

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejo de Gobierno

15641 Decreto n.º 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia.

La adaptación de los servicios prestados por la Administración Regional de Murcia a las demandas de los ciudadanos, la incorporación a las nuevas tecnologías y la exigencia legal de actuar con eficiencia, requiere la revisión de los procesos, mecanismos y medios actuales para la prestación de los servicios al ciudadano y conduce a una necesaria concepción de la atención de forma integrada y como objetivo principal, en torno al cual se articulan los distintos servicios administrativos con relación directa o indirecta con la misma.

En este sentido, la Administración Pública de la Región de Murcia posee un número elevado de servicios diferenciados, tradicionalmente organizados en torno a su posición jerárquica y competencial, con escasa interconexión con otras unidades administrativas y sin tener en cuenta como función principal, la relación que de su actuación pudiera derivarse con el ciudadano. A esta situación se une la escasa normativa que en la materia existe a nivel regional.

No obstante y para responder a las necesidades anteriormente mencionadas, se han ido creando diversas unidades de atención por distintos canales tanto presencial, a través de las denominadas Ventanillas Únicas, telefónico, mediante el teléfono 012, como electrónico, mediante la dirección de Internet www.carm.es.

Estas circunstancias hacen complicada una correcta y ordenada gestión, de lo que se desprende la absoluta necesidad de regular dicha atención para atender tanto a una realidad fáctica en numerosos aspectos, como para proponer actuaciones que pudieran coadyuvar a que dicha gestión en la atención al ciudadano se lleve a cabo cumpliendo los parámetros de calidad exigidos a ésta.

II

En este contexto surge este Decreto de atención al ciudadano, con un total de 50 artículos, tres Disposiciones adicionales, dos transitorias, una derogatoria y dos finales. Se estructura además en torno a cuatro Títulos (De la atención al ciudadano, Sugerencias y quejas, de la Atención presencial y del Registro de los escritos solicitudes y comunicaciones) divididos algunos de ellos en Capítulos y Secciones, precedidos todos ellos por un Título Preliminar relativo a las Disposiciones Generales.

De dicho Título preliminar cabe destacar su objeto, regular los servicios de atención al ciudadano y su ámbito de aplicación: la Administración General y sus Organismos públicos; siendo además de obligado cumplimiento el régimen de registros y de la presentación de documentos también en los sectores sanitario, educativo y social, a fin de lograr la necesaria homogeneidad en la materia en el conjunto de la Administración Regional.

En relación al Título I, de la Atención al Ciudadano, y más concretamente en su Capítulo I, se recogen los principios que han de regir dicha actividad así como

los derechos que los ciudadanos ostentan respecto a la misma, contemplándose de modo preciso la posibilidad de acreditar la representación mediante comparecencia ante las Oficinas de Atención al Ciudadano.

Asimismo, en el Capítulo II se definen por primera vez los distintos canales de atención, presencial, telefónico y electrónico, sin perjuicio de otros que, derivados del avance de las nuevas tecnologías, puedan implementarse en la Administración Regional.

Como instrumentos comunes a los canales de atención se regula la información administrativa que pueden solicitar los ciudadanos, articulando como base de datos común de información la Guía de Procedimientos y Servicios, de modo que se garantice, cualquiera que sea el canal que utilice, la homogeneidad en dicha información.

En consecuencia, en el Capítulo III se define y regula el contenido de la Guía y el modo de integrar los procedimientos de la Administración Regional en ella.

Común a los distintos canales de atención, se prevé la posibilidad de instar a la Administración a llevar a cabo una actuación de respuesta inmediata en aquellos supuestos en los que exista una encomienda de gestión u otro instrumento admitido en derecho, a favor de las unidades de atención al ciudadano por parte de las unidades gestoras competentes de los procedimientos.

Concluye este Capítulo III con la regulación de la cita previa para la prestación de determinados servicios de la Administración Regional.

El Título II del Decreto está destinado a regular de modo conciso Las sugerencias y quejas dirigidas a la Administración Regional.

Se definen así, por primera vez, las quejas y las sugerencias, permitiendo su presentación por cualesquiera de los tres canales establecidos en la actualidad. Se prevé igualmente que el iter procedimental, su registro y demás incidencias que surjan en torno a las mismas, se residencien en la correspondiente plataforma informática.

El Título III regula de modo detallado la Atención Presencial.

En este sentido se acuña el nombre de Oficina Corporativa de Atención al ciudadano, y dentro de ellas se distingue las de carácter general de las especializadas. Las primeras son aquellas unidades que además de realizar funciones de registro, prestan información, tramitan servicios de respuesta inmediata y llevan a cabo otras que, de modo conciso se detallan en el artículo 29. Las segundas se circunscriben a una materia concreta, (urbanismo, industria...), cuando razones de volumen de trabajo o la singularidad de aquella así lo exijan.

Concluye el Decreto con un Título IV relativo al Registro de escritos, solicitudes y comunicaciones.

En el Capítulo I se define el Sistema Unificado de Registro de conformidad con la 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, se regulan las unidades encargadas del registro, (el Registro General, el Registro Electrónico y los restantes registros de la Administración Regional), y la presentación de escritos, su recepción y el modo de diligenciarlos en su caso al órgano a que vayan dirigidos.

El Capítulo II contiene las garantías de los ciudadanos en la presentación de escritos y solicitudes.

El Capítulo III se refiere a las condiciones de admisión de escritos, solicitudes y comunicaciones y concluye este Título con el Capítulo IV, que regula de modo pormenorizado cómo los ciudadanos pueden aportar, junto con sus escritos, la documentación que resulte oportuna en original o copia, teniendo en cuenta que, en estos casos, la interoperabilidad necesaria entre los órganos deberá efectuarse preferentemente por medios electrónicos.

Termina el Decreto con tres Disposiciones adicionales (Comunicaciones de Régimen interior, del Régimen especial en el ámbito tributario y de la actualización de la Guía de Procedimientos y Servicios), dos Disposiciones transitorias (en relación con los procedimientos y actuaciones iniciadas antes de la entrada en vigor, y a la necesaria adaptación a las disposiciones contenidas en el presente Decreto en cuanto a las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano), una derogatoria y dos finales.

III

La competencia material que se ejerce, en virtud de la doble naturaleza, organizativa y procedimental, del presente Decreto, deriva del artículo 51 del Estatuto de Autonomía de la Región de Murcia dentro de los límites que el propio precepto establece, en concordancia con el artículo 149.1.18 de la Constitución Española, así como del artículo 10.Uno, 29 del Estatuto de Autonomía, sin perjuicio del necesario respeto tanto a la legislación básica estatal, como a la regional, en particular, a la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, anteriormente referida, que operan como límite a la regulación contenida en el mismo.

La habilitación para el desarrollo de las citadas leyes se basa en la Disposición final única de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y la Disposición final primera de la Ley 7/2004 antedicha.

