

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas

546 Orden de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas por la que se crean las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano de carácter general de las Consejerías de Presidencia y Administraciones Públicas, Economía y Hacienda, Obras Públicas y Ordenación del Territorio, Agricultura y Agua y Cultura y Turismo.

Desde la promulgación de la Constitución española y, después, con la entrada en vigor de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los principios que obligan a las administraciones a servir con objetividad los intereses generales de acuerdo con los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos así como de con los de transparencia y de participación, han marcado un hito en la organización de las mismas y de modo particular en la atención que prestan a los ciudadanos.

Consecuentemente con lo anterior, aquellos servicios específicamente configurados para la atención directa al ciudadano, en el sentido amplio del término, que abarca tanto la atención como la información a través de los distintos canales de comunicación que se puedan configurar, ya sean presenciales, telefónicos o electrónicos, se han ido consolidando como una de las actuaciones prioritarias de la Administraciones Públicas, a fin de conseguir una administración más cercana a los intereses del ciudadano, más receptiva, más comprensible y, sobre todo, más accesible, tratando que la rígida división competencial por departamentos y la ubicación geográfica de las oficinas administrativas no sea un obstáculo para la recepción efectiva de los servicios que se prestan y las demandas que se atienden por parte de los mismos; antes al contrario, que cada una de ellas, independientemente de su dependencia orgánica o competencial, deben constituirse en elementos potenciales para universalizar y facilitar tanto el acceso a la información como a la gestión y tramitación de los procedimientos y servicios que se prestan.

Es en este contexto, y por lo que se refiere a la Administración Regional, donde se enmarca el Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia, que contempla una regulación integral de la misma, definiendo y regulando los distintos canales a través de los que las personas físicas o jurídicas pueden relacionarse con la Administración Regional, estableciendo los principios generales de la atención y los derechos que los ciudadanos ostentan en su ejercicio.

Se pretende con ello disponer de múltiples cauces y sistemas de atención al ciudadano que ofrezcan un núcleo básico, común y generalizado, de servicios corporativos de información y tramitación para ganar en eficacia y calidad en el servicio, tratando de extender los puntos de información y de atención al

ciudadano a fin de acercar y facilitar su atención y la realización de trámites administrativos haciéndolos más rápidos y sencillos de efectuar.

El Título III de este Decreto, regula de modo concreto la atención presencial y prevé que ésta se lleve a cabo a través de las denominadas Oficinas Corporativas de Atención al ciudadano, ya sean de carácter general o especializado; definiendo las funciones que corresponden a unas y otras y el modo de creación de las mismas.

En este sentido, y por lo que ahora interesa destacar, el artículo 28.3 señala que "en cada Consejería y Organismo Autónomo, existirá, al menos, una Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano de carácter general" determinando asimismo que "la creación, modificación o supresión de las mismas se llevará a cabo mediante Orden de la Consejería competente en materia de atención al ciudadano.", que deberán contar con el número de efectivos necesarios que se determinen en las Relaciones de Puestos de Trabajo y que dependerán orgánica y funcionalmente del Órgano competente en materia de atención al ciudadano.

Establece asimismo la Disposición transitoria segunda Decreto que, en el plazo de un año, desde su entrada en vigor, se determinarán las Oficinas que en virtud de lo establecido en él, hayan de configurarse como Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano. Dicho plazo, y por acuerdo de Consejo de Gobierno de 15 de octubre de 2010, se ha visto reducido a seis meses desde la entrada en vigor de la norma de referencia.

A tal efecto, la transformación de las hasta ahora unidades de información y registro existentes en cada una de las Consejerías en que se organiza la Administración Regional, en Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano de carácter general, constituye un complejo proceso que implica la reordenación de los medios materiales, tecnológicos y humanos que hasta ahora las componían.

Para efectuar dicha ordenación de modo eficiente, se han procurado con todas las consejerías los acuerdos oportunos en relación a todos los extremos afectados, estableciendo diagnósticos de situación y actuaciones programadas que permitan la constitución de estas Oficinas Corporativas de carácter general.

En este sentido, y avanzadas las actuaciones en determinados departamentos de la Administración Regional, se considera el momento adecuado para constituir aquellas Oficinas en las Consejerías más arriba referenciadas, a modo de primera fase y sin perjuicio de aquellas otras, que dentro del marco establecido en el Decreto de Atención, deban de constituirse en el plazo habilitado al efecto.

En su virtud,

Dispongo

Primero:

1.- Crear la Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano y de Registro General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, dependiente de la Consejería competente en materia de atención al ciudadano.

2.- Esta Oficina Corporativa, tendrá su sede en el edificio administrativo AseInfante, sito en la avenida Infante Juan Manuel nº 14 de la ciudad de Murcia.

Segundo:

1- Crear las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano de carácter general en las Consejerías de Presidencia y Administraciones Públicas, Economía y

Hacienda, Agricultura y Agua, Obras Públicas y Ordenación del Territorio, Cultura y Turismo.

2.- Estas Oficinas se ubicarán en la sede principal de las Consejerías referenciadas.

Tercero:

El Servicio de Atención al Ciudadano será el encargado de coordinar la atención presencial en las Oficinas Corporativas de conformidad con lo establecido en el Decreto 326/2010, de 3 de septiembre y el correspondiente Decreto de Estructura Orgánica, sin perjuicio de las funciones propias de los responsables que prestan servicios en las mismas.

Cuarto:

1.- Las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano, realizarán las funciones que le son propias de conformidad con lo establecido en el artículo 29 y concordantes del Decreto 326/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia.

2.- Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, y mediante las correspondientes encomiendas de gestión u otros instrumentos admitidos en derecho, las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano de carácter general podrán incorporar, en el marco de las funciones que le son propias, la prestación de nuevos servicios de la Consejería en la que se encuentren ubicadas, previa valoración de las cargas de trabajo, a propuesta de la Secretaría General competente.

3.- Así mismo, de conformidad con las circunstancias que concurran, los servicios a que se refiere el párrafo anterior, podrán ser incorporados progresivamente a las restantes Oficinas Corporativas de carácter general.

Quinto:

El personal que preste servicios en dichas Oficinas proveniente de las extintas unidades de información y registro de las distintas Consejerías, en ningún caso será afectado en sus derechos respecto a ascensos, trienios, consolidación de grado y antigüedad en el centro de destino.

Sexto:

Corresponde a la Dirección General competente en materia de atención al ciudadano establecer las disposiciones y medidas de carácter organizativo o funcional necesarias para la aplicación de la presente Orden.

Séptimo:

La presente Orden entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

Murcia, 12 de enero de 2011.—La Consejera de Presidencia y Administraciones Públicas, María Pedro Reverte García.