

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Economía y Hacienda

2323 Resolución de 18 de febrero de 2015, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Secretaría General de la Consejería de Fomento, Obras Públicas y Ordenación del Territorio.

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

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

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

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

Vista la propuesta de Carta de Servicios de la Secretaría General de la Consejería de Fomento, Obras Públicas y Ordenación del Territorio.

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

Resuelvo

Primero.- Aprobar la Carta de Servicios de la Secretaría General de la Consejería de Fomento, Obras Públicas y Ordenación del Territorio, cuyo texto se recoge en el Anexo.

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

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

Este informe deberá referirse expresamente a:

Los indicadores asociados,

Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas,

Las desviaciones detectadas,

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

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

Los controles internos efectuados

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

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

Cuarto.- La Secretaría General de la Consejería de Fomento, Obras Públicas y Ordenación del Territorio, en coordinación con el Servicio de Atención al Ciudadano, llevarán a cabo las acciones divulgativas y de difusión que estimen más adecuados, especialmente mediante los sistemas de difusión de carácter corporativo.

Murcia, 18 de febrero de 2015.—El Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, Enrique Gallego Martín.

ANEXO



Consejería de Fomento, Obras Públicas y Ordenación del Territorio

Carta de Servicios



**Secretaría General de la Consejería de
Fomento, Obras Públicas y Ordenación del
Territorio de la Administración Pública de la
Región de Murcia**

CONTENIDOS

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

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones de la Secretaría General de la Consejería de Fomento, Obras Públicas y Ordenación del Territorio

La Secretaría General ejerce la jefatura superior de la Consejería, después del Consejero. La Consejería de Fomento, Obras Públicas y Ordenación del Territorio tiene atribuidas competencias en las siguientes materias:

- Infraestructuras.
- Arquitectura.
- Vivienda.
- Suelo.
- Urbanismo.
- Ordenación del territorio.
- Carreteras.
- Transportes.
- Costas.
- Puertos.
- Actividades náuticas.
- Cartografía.

Fines: Misión, Visión y Valores de la Secretaría General de la Consejería de Fomento, Obras Públicas y Ordenación del Territorio

MISIÓN:

La representación de la Consejería, por delegación del Consejero, así como la inspección y coordinación de los órganos de la Consejería y la jefatura del personal de ésta.

Coordinación general de la administración de la Consejería y el apoyo y asistencia técnica a los órganos directivos en el desarrollo y ejecución de los planes de actuación de la Consejería.

Prestación de todos los servicios comunes.

La organización del funcionamiento los servicios, el soporte legal, económico presupuestario, asuntos generales y la elaboración de la estadística y el impulso y supervisión de la calidad de los servicios para facilitar a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos en su relación con la Consejería y la implantación y aplicación de las buenas prácticas que supongan una mejora de la eficacia, la eficiencia y la transparencia.

VISIÓN:

Constituirse en referente y modelo de excelencia en la gestión para los órganos directivos de la Consejería, liderar la implantación de los programas de mejora, innovación y cambio que representen mejoras de los servicios hacia el ciudadano y para la excelencia de la gestión interna y ofrecer servicios profesionalizados, ágiles, transparentes, coordinados y flexibles, con sujeción a los principios de confidencialidad, confianza, responsabilidad, eficiencia y con un compromiso permanente por la mejora y la calidad, en el marco de las líneas estratégicas de la Comunidad Autónoma.

VALORES:

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

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

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

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

Celeridad en la resolución de nuestras actuaciones.

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

Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: SECRETARIO/A GENERAL.

Teléfono: 968 362 632.

Consejería: FOMENTO, OBRAS PÚBLICAS Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO.

Unidad Organizativa: SECRETARÍA GENERAL.

Plano:



Datos de la unidad organizativa donde se presta el servicio

SECRETARÍA GENERAL DE FOMENTO, OBRAS PÚBLICAS Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO.

Dirección: Plaza Santoña, 6, 30006-Murcia.

Teléfono: 968 362 335.

Web <http://www.carm.es/cfopot/sg>.

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios que se prestan son los siguientes:

1. Servicio jurídico:

- a. Tramitación de expedientes de responsabilidad patrimonial en el ámbito de la Consejería de Fomento, Obras Públicas y Ordenación del Territorio. (Procedimiento [0156](#)).
- b. Bastanteo de poderes.
- c. Resolución de reclamaciones previas a la jurisdicción civil o laboral.
- d. Resolución de recursos de los que conoce el titular de la Secretaría o de la Consejería.

2. Servicio Económico, de Inversiones y Control de Gestión:

- a. Tramitación de expedientes de aplazamiento o fraccionamiento del pago ante la Consejería de Fomento, Obras Públicas y Ordenación del Territorio. (Procedimiento [0386](#)).