La elaboración del presente Decreto compete a la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, como departamento que tiene atribuidas la competencia en materia de organización administrativa, a tenor de lo dispuesto en el Decreto del Presidente de la Comunidad Autónoma, número 26/2008, de 25 de septiembre, de Reorganización de la Administración Regional, (Suplemento número 5 del BORM número 225 de 26 de septiembre).

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Presidencia y Administraciones Públicas y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su sesión de 3 de septiembre de 2010, de acuerdo con el Consejo Jurídico de la Región de Murcia y de conformidad con lo previsto en la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente, y de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma,

Dispongo

TÍTULO PRELIMINAR. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto.

1. Este Decreto tiene por objeto la regulación de los servicios de atención al ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia, su organización administrativa y funciones.

2. En particular, el presente Decreto regula:

- a) La información administrativa y sus distintas clases.
- b) La tramitación de sugerencias y quejas.

c) El sistema unificado de registro de presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones, así como el tratamiento que ha de darse a la documentación que los acompaña.

d) En general, la orientación y atención al ciudadano para el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación.

1. Este Decreto será de aplicación a la Administración Pública de la Región de Murcia, integrada por la Administración General y los Organismos Públicos vinculados o dependientes de ella.

2. Sin perjuicio de lo establecido en párrafo anterior, los servicios de información y atención al ciudadano relacionados con la actividad prestacional o asistencial en los sectores sanitario, educativo y social se regirán por su normativa específica y en su defecto, por las disposiciones contenidas en el presente Decreto.

En todo caso será de aplicación a los referidos sectores el régimen de registros y de presentación de documentos previstos en esta norma.

TÍTULO I.- DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Capítulo I.- Principios y derechos.

Artículo 3.- Principios.

Con carácter general, la actividad de atención al ciudadano se regirá por los siguientes principios:

a) Objetividad, eficacia así como servicio permanente al ciudadano y a los intereses públicos.

b) Igualdad y no discriminación en el acceso a los servicios de atención al ciudadano.

c) Deferencia, esmero y máximo respeto en la prestación de los servicios de atención y, en general, en el trato con los ciudadanos.

d) Transparencia, integridad, autenticidad, actualización y máxima accesibilidad de la información.

e) Neutralidad y adaptación progresiva a los cambios tecnológicos para garantizar la mayor calidad y eficacia en los servicios de atención al ciudadano.

f) Confidencialidad, de acuerdo con la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal.

g) Coordinación y cooperación con otras Administraciones Públicas y, en especial, con las entidades locales comprendidas en el ámbito territorial de la Región de Murcia.

h) Simplificación, celeridad e impulso de la iniciativa de oficio.

i) Responsabilidad en la gestión del servicio de atención al ciudadano.

Artículo 4.- Derechos.

A los efectos del presente Decreto y sin perjuicio de lo previsto en la normativa que resulte aplicación, los ciudadanos, en sus relaciones con la Administración Pública de la Región de Murcia, tienen los siguientes derechos:

a) A elegir el canal de atención para relacionarse con la Administración Pública, salvo que resulte obligatoria la utilización de un medio concreto en virtud de lo dispuesto en la normativa específica del procedimiento de que se trate.

b) A concertar cita previa para ser atendidos por las distintas dependencias y unidades que tengan implantado este servicio.

c) A actuar por medio de representante, en los términos establecidos por la legislación básica y en el presente Decreto.

d) A formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de los servicios públicos y la tramitación de los procedimientos.

e) A ser informados, de acuerdo con lo dispuesto en este Decreto.

f) A presentar escritos, solicitudes y comunicaciones, en los términos de la legislación básica en la materia y en el presente Decreto.

Artículo 5.- Acreditación de la representación mediante comparecencia ante las Oficinas de Atención al Ciudadano.

1. Cuando el interesado, en virtud de lo dispuesto en el artículo 32.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, comparezca ante las Oficinas de Atención al Ciudadano para acreditar la representación, aquel deberá señalar quién es su representante, con expresión de su nombre y dos apellidos, número de Documento Nacional de Identidad y domicilio, medio preferente a efectos de notificaciones, así como el alcance de la misma.

2. El funcionario público que actúe en estos casos deberá comprobar la identidad del ciudadano haciendo constar en el asiento registral de entrada de los documentos presentados, los extremos a que se refiere el párrafo anterior, y entregando al ciudadano un recibo acreditativo de los mismos.

3. La aceptación de la representación así conferida podrá efectuarse bien de modo expreso, por comparecencia en el acto del representante o por escrito aportado por el interesado que otorgue el poder, o bien de modo tácito, por la realización de actos en el procedimiento de que se trate en nombre y por cuenta del interesado.

4. La revocación de la representación ante las Oficinas de Atención al Ciudadano, requerirá, asimismo, manifestación expresa del interesado, acreditando su identidad y señalando el lugar o medio preferente a efectos de las notificaciones que se produzcan en el procedimiento de que se trate.

5. Para facilitar las actuaciones previstas en este artículo, la Consejería competente, a propuesta del Servicio de Atención al Ciudadano, podrá aprobar mediante Orden un modelo normalizado de apoderamiento de utilización facultativa.

Capítulo II. Modalidades de atención.

Artículo 6.- Canales de atención.

Los ciudadanos podrán relacionarse con la Administración Pública de la Región de Murcia, sin perjuicio de los que, derivados del avance de las nuevas tecnologías puedan implementarse, a través de los siguientes canales de atención:

1. Canal de Atención Presencial.- La atención presencial es la que se ofrece personalmente a los ciudadanos en las Oficinas Corporativas de Atención de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, o en las entidades que se determinen mediante convenios de colaboración.

2. Canal de Atención Telefónica.- La atención telefónica es la proporcionada mediante el Teléfono Único de la Administración Regional 012 o 968362000.

3. Canal de Atención Electrónica- La atención electrónica es la que se ofrece a través de la sede electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Capítulo III.- Instrumentos comunes a las modalidades de atención al ciudadano.

Sección 1.- De la información administrativa.

Artículo 7.- Concepto.

1. La información administrativa es el cauce a través del cual los ciudadanos pueden conocer datos referentes al ejercicio de sus derechos, obligaciones e intereses legítimos, individuales o colectivos, así como los relativos a la organización y competencias de la Administración Pública de la Región de Murcia.

2. Con independencia del canal utilizado, la información se proporcionará a los ciudadanos de acuerdo con los principios de homogeneidad, permanente actualización, integridad y veracidad, así como los de adaptación al progreso y máxima accesibilidad.

3. La información comprendida en la Guía de Procedimientos y Servicios que prevé la Sección 2ª de este capítulo, no podrá entrañar una interpretación normativa, ni consideración jurídica o económica. Se limitará a señalar los conceptos, requisitos, plazos, documentos a aportar, modelos de solicitud, así como el resto de los datos que el departamento responsable de la gestión del procedimiento haya incorporado en la Guía.

No constituyen información las notificaciones de los actos y resoluciones administrativas, ni la publicidad o propaganda corporativa que pudiera realizarse.

