

INFORME SOBRE LES OBSERVACIONS I RECOMANACIONS EFECTUADES PEL CONSELL JURÍDIC CONSULTIU EN RELACIÓ AI PROJECTE DE DECRET DEL CONSELL, PEL QUAL S'ESTABLEIX 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 SEU SECTOR PÚBLIC INSTRUMENTAL.

En relació amb el preceptiu Dictamen 119/2016 emés pel Consell Jurídic Consultiu, sobre el projecte de Decret citat a l'encapçalament, vistes les observacions, suggeriments i recomanacions formulades en l'esmentat dictamen, i d'acord amb el que es disposa a l'article 54 del Decret 24/2009, de 13 de febrer, del Consell, sobre la forma, l'estructura i el procediment d'elaboració dels projectes normatius de la Generalitat, s'emet el present informe per tal donar compte de les modificacions produïdes com a conseqüència del dictamen emés, així com una relació dels aspectes del dictamen que no s'han tingut en compte:

1.- S'ha atés l'observació essencial formulada a l'article 13, suprimint la redacció de l'apartat 4 del text, referent a la responsabilitat patrimonial derivada de les cartes de serveis. En aquest sentit, una vegada atesa íntegrament l'observació essencial, s'ha inclòs al Preàmbul la fórmula "Conforme amb el Consell Jurídic Consultiu".

2.- S'han efectuat les correccions d'estil respecte al títol del projecte: en la versió en castellà, s'ha eliminat el terme "la misma" en funció pronominal, referit al sector públic, així com altres dins del text, al mateix temps que s'ha revisat tot el projecte perquè la terminologia utilitzada sobre aquest aspecte (referència al sector públic instrumental) garde completa uniformitat quant a la denominació emprada.

Així mateix, pel que fa als suggeriments relatius a aspectes de redacció, el nou text incorpora totes les restants propostes formulades en el dictamen (pàgina 21).

3.- Respecte a la resta de consideracions, a continuació s'assenyalen les que s'han acceptat i les que no:

Article 2. Àmbit d'aplicació

No s'ha realitzat una millora de la redacció de l'apartat 1 perquè ja es va adaptar al tràmit d'al·legacions i perquè es considera prou clar. Ha de tenir-se en compte que la normativa sectorial, (de sanitat, educació o serveis socials) en les matèries a les quals es refereix l'article 2.3 del projecte (açò és, avaluacions de qualitat i certificacions de qualitat) òbviament contenen referències als òrgans competents per a desenvolupar-les, bé de forma directa o a través de la distribució de competències i funcions que contenen els seus respectius Reglaments Orgànics i funcionals. Així doncs, determinar en aquest decret quina Conselleria o quin òrgan és el competent no resulta adequat, per la qual cosa no considerem necessari avançar ara una previsió en aquest sentit.



En tot cas, reflexionant sobre aquests aspectes, creiem que convé introduir, no obstant açò, un incís final en este mateix apartat 3 de l'article 2, dirigit a contemplar la hipòtesi que en algun moment pugua no existir normativa especial (de sanitat, educació o serveis socials) sobre la matèria d'avaluacions de qualitat i certificacions de qualitat. Per a evitar que tals situacions hipotètiques puguen generar un buit competencial, sí que s'ha modificat la redacció de l'apartat 3, per a precisar el seu contingut, pel que fa a la falta de normatives o sistemes especials on resultarà d'aplicació el règim general establert en aquest decret, el que suposa que en tals sectors -en els supòsits de manca de normativa sectorial- la Conselleria competent serà la mateixa que per a la resta de la Generalitat, açò és, aquella que assumisca les competències en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, sent aplicable el règim general indicat per als departaments del Consell.

