

**PROJECTE DE DECRET /2015 , DE DE , DEL CONSELL, PEL QUE S'ESTABLIX EL SISTEMA PER A LA MILLORA DE LA QUALITAT DELS SERVEIS PÚBLICS I L'AVALUACIÓ DELS PLANS I PROGRAMES EN L'ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALITAT I EL SECTOR PÚBLIC INSTRUMENTAL QUE EN DEPÈN.**

**Informe justificatiu de la necessitat i oportunitat del projecte.**

El projecte de decret es fonamenta en les consideracions següents:

**Primera**

Conforme es raona en el preàmbul del propi projecte de decret, la Generalitat ha Donat múltiples mostres del seu ferm compromís a elevar els nivells de qualitat en la prestació dels serveis públics que demanen els ciutadans, dissenyant i aplicant instruments que milloren la qualitat de la gestió pública.

Entre altres exemples d'este compromís cabria ressenyar l'Acord de 24 de febrer de 1998, del Consell, pel qual s'implanta el sistema d'avaluació de qualitat, o una sèrie de normes com el Decret 191/2001, de 18 de desembre, del Consell, pel qual es va aprovar la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i es regulen les Cartes de serveis en la Generalitat, el Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat, que va revisar i va millorar el sistema establert originàriament pel Decret 85/1998, de 16 de juny, del Consell, el Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'establixen els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels serveis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat, i el Decret 165/2010, de 8 d'Octubre, del Consell, pel qual s'establixen mesures de simplificació i reducció de càrregues administratives en els procediments gestionats per l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic, junt amb els Plans de Simplificació i Reducció de Càrregues (Pla SIRCA, 1 i 2) que s'han aprovat.

Així doncs i junt amb l'anterior, constituïxen altres exponents clars d'eixe compromís amb la qualitat, els successius plans estratègics de modernització de l'administració de la Generalitat, o els actualment vigents Pla Estratègic d'Innovació i Millora de l'Administració de la Generalitat (per al període 2014-2016) i Pla de Qualitat i Inspecció.



Tot este conjunt de normes, acords i plans, part de la idea bàsica de què l'administració té com a fonament el servei al ciutadà, i per a això ha de satisfer les seues necessitats i expectatives. Este objectiu només s'aconsegueix per mitjà d'un procés de millora contínua dels sistemes de gestió i dels resultats que vaja elevant progressivament el nivell de qualitat, fins a aconseguir l'excel·lència en la gestió.

Este fonament està en línia amb els principis establerts ja per la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, i arreplegats en l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, que proclama el dret a una bona administració i determina que tots els ciutadans tenen dret a què les administracions públiques de la Generalitat tracten els seus assumptes de manera equitativa i imparcial, i en un termini raonable, i a gaudir de serveis públics de qualitat.

El servei al ciutadà exigix de les administracions públiques una permanent atenció a les seues expectatives, les seues necessitats i els seus drets, i resulta consubstancial a esta permanent atenció abordar la revisió i perfeccionament de la pròpia normativa i instruments jurídics destinats a la qualitat dels serveis públics, de manera que l'obligada millora contínua de la prestació d'aquestos tinga el seu punt clau d'arrancada en el propi marc dispositiu que li servix de base.

D'esta reflexió es deduïx una primera conclusió: el present projecte de decret té per objectiu fonamental la revisió i millora de la normativa actualment vigent en matèria de modernització i millora de la qualitat dels serveis públics prestats pel sector públic de la Generalitat. Esta normativa es concreta, de forma essencial, en els esmentats decrets del Consell 191/2001, de 18 de desembre, 165/2006, al de 3 de novembre, i 62/2010, de 16 d'abril, els quals són derogats després de la seua refosa, amb determinades modificacions, en un únic text que proporciona un tractament harmonitzador entre disposicions que de forma separada -per exigències merament cronològiques, fruit de les seues aprovacions en moments i anys distints- abordaven instruments generals d'un mateix propòsit, com era la millora de la qualitat dels serveis i la satisfacció de les necessitats i expectatives dels ciutadans.

## Segona

Respecte d'això, cal ressaltar un segon objectiu a l'hora de proposar el present projecte: el Segon Pla de Simplificació i Reducció de Càrregues Administratives Pla SIRCA-2 (2013-2015) imposa de forma específica la necessitat de revisió i millora dels esmentats decrets, dins del mandat general que el Pla estableix en relació amb tota la normativa existent en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat, tant dels nous projectes com de les disposicions en vigor, per a simplificar i reduir la normativa que afecte tant la ciutadania, com a les empreses.

A Congruentment amb este objectiu, el present decret no sols refon i, si cal deroga, la normativa en qüestió, la qual cosa en tot cas ja suposaria un benefici de claredat jurídica, sinó que aprofita esta oportunitat per a millorar aquells aspectes concrets que vénen a aconsellar els anys transcorreguts d'aplicació. Aixina, el nou decret s'adapta a les exigències que imposen els emergents paradigmes de relació amb els ciutadans, o introduïx canvis en el tractament d'alguns aspectes (visió de les cartes de serveis com un sistema de gestió, o potenciació de les accions de millora derivades de l'avaluació de les queixes, per posar algun exemple).