4. La información que se facilite deberá ser clara y de fácil comprensión para el ciudadano.

Artículo 8.- Clases de información administrativa y medios de transmisión.

Por su contenido, la información administrativa se clasifica en general, especializada y particular. Por el modo de transmisión, en presencial, telefónica y electrónica, o por cualquier otro medio que, derivado del avance de las nuevas tecnologías, pueda implementarse. Y por la forma de proporcionarla, en inmediata o diferida.

Artículo 9.- Información general.

1. Es la destinada a orientar a los ciudadanos, en sus relaciones con la Administración Regional, acerca de la identificación, fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización de los distintos Órganos, Centros directivos y Unidades administrativas, así como de los procedimientos administrativos y sus trámites, actividades y servicios públicos.

2. Esta modalidad no requiere la acreditación de legitimación alguna.

Artículo 10.- Información especializada.

1. Se entiende por información especializada la que, sin ser información particular, requiere la consulta complementaria al órgano competente para conocer del asunto, dado que tiene un grado de detalle superior al contenido en la Guía de Procedimientos y Servicios.

2. La información especializada se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos que la soliciten, sin exigir para ello la acreditación de la legitimación.

Artículo 11.- Información particular.

1. Se considera información particular la relativa al estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de las Administraciones de la Región de Murcia y de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos. Asimismo, se entiende por información particular aquella que versa sobre los datos de carácter personal que, contenidos en el procedimiento, afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas.

2. La información particular únicamente podrá ser facilitada con las restricciones y condiciones que, en cuanto a sus destinatarios y el contenido de la misma, establecen la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 12.- Información inmediata y diferida.

1. Con carácter general la información se ofrecerá de modo inmediato, en el momento en el que se solicite.

2. Se ofrecerá de modo diferido cuando, por la naturaleza de la solicitud, ésta no pueda ser atendida de modo inmediato a través de los distintos canales de atención, sino posteriormente, mediante comunicaciones postales, telefónicas, electrónicas, telemáticas u otras habilitadas al efecto.

Artículo 13.- Solicitud de información.

1. La petición de información dirigida a las Oficinas de Atención al Ciudadano podrá realizarse de forma verbal, por escrito o utilizando medios informáticos. La respuesta se emitirá, en el caso de ser escrita, en el plazo de 10 días.

2. Si la petición de información requiere la consulta a otra unidad administrativa, se le dará traslado en el transcurso del día siguiente al de la formulación de la petición. En el plazo máximo de 7 días, la unidad requerida deberá comunicar su respuesta al Servicio de Atención al Ciudadano. Éste Servicio será el encargado de facilitar la información al solicitante dentro de los dos días siguientes.

3. Si la información demandada correspondiera a Organismos o Entidades distintas de la Administración Regional, se indicará al solicitante el órgano que se considere competente. En el caso de que la petición sea formulada por escrito, se dará traslado de ésta a dicho órgano, dando cuenta de ello al interesado.

Artículo 14.- Características de la información.

1. La información proporcionada será clara y sucinta.

2. Ésta tendrá exclusivamente carácter ilustrativo e informativo para quienes la soliciten y en consecuencia:

a) No originará derechos ni expectativas de derechos a favor de los solicitantes ni de terceros; tampoco podrá lesionar derechos o intereses legítimos de los interesados u otras personas.

b) No producirá efecto alguno sobre el procedimiento al que se refiera y, en este sentido, no podrá ser invocada a los efectos de interrupción o paralización de plazos, caducidad, prescripción, ni servirá de instrumento de notificación.

3. Todos los órganos, unidades y entidades, comprendidos en el ámbito de aplicación de este Decreto, tienen la obligación de facilitar al Servicio de Atención al Ciudadano la información y datos que éste solicite, con las limitaciones que al efecto se determinan en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo.

Artículo 15.- Ausencia de respuesta.

Ante la ausencia de respuesta a la solicitud de información y, específicamente, ante el incumplimiento de lo previsto en los preceptos que regulan las garantías y plazos en el ejercicio del derecho a la información, los ciudadanos podrán presentar queja, de acuerdo con el Título II de este Decreto, sin perjuicio de los recursos o acciones que en cada caso procedan.

Artículo 16.- Fomento del uso de medios electrónicos.

En cumplimiento del principio de adaptación al progreso y máxima accesibilidad de los ciudadanos a la información administrativa, la Administración Pública de la Región de Murcia fomentará el uso de medios electrónicos y, en general, de aquellos canales, medios o sistemas de comunicación que, en función del desarrollo tecnológico del momento, se consideren más adecuados.

Sección 2.- De la Guía de Procedimientos y Servicios.

Artículo 17.- Concepto y contenido.

1. La Guía de Procedimientos y Servicios es el sistema de información que contiene el catálogo de procedimientos de la Administración Regional, sus trámites y los modelos de documentos asociados a cada uno de ellos, así como la información administrativa de los mismos y la que se derive de los procesos de simplificación y racionalización ofrecida por las entidades comprendidas en el ámbito de aplicación del presente Decreto, con independencia de los canales, presenciales, telefónicos, electrónicos u otros que, habilitados al efecto, se utilicen.

2. La unidad competente por razón de la materia será la responsable en cada caso, y particularmente con carácter previo a la entrada en vigor de una disposición de carácter general, de completar y mantener actualizada la base de datos de referencia, sin perjuicio de la función de control, supervisión y aprobación del Servicio de Atención al Ciudadano en el alta y actualización.

3. Asimismo, corresponde al Servicio de Atención al Ciudadano, en colaboración con las unidades gestoras de los procedimientos administrativos, la coordinación de los contenidos de la Guía de Procedimientos y Servicios, a fin de lograr la necesaria homogeneidad en la prestación de la información al ciudadano.

4. La Guía de Procedimientos y Servicios tendrá como soporte una aplicación informática que permitirá su gestión, la realización de consultas y, en su caso, la descarga de modelos normalizados imprimibles de los distintos procedimientos administrativos.

5. La aplicación informática será compatible con el sistema de Administración Electrónica de la Administración de la Región de Murcia.

Sección 3.- Tramitación inmediata de solicitudes de actuación administrativa.

Artículo 18.-Tramitación inmediata de solicitudes.

1. Las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano podrán resolver de forma inmediata y en el mismo acto y momento en que se formulen

por los ciudadanos, las solicitudes de actuación administrativa respecto de aquellos procedimientos administrativos y en la forma que se establezca en la correspondiente encomienda de gestión, delegación interorgánica de competencias u otras formas de traslación del ejercicio de competencias admitida en Derecho.

2. La actuación será comunicada en el mismo acto al interesado, debiendo dejar constancia en la base de datos utilizada para realizarla, de la identidad del interesado, del contenido de la solicitud formulada, de su fecha y de la naturaleza y alcance de la actuación realizada.