Articles 4 i 5. Instruments per a la millora i Planificació de la millora

No s'atés la recomanació de refondre els 2 articles, perquè no es compartix la seua fonamentació, atés que considerem important que existisca un article específic i propi, sense un altre tipus de contingut addicional, (l'article 4, en aquest cas) dedicat a enumerar o proclamar els diferents instruments generals que conformen el sistema per a la millora de la qualitat, sobre els quals giren els preceptes del projecte. Aquesta és una qüestió separada i separable de les accions de planificació, estratègiques o operatives, que en cada moment s'aproven per a tots o alguns dels citats instruments, les quals es contemplen seguidament en el següent article (l'article 5), i de forma complementària en l'article 6.

En conseqüència, no s'han refós els articles suggerits, mantenint inalterats els preceptes en qüestió.

Article 8. Fins

S'ha inclòs a l'apartat 2 la consideració al grau de satisfacció amb el nivell de qualitat obtingut, mostrat per part de les persones que reben el servei.

Article 12. Mesurament dels plans i programes i avaluació del seu compliment i resultats

S'ha eliminat el parèntesi i s'ha afegit el terme "les gerències" quan es parla d'òrgans equivalents en l'àmbit del sector públic instrumental.

Article 15. Abast i nivell administratiu de les cartes de serveis

S'han incorporat en el nou text, en la seua integritat, les recomanacions formulades a propòsit d'este article (pàgina 18 del dictamen).

Article 19. Control i seguiment dels compromisos i avaluació del sistema

Es manté la redacció perquè en aquest article es fa referència al control i seguiment dels compromisos d'una carta de serveis, així com a la necessària avaluació del propi sistema de gestió de les cartes, i res pretén dir-se sobre les avaluacions de qualitat. En aquest sentit, cal



recordar que les cartes de serveis són un instrument (regulats en el capítol III del projecte) diferent i absolutament independent de les avaluacions de qualitat (instrument regulat en el capítol II), no tenint en comú més que la simple condició d'instruments per a la millora, dins dels enumerats en l'article 4 del projecte. Per aquesta raó, no s'entén que se suggerisca en el Dictamen incloure en la regulació de les cartes de serveis referències (concretament s'esmenta als articles 7 i 8) pròpies i exclusives del règim de les avaluacions de qualitat conforme al model EFQM.

En conseqüència, considerem adequat no atendre els suggeriments efectuats en el dictamen, a propòsit d'aquest article 19.

Article 21. Vigència, suspensió i cessament d'efectes

S'ha modificat la redacció de l'apartat 4 i s'ha inclòs la matisació per quan hi haja una suspensió temporal o cessació permanent, es procedirà a la publicació i difusió d'aquestes decisions en les mateixes condicions i mitjans establits per a l'aprovació de la carta en els articles 17.1 i 18 d'aquest decret.

Article 30. Conceptes i naturalesa

A l'apartat 2.6, quan es fa referència al sector públic, s'ha inclòs a l'adjudicatària d'una concessió per a la prestació d'un servei.

Article 32. Criteris de qualitat bàsics per a la tramitació i gestió de les queixes i els suggeriments.

En l'apartat 6, quan es tracta de les xarxes socials, malgrat que no es considera necessari per estar ja regulat en altres disposicions, s'ha inclòs de manera expressa un incís final al·lusiú a les actuacions d'ofici que pogueren iniciar-se, si es deduïren indicis d'un anormal funcionament dels serveis.

Pel que fa a la recomanació relacionada amb la possible inoportunitat del "requeriment" al ciutadà o ciutadana concrets que hagen manifestat el seu malestar en les xarxes socials, hem procedit a substituir el terme "requeriment" pel de "a instància". Esta expressió resta qualsevol indici de solemnitat procedimental que la utilització de la paraula "requeriment" poguera oferir, amb el risc de ser interpretada de manera negativa o limitadora de les possibilitats de queixes de la ciutadania a través de les anomenades xarxes socials. Abans al contrari, el que pretén l'apartat esmentat, és afavorir que estes manifestacions de malestar puguen també arribar a plasmar-se en una queixa formal, sempre que es conega la identitat de qui haja formulat eixes manifestacions d'insatisfacció. Aquesta invitació es contempla exclusivament amb la finalitat de tramitar els comentaris de desgrat o de disgust conforme al règim del decret, perquè aquesta tramitació augmenta les garanties de la ciutadania a l'hora d'obtenir les corresponents explicacions o disculpes de forma individualitzada i personalitzada. Per això, l'article 32.6 proposa invitar a la persona en qüestió a què aprofite,