### Tercera

Així mateix, i en tercer lloc, el projecte també proclama la necessitat i obligatorietat d'implantar amb caràcter general sistemes de mesurament i indicadors que proporcionen la informació necessària per a conèixer el grau de compliment i resultats dels plans i programes, a través d'avaluacions d'eficàcia i, si és el cas, eficiència, tractant d'incorporar i consolidar l'avaluació dels programes de l'Administració com a ferramenta de millora de la gestió i de rendició de comptes a la ciutadania de la informació resultant de la implementació d'aquests plans i programes.

Esta previsió està en sintonia amb el mandat bàsic establert en l'article 6.2. De la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i d'acord amb allò que s'ha previst, en la mateixa línia, en l'article 9, 3.2. j) de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana, que enllaça directament amb el principi d'eficàcia de les administracions públiques, efluent de l'article 103 de la Constitució Espanyola, en el sentit de recordar que tots els esforços de les administracions han de posar-se al servei del compliment de l'objectiu d'interés general de la societat, però amb l'afegit del nou paradigma de la proximitat a la ciutadania i la transparència informativa.

El decret consta de 43 articles, estructurats en set capítols, cinc disposicions addicionals, dos disposicions transitòries, una disposició derogatòria i dos disposicions finals.

El capítol I arreplega les disposicions de caràcter general de la norma, com l'objecte, el seu àmbit d'aplicació així com un avanç dels instruments generals del sistema que es van a desenvolupar, junt amb criteris i principis corporatius d'actuació.

El capítol II va referit de forma fonamental a les avaluacions de qualitat, la seua definició i tipus, metodologia, fins i règim dels projectes de millora subsegüents als processos d'avaluació. Respecte d'això es manté la invocació del model EFQM d'Excel·lència com referent metodològic generalitzat per a dur a terme les autoavaluacions i avaluacions, sense perjudi de preveure la possibilitat excepcional, per raons de millor adaptació a les especificitats d'algunes organitzacions o serveis, d'incorporació d'altres models o patrons de referència metodològica.

El capítol III dóna cobertura a una més àmplia regulació de les cartes de serveis, en major sintonia amb la configuració harmonitzada que s'ha elaborat com a "Marco Comú sobre les Cartes de serveis en les administracions públiques espanyoles" per part de la Xarxa Interadministrativa de Qualitat. Esta nova regulació posa l'èmfasi en el concepte de compromisos de qualitat, com a element clau sobre el qual gira la carta de serveis.

El capítol IV aborda dos aspectes també primordials de qualsevol sistema de gestió de qualitat, com són, d'un costat, les certificacions o acreditacions de qualitat, destinades a oferir un reconeixement contrastat a un determinat nivell d'excel·lència o qualitat aconseguit per una organització i, d'un altre, la posada en marxa en la Generalitat de premis a l'excel·lència o millors pràctiques, així com altres instruments complementaris de reconeixement, motivació o implicació en este cas de les persones que han participat de forma rellevant en els processos de millora de la qualitat dels serveis prestats a la ciutadania.



El capítol V va dedicat al tractament de les queixes i suggeriments dels ciutadans, introduint en el seu règim regulador determinats canvis dirigits a aprofitar millor l'oportunitat de millora que estes iniciatives poden proporcionar per a incrementar el nivell de qualitat dels serveis públics. A part d'incloure la figura dels agraïments, no previstos en la norma anterior, el decret, entre altres novetats, amplia els canals i mitjans de presentació de les queixes i suggeriments, en un intent de donar cabuda a les possibilitats de relació que oferixen els últims avanços tecnològics.

El capítol VI es referix al que es denomina Xarxa de Qualitat, entesa com el conjunt d'òrgans, llocs de treball o grups de persones que, dins de la Generalitat, són responsables d'impulsar, recolzar i coordinar la implantació i desenvolupament dels sistemes i instruments de la gestió de qualitat. Es tracta d'una qüestió de crucial transcendència ja que no es pot aconseguir la implantació i desenvolupament d'un sistema de qualitat si no es compta amb la participació i involucració de tota l'organització, des dels diferents nivells, central, departamental i administratiu.

Finalment, el capítol VII, conté d'una forma resumida, pendent d'un posterior desplegament reglamentari, la declaració i garantia que en el Portal de Transparència de la Generalitat existiran espais de divulgació pública de les dades rellevants existents sobre la qualitat dels serveis públics, a través d'una plataforma específica d'informació ciutadana en matèria de qualitat dels serveis, en els termes de la nostra normativa en matèria de transparència.

Al marge de les previsions habituals en este tipus de normes amb vista a la derogació de les normes anteriors sobre les mateixes matèries i a l'habilitació per a dictar posteriors disposicions reglamentàries de desplegament, el decret també arreplega, en les Disposicions Addicionals Tercera apartat 2, Quarta i Quinta, una sèrie de previsions dirigides a preservar i fomentar la possibilitat d'una regulació especial per a determinats sectors o àmbits, tant per al sistema de queixes i suggeriments com per a tot el que es referix a les avaluacions i certificacions de qualitat, apartat este últim en què ja es compta amb experiències pròpies, adaptades a la tipologia de centres i serveis, ja consolidades o en via d'implantació (sanitat, educació i serveis socials) .

Tot el que s'exposa als efectes que pertoquen.

València, 26 d'octubre de 2015

El Subsecretari

Alfonso Puncel Chornet.