3. Cuando se utilicen medios electrónicos para formular la solicitud y se trate de actuaciones automatizadas, se respetarán igualmente las previsiones de la norma que regula el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

4. A través de la sede electrónica www.carm.es se podrá consultar un listado de las unidades y dependencias administrativas que ofrecen esta modalidad de servicio, con indicación de las actuaciones que pueden ser tramitadas de forma inmediata.

Sección 4.- Cita previa.

Artículo 19.- Cita previa.

1. Deberá establecerse un sistema de cita previa en aquellas unidades y dependencias administrativas que habitualmente atiendan a un elevado número de ciudadanos o en las que se preste un servicio específico de asistencia o consulta que, debido a su complejidad, requiera una especial atención a cada ciudadano.

2. La cita previa podrá concertarse a través de los siguientes canales:

- a) El servicio de atención telefónica.
- b) La personación en la oficina donde se preste habitualmente el servicio.
- c) Por medios electrónicos.
- d) Cualesquiera otros que se habiliten al efecto.

3. En todo caso, el ciudadano deberá facilitar un número de teléfono, dirección electrónica u otro medio ágil de contacto, a través del cual comunicarle cualquier incidencia relativa a la cita previa concertada.

TÍTULO II.- SUGERENCIAS Y QUEJAS DE LOS CIUDADANOS.

Artículo 20.- Derecho a la presentación de sugerencias y quejas de los ciudadanos.

1. Las personas físicas y jurídicas tienen derecho a plantear a la Administración Pública de la Región de Murcia las sugerencias y quejas que estimen pertinentes a fin de mejorar el funcionamiento general de la misma.

2. El ejercicio de este derecho, en ningún caso, tendrá la calificación de recurso administrativo, ni interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Asimismo, no condiciona, en modo alguno, el ejercicio de las acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en los mismos.

Artículo 21.- Conceptos.

1. Se entenderán como sugerencias, cualquier opinión o iniciativa planteada para mejorar la calidad en la gestión y funcionamiento de los servicios públicos,

sin perjuicio del ejercicio del derecho de petición reconocido en el artículo 29 de la Constitución.

A los efectos de este Decreto, se entiende por servicios públicos cualquier actividad de la competencia de la Administración Pública de la Región de Murcia, incluyendo los aspectos organizativos y el cumplimiento de sus funciones por las autoridades y los empleados públicos.

2. Son quejas, las manifestaciones de insatisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados, el funcionamiento de la Administración Pública de la Región de Murcia o el trato dispensado por el personal de la misma.

Artículo 22.- Presentación.

1. Los ciudadanos podrán formular sus sugerencias y quejas en las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano, por medios electrónicos, a través del Teléfono Único de Atención al ciudadano "012" o por cualquier medio que se habilite al efecto.

2. Las sugerencias o quejas podrán formularse por los ciudadanos que acrediten su identidad o de forma anónima, sin perjuicio en este último caso, de que el ciudadano pueda reiterar la queja o sugerencia identificándose por cualquier canal de los señalados en el párrafo anterior.

3. Si las sugerencias o quejas se formulan de modo presencial, el ciudadano cumplimentará por si mismo o a través del funcionario que actúe al efecto, el escrito correspondiente. A tal efecto, y para facilitar su presentación, la Consejería competente en materia de atención al ciudadano podrá aprobar un modelo normalizado de queja o sugerencia, de utilización facultativa.

4. Formuladas las sugerencias o quejas, los ciudadanos recibirán un justificante adecuado de las mismas en función del medio utilizado para su presentación, que deberá, siempre que sea posible, incorporar el contenido íntegro de la sugerencia o queja.

Artículo 23.- Grabación de las sugerencias o quejas.

Cuando se utilice el canal telefónico se grabará la conversación para dejar constancia del contenido de la queja o sugerencia formulada, informando de tal extremo al ciudadano con carácter previo a la grabación.

Artículo 24.- Tramitación de sugerencias y quejas.

1. Recibida la queja o sugerencia, ésta se dará de alta inmediatamente en el sistema corporativo de sugerencias y quejas. A tal efecto todos los canales de atención al ciudadano dispondrán de un acceso al sistema para este fin.

2. Cuando la sugerencia o queja se refiera a la actividad de otras Administraciones Públicas, una vez efectuado el alta en el sistema, se derivará a la Administración que corresponda comunicándolo al ciudadano y dando por finalizado el trámite.

3. El Servicio de Atención al Ciudadano podrá solicitar información complementaria o aclaratoria sobre la sugerencia o queja presentada.

4. Recibidas las sugerencias o quejas que no sean anónimas, se dará cuenta de ello al ciudadano, comunicándole que en el plazo de 30 días, contados desde la recepción de éstas, se le informará de las actuaciones llevadas a cabo. Transcurrido dicho plazo sin que el ciudadano haya sido informado, podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios poniendo de manifiesto esta circunstancia.

5. El Servicio de Atención al Ciudadano remitirá electrónicamente la sugerencia o queja al órgano o la unidad afectados por la misma, solicitando que se informe al respecto en un plazo no superior a 15 días. El citado informe hará referencia necesariamente a las propuestas de actuación y las medidas concretas que deban adoptarse ante la queja o sugerencia del ciudadano.

6. Asimismo, lo comunicará al órgano directivo del que dependa la unidad en que tenga su origen la sugerencia o queja a fin de que tenga conocimiento de la insatisfacción de los ciudadanos o de las expectativas de mejora relativas a los servicios que se prestan bajo su responsabilidad.

7. Transcurrido el plazo señalado, sin que el Servicio de Atención al Ciudadano hubiese recibido el informe solicitado, se reiterará la petición dirigiéndola a la Secretaría General de la Consejería u organismo autónomo competente.

En caso de no obtener respuesta alguna en el plazo de diez días, el Servicio de Atención al Ciudadano lo comunicará al órgano competente en materia de Inspección General de Servicios para que emprenda las actuaciones que procedan, de acuerdo con su normativa reguladora, debiendo dar cuenta de lo actuado al Servicio de Atención al Ciudadano.

Recibido el informe del órgano afectado por la sugerencia o queja de que se trate, el Servicio de Atención al Ciudadano comunicará al afectado lo que proceda en relación con el contenido de su queja, siempre que consten los datos que hagan posible su remisión y no se trate de quejas y sugerencias anónimas, dando por finalizado el procedimiento.

8. Cuando la sugerencia o queja se refiera a las Cartas de Servicios, una vez registrada en el sistema corporativo, se tramitará de igual modo, dando traslado además a la Inspección General de Servicios, a fin de que actúe de conformidad con lo previsto en la normativa reguladora de las Cartas de Servicios.

Artículo 25.- Seguimiento, evaluación y emisión de informes.

1. En atención a las quejas y sugerencias formuladas, el Servicio de Atención al Ciudadano realizará un informe anual en el que se harán constar los resultados del estudio llevado al efecto y el número de sugerencias y quejas presentadas, desagregado por órganos competentes.

2. De este informe se dará cuenta a cada Secretaría General en el ámbito de sus competencias. Éstas deberán promover, en su caso, las medidas organizativas o procedimentales necesarias para mejorar el funcionamiento de los servicios públicos.