si ho desitja, l'oportunitat de reflectir a més el seu descontent a través del procediment de queixes del decret, sense perjudici que, a la vista d'allò que comenta a les xarxes socials, es puguen iniciar actuacions d'ofici per a solucionar qualsevol funcionament anòmal dels serveis, aspecte que, com acabem d'assenyalar en el paràgraf anterior, hem inclòs també a instàncies del CJC.

Article 34. Tramitació de queixes i suggeriments

Quan es presente com a queixa un altre tipus de petició, com ara un recurs o una reclamació, (article 34.1), s'ha contemplat al text la remissió a l'òrgan competent per a la seua tramitació com corresponga, comunicant aquesta remissió a la persona que l'haja formulat, .

Pel que es refereix a l'altra qüestió objecte d'observació (qualificació de la naturalesa de la queixa per l'òrgan responsable de la resposta) hem de significar que de cap manera es pretén invadir la competència de qualificació que correspon a l'òrgan administratiu al qual es remeta el que es considere en primera instància que no constitueix una queixa, encara que aquesta haja sigut la denominació utilitzada per la persona que la formula. Únicament, en el text que mantenim sense modificació, volem contemplar la prèvia qualificació, anàlisi o valoració, que l'òrgan competent per a resoldre la queixa tindrà necessàriament que efectuar per a apreciar si la queixa respon realment a aquesta figura, d'acord amb la seua definició (article 30). És evident que quan s'estime que la queixa consisteix, més aviat, en un altre tipus de petició -siga recurs, denúncia, etc- aquesta qualificació inicial efectuada en res substitueix ni afecta la qualificació posterior que correspondrà realitzar a l'òrgan competent per raó de la matèria, a què es remeta la documentació.

Article 42. Distribució organitzativa de la Xarxa de Qualitat

No es considera convenient determinar en aquesta norma la composició dels grups de treball de cada departament, perquè és una facultat que correspon als titulars dels òrgans directius, en funció de les necessitats i de la finalitat de cada grup.

Disposició Addicional Segona: Repercussió econòmica

De conformitat amb la recomanació continguda en el dictamen del Consell Jurídic Consultiu, (pàgina 15) s'ha modificat la redacció de la disposició addicional segona, transcrivint literalment el text proposat pel CJC.

Per contra, entenem que la recomanació relativa al procediment a atorgar a les possibles modificacions o redefinicions de les funcions dels llocs de treball, no resulta necessària, ja que considerem inqüestionable que tals incidències hauran de respectar els procediments de les normes aplicables de Funció Pública (relacions dels llocs de treball). En conseqüència, entenem que incloure aquesta previsió resultaria òbvia o redundant.

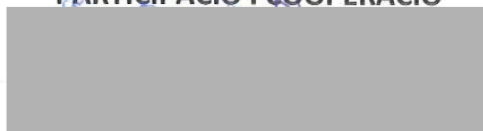


Disposició Addicional Tercera: Regulació de queixes i suggeriments en els sectors i entitats especials i aplicació informàtica corporativa

El dubte que planteja el CJC ja s'ha deixat clar introduint un nou apartat a la disposició Transitòria primera, en establir que continuaran en vigor, de forma transitòria, la normativa i aplicació anteriors, en tot allò que no s'opose a la nova regulació.

València 11 d'abril de 2016

**EL SOTSSECRETARI DE LA CONSELLERIA DE TRANSPARÈNCIA, RESPONSABILITAT SOCIAL,
PARTICIPACIÓ I COOPERACIÓ**



Alfonso Puncel Chornet