3. Servicio de contratación:

- a. Adjudicación y ejecución de contratos competencia del Departamento.
- b. Autorización, cesión y subrogación de contratos.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

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

	Compromiso	Indicador
1	<i>El tiempo de realización del bastanteo de poderes será de 1 día a contar desde su solicitud y haber abonado la tasa.</i>	<i>(Número mensual de bastanteos realizados en el plazo comprometido / Número total mensual de bastanteos solicitados) x 100 = 100.</i>
2	<i>El plazo máximo para la resolución de reclamaciones previas a la vía jurisdiccional civil será de 1 mes (plazo legal 3 meses) y en la laboral en el plazo de 20 días (plazo legal 1 mes).</i>	<i>(Número mensual de reclamaciones resueltas en el plazo comprometido / Número total de reclamaciones resueltas en el mes) x 100 = 100.</i>
3	<i>El tiempo de resolución de los expedientes de aplazamiento o fraccionamiento del pago ante la Consejería será igual o inferior a 5 meses (plazo legal 6 meses).</i>	<i>(Número mensual de expedientes de aplazamiento o fraccionamiento resueltos en el plazo comprometido / Número total de expedientes de aplazamiento o fraccionamiento solicitados) x 100 = 100.</i>

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

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

Derechos de los ciudadanos relacionados con el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. LRJPAC: <https://www.boe.es/legislacion/legislacion.php>

Otros: Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes, (Transparencia, Protección de Datos de Carácter Personal, etc.) ya sea de ámbito autonómico o estatal.

NORMATIVA REGULADORA**Normativa General:**

Ley Orgánica 4/1982, de 9 de junio, de Estatuto de Autonomía para la Región de Murcia. BOE 146, de 19 de Junio de 1982.

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

Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia. BORM 301 SUP.11, de 30 de Diciembre de 2004.

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. BORM 301 SUP.11, de 30 de Diciembre de 2004.

Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora. BOE 189, de 09/08/1993.

Normativa en materia de aplazamiento y fraccionamiento del pago:

Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General. BOE 302, de 18 de diciembre de 2003.

Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación. BOE 210, de 2 de septiembre de 2005.

Decreto Legislativo 1/1999, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Hacienda de la Región de Murcia. BORM 50 de 1 de marzo de 2000.

Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria. BOE 284, de 27 de noviembre de 2003.

Decreto Legislativo 1/2004, de 9 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de Ley de Tasas, Precios Públicos y Contribuciones Especiales de Región de Murcia 2004. BORM 298, de 27 de diciembre de 2004.

Normativa en materia de responsabilidad patrimonial:

Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los Procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de responsabilidad patrimonial. BOE 106, de 4 de mayo de 1993.

Normativa en materia de bastanteo de poderes:

Decreto 36/2001, de 18 de mayo, Atribuye el bastanteo de poderes para suscribir Convenios, participar en procedimientos de contratación y prestar garantías, en la Administración Regional, sus Organismos Autónomos y las Empresas Públicas Regionales. BORM 117, de 22 mayo 2001.

Normativa en materia de convenios:

Decreto 56/1996, de 24 de julio, que regula el Registro General de Convenios y se dictan normas para su tramitación en el ámbito de la Administración Regional de Murcia. BORM 180, de 3 de Agosto 1996.

Normativa en materia de contratos:

Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector público. «BOE» 276, de 16/11/2011.

RD 1098/2001, de 12 de Octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. 257 de 26 de Octubre de 2001.

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

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

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

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

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

MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

La participación y colaboración de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos ofrecidos, se articulará mediante la presentación de quejas y sugerencias en la forma que se señala a continuación:

PRESENCIAL: En las dependencias de la Secretaría General.

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

TELEMÁTICA: Para el planteamiento, tanto de quejas como de sugerencias que los usuarios estimen pertinente realizar para el mejor funcionamiento de la Administración Regional. Los artículos 20 y siguientes del Decreto n.º. 236/2010, de 3 de septiembre, de atención al ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia, regula el objeto, procedimiento y sus efectos. Además, en el Catálogo de Procedimientos y Servicios (<http://www.carm.es/guiadeservicios>), figura dicho servicio con el código 0867, donde se podrá acceder a la información necesaria para que quien lo desee, pueda presentar quejas o sugerencias.

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

HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención al público será con carácter general de 9:00 a 14:00 horas los días laborables.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Los ciudadanos disponen de los siguientes canales de comunicación con la Secretaría General:

Presencialmente: En las dependencias de la Secretaría General en plaza Santoña, 6.
En las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano

Telefónicamente: En el teléfono único de la Administración Regional 012 si la llamada es desde el territorio de la Región de Murcia, o en todo caso a través del 968 362 000.

Telemáticamente: A través de la página Web de la Consejería de Fomento, Obras Públicas y Ordenación del Territorio. En la web de la Administración Regional <http://www.carm.es>.

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

TRANSPORTE PÚBLICO.- AUTOBUSES:

Línea Rayo 17 (Pza. Circular / Hospital Reina Sofía Estación FF.CC. El Carmen): Parada 9097 Avda. Antonete Gálvez.

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

APARCAMIENTO:

Aparcamiento público de la Plaza Santoña.

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