3. La Inspección General de Servicios elaborará un informe anual en cuanto a las quejas que haya conocido, salvo que sus informes individuales hayan sido evacuados a instancia del Servicio de Atención al Ciudadano.

4. Ambos informes se harán públicos por cualquier medio adecuado para su difusión.

Artículo 26.- Disposiciones comunes a la tramitación de sugerencias y quejas.

1. Cuando las sugerencias o quejas sean manifiestamente improcedentes o se formulen de modo repetitivo, el Servicio de Atención al Ciudadano, de forma motivada y sin necesidad de dar cuenta a la unidad ni al órgano gestor del servicio correspondiente, podrá ofrecer al ciudadano una contestación acorde con los términos de la queja o sugerencia de que se trate.

2. En caso de interponerse un recurso administrativo o cualquier acción judicial con el mismo objeto que una queja o sugerencia formulada ante la Administración, no quedará interrumpida la tramitación de esta última, sin perjuicio de que la contestación de las mismas pueda estar condicionada por aquellas actuaciones.

Artículo 27.- Sistema Corporativo de sugerencias y quejas.

1. Las sugerencias y quejas que se formulen, así como los datos relacionados con su recepción, tramitación y resolución, se incluirán en una base de datos centralizada que se crea como un instrumento de gestión y análisis para el órgano competente en materia de atención al ciudadano. Dicha base de datos constituye el archivo de quejas o sugerencias de la Administración Pública de la Región de Murcia.

2. El Sistema Corporativo de sugerencias y quejas, incluirá todas las opiniones que los ciudadanos expresen sobre los servicios prestados por la Administración Regional, presentadas por cualquier medio.

3. El órgano con competencia en materia de atención al ciudadano realizará un seguimiento de la evolución de las sugerencias y quejas formuladas por los ciudadanos con objeto de incrementar la calidad en la prestación de los servicios, basándose en los resultados del análisis de las mismas.

TÍTULO III.- DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL.

Artículo 28.- Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano. Naturaleza y tipología.

1. Tendrán la consideración de Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano las unidades constituidas con la finalidad de prestar el servicio de atención presencial a los ciudadanos.

2. Por su ámbito de actuación, se clasifican en oficinas generales y oficinas especializadas.

3. En cada Consejería y Organismo Autónomo, existirá, al menos, una Oficina corporativa de Atención al ciudadano de carácter general.

La creación, modificación o supresión de las mismas se llevará a cabo mediante Orden de la Consejería competente en materia de atención al ciudadano.

Dichas Oficinas contarán con el número de efectivos necesarios que se determinen en las Relaciones de Puestos de Trabajo, que dependerán orgánica y funcionalmente del Órgano competente en materia de atención al ciudadano.

4. Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, en cada municipio de la Región, a petición de su Ayuntamiento y sin perjuicio de las que a iniciativa propia en cada uno de ellos pueda establecer la Comunidad Autónoma, existirá al menos una Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano de carácter general.

En este caso, será constituida mediante convenio con la correspondiente Corporación municipal.

5. Las Oficinas especializadas, que se crearán mediante el correspondiente Decreto de Estructura. Dependerán orgánica y funcionalmente del centro directivo competente por razón de la materia objeto de sus funciones.

Artículo 29.- Funciones.

1. Las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano de carácter general ofrecerán un servicio de atención integrada y homogénea.

Llevarán a cabo, en el ámbito de competencias propias de la Administración Pública de la Región de Murcia, las siguientes actuaciones:

a) Garantizar el derecho a la información administrativa de los ciudadanos en los términos previstos en el Título I, Capítulo III, de este Decreto.

b) Informar sobre los servicios administrativos accesibles por medios electrónicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

c) Orientar y asesorar a los ciudadanos acerca de las actuaciones y solicitudes que se propongan realizar.

d) Identificar y autenticar a los ciudadanos, en los términos del artículo 22 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, utilizando para ello el sistema de firma electrónica del que estén dotados los funcionarios públicos que presten sus servicios en la Oficina.

e) Tramitar los servicios de respuesta inmediata cuyo ejercicio les corresponda, de acuerdo con las encomiendas de gestión, convenio de colaboración u otros instrumentos oportunos, que así se lo asignen.

f) Informar sobre la tramitación de sugerencias y quejas, recibir las que se presenten y remitirlas al Servicio de Atención al Ciudadano.

g) Registrar las solicitudes, escritos y comunicaciones y expedir las autoliquidaciones de las tasas precisas para el inicio de la tramitación, siempre que no requieran valoración previa del órgano competente por razón de la materia, conforme a lo previsto en cuanto a la función de registro, en el Título IV de este Decreto.

2. Las Oficinas especializadas limitarán su actuación al ámbito competencial o material que le sea propio y ejercerán las funciones que les atribuya el correspondiente Decreto de Estructura.

Podrán llevar a cabo funciones de registro, cuando lo exija la naturaleza de las funciones que tengan atribuidas y así se determine mediante Orden de la Consejería competente en materia de atención al ciudadano, a propuesta del órgano competente por razón de la materia.

Artículo 30.- Criterios para la ubicación y señalización de éstas.

1. Las unidades que presten servicio presencial al ciudadano se ubicarán en zonas de fácil acceso, debiendo señalar claramente el lugar donde se encuentren así como las indicaciones oportunas para su localización.

2. En cualquier caso, los edificios donde se localicen los servicios de atención al ciudadano deberán adecuarse a lo dispuesto en la normativa sobre accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.

Artículo 31. Publicidad de las oficinas de atención al ciudadano.

1. Para garantizar los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas, la Consejería competente en materia de atención al ciudadano, mediante Orden, publicará anualmente en el Boletín Oficial de la Región de Murcia el listado de Oficinas de Atención al Ciudadano. La Orden especificará la localización y horario de apertura de cada una de ellas, determinando si son generales o especializadas, e indicando, en este último caso, su ámbito competencial.

2. No obstante lo señalado en el párrafo anterior, dicho listado será actualizado permanentemente y estará accesible a través de la sede electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

TÍTULO IV.- REGISTRO DE LOS ESCRITOS, SOLICITUDES Y COMUNICACIONES.**Capítulo I.- Régimen general.****Artículo 32.- Sistema Unificado de Registro de la Administración Regional. Concepto.**

1. El Sistema Unificado de Registro de la Administración Regional se configura como el conjunto de unidades que, para la debida constancia de cuantos escritos o comunicaciones se reciban o expidan en la misma, realizan funciones de registro de entrada y/o salida de los mismos, con la finalidad de hacer real y efectivo el principio de proximidad a los ciudadanos a que se refiere el artículo 32 de la 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.

2. El Sistema Unificado de Registro está integrado por el Registro General, el Registro electrónico, las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano, tanto generales como especializadas que realicen funciones de registro, y los registros de salida de los órganos administrativos a que se refiere el artículo 35.

