspección de Servicios de la Consejería de Hacienda y Administración Pública de la Región de Murcia, garantiza como órgano competente en calidad de los Servicios Públicos la coherencia metodológica del proceso de elaboración y control del cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios.

- AVDA. Infante D. Juan Manuel, 14, C.P.: 30011 (Murcia)

- : 968 35.72.87

Unidad Responsable de la Carta de Servicios:

La Jefatura del Servicio de Familia de la Dirección General de Familia y Menor, integrada en la Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración.

## Consejería de Hacienda y Administración Pública

### **10141 Resolución de 23 de julio de 2008, de la Secretaria Autonómica de Administración Pública de incorporación y convocatoria de nuevos cursos del Plan de Formación del Personal al Servicio de la Administración Regional para el año 2008.**

Aprobado el Plan de formación del personal al servicio de la Administración Regional para el año 2008, por Orden de la Consejería de Hacienda y Administración Pública de fecha 22 de noviembre de 2007, previo informe favorable de la Comisión de Formación de esta Comunidad Autónoma, se convocaron los cursos mediante Resolución de 27 de Noviembre de la Secretaría Autonómica de Administración Pública (BORM nº 289 de 17 de diciembre).

De conformidad con lo previsto en el apartado segundo del artículo 35 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, se ha adecuado la representatividad de las Organizaciones Sindicales

en los órganos de representación y participación de los empleados públicos presentes en la Mesa Sectorial de Administración y Servicios.

El Plan de formación del personal al servicio de la Administración Regional para el año 2008 establece en su disponente tercero: "Se faculta al Secretario Autonómico de Administración Pública para adoptar los acuerdos y dictar las resoluciones que estime oportunas en el desarrollo y ejecución de esta Orden, así como, incorporar nuevas acciones formativas o introducir otras modificaciones en dicho Plan con el fin de imprimir la necesaria flexibilidad a la gestión del mismo."

Por ello, previo informe favorable de la Comisión de Formación en su sesión celebrada el día 23 de julio, en virtud de las atribuciones que me confiere el artículo tercero del Decreto número 149/2007, de 6 de julio, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, según la redacción dada por el Decreto número 102/2008, de 23 de mayo, por el que se modifica el anterior,

#### Resuelvo

##### Primero.- Objeto.

1.- Incorporar al Plan de Formación del personal al servicio de la Administración Regional para el año 2008 y convocar, para su celebración en el mismo año, las acciones formativas cuya relación figura como anexo, Cursos organizados por el Sindicato STERM-INTERSINDICAL, con cargo a subvenciones del programa presupuestario de la Escuela de Administración Pública.

2.- La celebración de los cursos organizados por esta organización sindical queda condicionada a la concesión, por parte de la Administración Pública Regional de Murcia, de la subvención destinada a la realización de dichos cursos.

##### Segundo.- Marco normativo.

1.- Las Bases Específicas reguladoras de esta convocatoria y el modelo Web normalizado de solicitud son los establecidos por Resolución de 27 de Noviembre de 2007 de la Secretaría Autonómica de Administración Pública (BORM nº 289 de 17 de diciembre de 2007).

##### Tercero.- Solicitudes.

1.- Podrán solicitar su participación en los cursos convocados, los empleados públicos integrantes de la Función Pública Regional de Murcia, que se encuentren en situación de servicio activo, de excedencia por cuidado de un hijo o de un familiar, o de servicios especiales y reúnan los requisitos que, para cada curso, se determinan en el apartado "destinatarios" del anexo de esta Resolución, a excepción del personal docente de la Consejería de Educación, Ciencia e Investigación, del personal estatutario de la Administración Sanitaria y del personal vinculado con la Administración Sanitaria por contrato de naturaleza formativa.

Los requisitos establecidos en este apartado deberán poseerse el día de finalización del plazo de presentación