3. A los efectos del presente Decreto, se entiende por entrada de solicitudes, escritos y comunicaciones, la recepción y constancia de éstos por las unidades que integran el Sistema Unificado, siempre que se dirijan a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia o a otras Administraciones Públicas y se hayan formulado por particulares u otras Administraciones Públicas.

A los mismos efectos se entiende por salida de comunicaciones, la remisión y constancia de las resoluciones y actos administrativos, llevada a cabo por las unidades señaladas, y que la Comunidad Autónoma dirija a los particulares u otras Administraciones Públicas.

Artículo 33.- Registro General.

Dependiente de la Consejería competente en materia de atención al ciudadano, existirá el Registro General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, de entrada y salida de solicitudes, escritos y comunicaciones, de acuerdo con lo dispuesto en la Disposición transitoria segunda de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Región de Murcia.

Artículo 34.- Registro electrónico.

1. El acceso al Registro electrónico se llevará a cabo a través de un lugar destacado de la sede electrónica de la Administración Pública de la Región de Murcia, fácilmente localizable para los ciudadanos.

2. Las actuaciones que puedan realizarse y los documentos que puedan presentarse a través del Registro electrónico, serán los determinados en virtud de lo dispuesto en la normativa reguladora del mismo.

Artículo 35.- Otras Unidades de Registro.

1.- Además del Registro General, las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano de carácter general y las Oficinas especializadas que se determinen, realizarán funciones de registro de entrada y salida de solicitudes, escritos y comunicaciones, de acuerdo con lo previsto en el presente Decreto.

2.- Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, en todos los órganos administrativos y en el ámbito de su competencia, existirá, al menos, un registro de salida de comunicaciones a fin de mejorar la eficacia y agilizar la tramitación de los procedimientos administrativos.

Artículo 36.- Aplicación informática del Registro

1. Todas las actuaciones materiales de registro de entrada y salida de documentos se realizarán a través de una aplicación informática común para el conjunto de unidades que integran el Sistema Unificado de Registro.

2. La definición de dicha aplicación informática y sus requerimientos técnicos corresponde a los centros directivos competentes en materia informática y de atención al ciudadano de manera conjunta y coordinada en el ejercicio de sus respectivas competencias.

Artículo 37.- Presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones realizadas ante la Administración Pública de la Región de Murcia.

1. Cuando los escritos, solicitudes y comunicaciones se dirijan a un órgano de la Administración Pública de la Región de Murcia se procederá a su remisión inmediata al destinatario en el mismo día de la recepción o como máximo en el siguiente hábil, preferentemente por medios electrónicos, cuando se disponga de ellos.

2. Cuando los escritos, solicitudes y comunicaciones se dirijan a otras Administraciones Públicas, éstos se asentarán en el libro de salida de documentos y se remitirán a la entidad destinataria dentro de los dos días siguientes, por medios que permitan acreditar fehacientemente la recepción por el destinatario, utilizando de forma preferente los medios electrónicos.

Se dejará constancia de la fecha de remisión a la entidad destinataria, así como de la identidad del interesado o de su representante, del contenido del escrito, y de la fecha y la hora de la presentación.

Capítulo II.- Garantías del ciudadano.

Artículo 38.- Cómputo del plazo para resolver y notificar.

1. El inicio del cómputo del plazo para resolver y notificar los procedimientos administrativos vinculados a los escritos, solicitudes y comunicaciones, de competencia de la Administración Pública de la Región de Murcia, vendrá determinado por la efectiva recepción de los mismos en cualesquiera de las unidades que integran en el Sistema Unificado a que se refiere el artículo 32 de la 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.

2. Dentro de los diez días siguientes a la recepción de los escritos, solicitudes y comunicaciones, en los términos del apartado anterior, el órgano competente para iniciar la tramitación del procedimiento de que se trate, procederá a comunicar al interesado el plazo máximo normativamente previsto para resolver y notificar la resolución del procedimiento, así como los efectos del silencio administrativo.

Artículo 39.- Recibo acreditativo de la presentación realizada.

1. Para acreditar la presentación realizada en cualquiera de las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano, con funciones de registro, deberá expedirse en el mismo momento de presentación un recibo acreditativo en el que se hará constar la fecha y hora de la presentación realizada, la identificación de la oficina donde ha tenido lugar, el órgano destinatario, el asunto, así como el número del asiento practicado. Asimismo se admitirá como recibo la copia de la solicitud presentada en la que figure la fecha de presentación anotada por la respectiva Oficina.

2. Cuando se presenten documentos que acompañen a las solicitudes, sin perjuicio de los derechos que atribuyen al interesado las normas sobre procedimiento administrativo y el Capítulo IV de este Título IV, aquél habrá de especificar en las solicitudes, escritos o comunicaciones que dirija a la Administración Pública los documentos que acompaña, a los efectos de acreditar su presentación.

En este caso, el recibo de presentación consistirá en el sellado de la copia de la solicitud, escrito o comunicación, previa verificación, por la oficina de registro, de los documentos que se relacionan en aquella.

Si el funcionario encargado del registro advirtiera discrepancia entre los documentos relacionados en la solicitud y los efectivamente aportados junto a ella lo pondrá en conocimiento del presentador de la solicitud. Si éste persiste en su voluntad, el funcionario dejará constancia de la discrepancia, mediante diligencia, en la que especificará qué documentos de los relacionados no se aportan o cuáles se adjuntan a la solicitud y no se relacionan en ella. La diligencia será remitida, junto al resto de la documentación, al órgano destinatario de la solicitud.

Artículo 40.- Modelos normalizados de solicitud.

1. Cuando se estime conveniente para facilitar a los ciudadanos la aportación de los datos e informaciones requeridos o para simplificar la tramitación del correspondiente procedimiento, el órgano competente para su instrucción o resolución podrá establecer modelos normalizados de solicitud.

2. En todo caso, deberán establecerse tales modelos cuando concurra la circunstancia señalada en el artículo 70.4 o en relación con las comunicaciones previas y declaraciones responsables a las que se refiere el artículo 71 bis, ambos artículos de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3. Sin perjuicio de lo anterior, el ciudadano podrá presentar adicionalmente cuantos escritos y documentos estime oportunos para el ejercicio de sus derechos, que deberán ser tenidos en cuenta a la hora de tramitar y resolver el procedimiento.

Capítulo III.- Condiciones de admisión de los escritos, solicitudes y comunicaciones.

Artículo 41.- Garantía general.

El personal de las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano con funciones de registro sólo podrá denegar la admisión de los escritos, solicitudes y comunicaciones en los supuestos y con las garantías previstas en los artículos siguientes.

Artículo 42.- Identificación.

1. Para la recepción de las solicitudes, escritos y comunicaciones será imprescindible que quien pretenda llevar a cabo la presentación acredite su identidad dejando debida constancia de ello, sin perjuicio de la legitimación, que se comprobará por el órgano competente de la tramitación del procedimiento de que se trate.

2. La identificación no será exigible en los supuestos de anonimato a que se refiere el Título II de este Decreto, en relación con la presentación de sugerencias y quejas.

Artículo 43.- Pluralidad de solicitudes, escritos o comunicaciones.

1. Cuando se pretendan registrar simultáneamente más de diez solicitudes, escritos o comunicaciones podrá utilizarse, si lo hubiere, un modelo normalizado específico para cada uno de los Órganos competentes para resolver

Este modelo normalizado concretará, para cada caso, la identidad de los interesados, y un breve resumen del contenido de aquellas. El sello mecánico del asiento registral se replicará en las distintas solicitudes, escritos o comunicaciones.

Artículo 44.- Documentos no registrables.

1. No se registrarán en ningún caso:

a) Los documentos que tengan carácter publicitario, comercial o análogo, aunque se especifique su destino.

b) Los documentos que se incorporen como anexo a una solicitud, a un escrito o a una comunicación, sin perjuicio del derecho del ciudadano a que quede constancia de su presentación.

c) Los paquetes u objetos que se adjunten al documento de remisión de los mismos.

d) La correspondencia de carácter personal dirigida a persona identificada en la que se exprese el cargo que la misma desempeñe dentro de la Administración Pública Regional. En este caso será entregada a su destinatario y si procede, será posteriormente registrada a la mayor brevedad, sin perjuicio de su fechado en el momento de la recepción en la unidad de registro.

e) Los documentos o escritos anónimos, salvo que se trate de quejas, sugerencias u otros supuestos en que así se haya previsto expresamente.

f) Aquellas solicitudes, escritos y documentos que carezcan absolutamente de los requisitos establecidos en la norma aplicable y ello impida su subsanación posterior, sin perjuicio de que, en caso de presentación presencial, el funcionario encargado de la misma advierta al ciudadano de las carencias de que adolece su escrito y le asista indicándole cómo subsanarlas.

Cuando se desconozca el órgano competente y se trate de un asunto de competencia de la Administración Regional, el personal de Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano ofrecerá al ciudadano la información precisa para especificar el destinatario.

g) Las solicitudes dirigidas a Órganos, Empresas o Fundaciones públicos que no constituyan Administración Pública en los términos previstos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, salvo lo establecido en su normativa específica.

h) Solicitudes o escritos que, según la norma del procedimiento que le sea de aplicación, deban presentarse a través de entidades colaboradoras.

i) Las comunicaciones interiores entre órganos y unidades de la Administración Regional.

2. Cuando concurra alguna de las circunstancias del apartado anterior, el ciudadano podrá requerir que se le entregue una diligencia escrita en la que se especifique la persona que ha denegado el registro y la oficina de que se trate, la fecha y hora del intento de presentación, la identidad del ciudadano, un resumen del contenido de la solicitud y el destinatario. De la misma se dejará constancia mediante diligencia en la aplicación informática de registro.

Artículo 45.- Participación de entidades colaboradoras y otras organizaciones en la presentación de escritos, documentos y solicitudes.

1. La presentación de escritos, documentos y solicitudes podrá realizarse a través de entidades colaboradoras de la Administración Pública de la Región de

Murcia cuando así lo determine la normativa reguladora de cada procedimiento o actuación.

2. En este caso, dicha normativa deberá especificar el colectivo afectado e indicar si la colaboración se limitará a la entrega de la solicitud o, en su caso, podrá extenderse a cualquier otro trámite.

Asimismo habrá de precisar las garantías técnicas y organizativas que aseguren fehacientemente la fecha de presentación, la identidad de los ciudadanos, la integridad y autenticidad de la solicitud, escrito o comunicación, la entrega del correspondiente recibo a los interesados, así como la transmisión por medios electrónicos de dicha información al órgano competente para la tramitación del procedimiento o actuación a que dé lugar la presentación realizada.

Capítulo IV.- Aportación de documentos por parte de los ciudadanos.

Artículo 46.- Derecho a no presentar documentos.

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 35 f) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los ciudadanos, en sus relaciones con la Administración Pública de la Región de Murcia, tendrán derecho a no presentar documentos que ya obren en poder de cualquiera de las entidades que la integran. Para hacer efectivo este derecho deberán especificar la fecha en la que presentaron los documentos y el órgano al que los dirigieron, siempre que no hayan transcurrido más de cinco años desde la finalización del procedimiento en el que se aportaron.

2. Asimismo, en los términos señalados por los artículos 6.2 b) y 9 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, los ciudadanos tienen derecho a no presentar aquellos documentos e informaciones que obren en poder de cualquier otra Administración Pública, siempre que la información se encuentre en soporte electrónico.

A fin de dar plena satisfacción a este derecho, la Comunidad Autónoma de Murcia deberá suscribir los Convenios oportunos con la Administración General del Estado, el resto de las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, de manera que la información necesaria sea accesible o pueda transmitirse por medios electrónicos, garantizándose en todo caso el pleno respeto a la normativa sobre protección de datos personales.

Artículo 47.- Autorización para obtener datos y certificaciones de otras entidades públicas.

1. Cuando en la instrucción de los procedimientos deben ser aportados documentos o certificados que hayan de ser emitidos por otras entidades públicas distintas de la Administración Pública de la Región de Murcia, los interesados deberán de otorgar su autorización expresa para que los datos objeto de aportación puedan ser directamente recabados en su nombre por el órgano gestor.

2. Las comunicaciones que tengan lugar se realizarán preferentemente por medios electrónicos, según lo dispuesto al efecto por la norma sobre acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

3. De no prestarse el consentimiento referido en el apartado primero, estos documentos o certificaciones habrán de ser presentados por los interesados.

Artículo 48.- Presentación de documentos originales.

1. Cuando la norma reguladora del correspondiente procedimiento o actuación administrativa requiera la aportación de documentos originales por

parte del ciudadano, éstos tendrán derecho a que le sea sellada por las Oficinas Corporativas de Atención una copia del documento original en el momento de su presentación.

2. Dicha copia deberá ser aportada por el ciudadano, en cuyo caso el personal encargado de las Oficinas de Atención al Ciudadano con funciones de registro la cotejará con el original a fin de comprobar su identidad. En estos supuestos se dejará constancia en la copia de la fecha y lugar de presentación del original así como del órgano destinatario y de un extracto del objeto del procedimiento o actuación para cuya tramitación se aporta.

Artículo 49.- Presentación de copias y régimen de compulsas.

1. Cuando de acuerdo con las normas que resulten de aplicación, los ciudadanos deban acompañar copia compulsada de los documentos exigidos a las solicitudes que presenten, el personal encargado de la Oficina de Atención al ciudadano con funciones de registro la cotejará con el original para comprobar su identidad de contenido.

2. Las Oficinas de Atención al Ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia sólo realizarán compulsas de aquellos documentos que se acompañen a los escritos, solicitudes y comunicaciones que los ciudadanos pretendan presentar ante ellas mismas, con independencia de que el destinatario de la documentación sea otra Administración u organismo público distinto del titular del registro. La compulsas se llevará a cabo según lo previsto en los párrafos anteriores, identificando en todo caso al órgano, unidad y personal que la expide.

3. No se compulsarán las copias de documentos que ya obren en poder de la Administración Regional en virtud de lo dispuesto en el artículo 46.1 este Decreto.

4. Tampoco procederá la compulsas cuando se trate de copias de documentos originales en soporte electrónico expedidos por las Administraciones Públicas. En estos casos, el órgano o unidad a quien corresponda la tramitación del procedimiento o actuación de que se trate deberá comprobar la integridad y autenticidad del documento conforme a lo dispuesto en el artículo 46.2 de este Decreto.

5. En el acceso a las actividades de servicios, en el caso de documentos emitidos por una autoridad competente según la definición de ésta establecida por el artículo 3, apartado 12, de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, no se exigirá la presentación de documentos originales o copias compulsadas ni traducciones juradas, salvo en los casos previstos por la normativa comunitaria, o justificados por motivos de orden público y de seguridad pública. No obstante, la autoridad competente podrá recabar de otra autoridad competente la confirmación de la autenticidad del documento aportado.

Artículo 50.- Solicitud de copias auténticas.

1. Al margen del supuesto previsto en el artículo anterior, los ciudadanos podrán, en cualquier momento, solicitar la expedición de copias auténticas de los documentos públicos administrativos que hayan sido válidamente emitidos por los órganos de la Administración Pública de la Región de Murcia y por los organismos públicos vinculados o dependientes de ella.

2. Las copias auténticas de los documentos públicos administrativos tienen la misma validez y eficacia que éstos, produciendo idénticos efectos frente a las Administraciones públicas y los interesados.

3. La expedición se solicitará al órgano administrativo o al Organismo público que emitió el documento original. Dicho órgano expedirá la copia previa comprobación en sus archivos de la existencia del original o de los datos en él contenidos.

En el supuesto de que, por el tiempo transcurrido, el documento original o los datos en él contenidos obrasen en un archivo general, histórico y organismo similar, la solicitud será cursada al correspondiente archivo para la expedición, en su caso, de la copia auténtica.

4. La copia auténtica podrá consistir en la transcripción íntegra del contenido del documento original o en una copia realizada por cualesquiera medios informáticos, electrónicos o telemáticos. En ambos casos figurará la acreditación de la autenticidad de la copia identificando el órgano, archivo y organismo que la expide y la persona responsable de la expedición.

5. La copia auténtica de aquellos documentos que contengan datos nominativos podrá ser solicitada por los titulares de tales datos o por terceros que acrediten un interés legítimo en su obtención. Cuando el documento contenga datos personales que pudieran afectar a la intimidad de los titulares la copia sólo podrá ser solicitada por éstas. Si los datos contenidos en el documento afectaran también a la intimidad de personas diferentes del solicitante, sólo se expedirá la copia previo consentimiento de los restantes afectados.

6. La solicitud podrá ser denegada por resolución motivada que pondrá fin a la vía administrativa cuando concurran razones de protección del interés público o de protección de intereses de terceros, cuando así lo disponga una norma legal o reglamentaria y, en todo caso, en los siguientes supuestos:

a. Inexistencia o pérdida del documento original o de los datos en él contenidos.

b. Copias de documentos emitidos en el curso de la investigación sobre delitos, cuando la expedición de la copia pudiera poner en peligro la protección de los derechos y libertades de terceros o las necesidades de las investigaciones que se estén realizando.

c. Copias de documentos que contengan información sobre materias protegidas por el secreto comercial o industrial.

d. Copias de documentos que contengan datos sanitarios personales, en aquellos casos en que las disposiciones específicas que los rigen impidan ejercer el derecho de acceso.

7. En el plazo máximo de un mes contado desde la recepción de la solicitud deberán expedirse las copias auténticas o notificarse la resolución que deniegue las mismas.

Disposición adicional primera.- Comunicaciones Interiores, entre órganos y unidades de la Administración Pública de la Región de Murcia.

1. Las disposiciones de este Decreto no se aplicarán a las comunicaciones de carácter interno entre los diversos órganos y unidades administrativas que pertenezcan a la Administración Pública de la Región de Murcia.

2. Los actos de comunicación entre órganos o unidades administrativas de una misma Consejería podrán ser remitidos a sus destinatarios directamente por las unidades y órganos gestores. A estos efectos, deberán adoptarse en todo caso las medidas que permitan acreditar de forma fehaciente tanto el momento de la remisión, el contenido de aquellas, el medio empleado así como la recepción de la misma por el órgano destinatario.

3. Para los supuestos comprendidos en este artículo, existirá una aplicación informática que sirva de soporte a la realización de estas comunicaciones internas.

Disposición adicional segunda.- Régimen especial en el ámbito tributario.

La regulación contenida en el presente Decreto se aplicará sin perjuicio de las normas particulares en materia tributaria y, en especial, del régimen de consultas administrativas en dicho ámbito.

Disposición adicional tercera.- Actualización de la Guía de Procedimientos y Servicios.

En el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de este Decreto todos los órganos y unidades administrativas deberán comprobar y, en su caso, actualizar los contenidos de la Guía de Procedimientos y Servicios que correspondan a su ámbito competencial, dando cuenta del cumplimiento de dicha obligación al Servicio de Atención al Ciudadano a través de la correspondiente Secretaría General de la que dependa.

Disposición transitoria primera.- Régimen aplicable a los procedimientos y actuaciones administrativas.

El presente Decreto no será de aplicación a los procedimientos ya iniciados a la entrada en vigor del mismo.

Disposición transitoria segunda.- Transformación de los registros en unidades corporativas de atención al ciudadano.

En el plazo de un año desde la entrada en vigor del presente Decreto, se determinarán las Oficinas de atención al ciudadano que, en virtud de lo establecido en el presente Decreto, hayan de configurarse como Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano.

Disposición derogatoria.

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan, contradigan o resulten incompatibles con lo dispuesto en este Decreto, en especial el Decreto 28/1990, de 10 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento de la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Orden de 25 de noviembre de 1992 (BORM 2 de diciembre), de la Consejería de Administración Pública e Interior, por la que se establece un horario especial para el Registro de la Consejería de Presidencia y General de la Comunidad Autónoma, a excepción del artículo 1 de la misma, que permanecerá en vigor, en cuanto al horario del Registro General de la Administración Regional.

Disposición final primera.- Habilitación para el desarrollo reglamentario.

Se autoriza a la Consejería competente en materia de Atención al ciudadano para que, mediante la correspondiente Orden, dicte cuantas normas de carácter



organizativo sean necesarias para la ejecución de las previsiones de este Decreto.

Disposición final segunda.- Entrada en vigor.

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

Dado en Murcia a 3 de septiembre de 2010.—El Presidente, Ramón Luis Valcárcel Siso.—La Consejera de Presidencia y Administraciones Públicas, María Pedro Reverte García.