

MEMORIA PROPUESTA PARA LA ELEVACIÓN DE LA CONSULTA PÚBLICA PREVIA A LA ELABORACIÓN DE UN NUEVO REGLAMENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

En la actualidad, las relaciones con la ciudadanía constituyen una pieza fundamental dentro de la actividad del Ayuntamiento de Madrid. La información y la atención son derechos esenciales en la relación entre la Administración y la ciudadanía, cuya regulación y desarrollo resulta preciso abordar mediante una norma que actualice y potencie la organización, el funcionamiento y la coordinación de los servicios administrativos que centran su trabajo en las tareas de información y atención a la ciudadanía.

Mediante Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2005 de Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid se han regulado las actividades y medios que constituyen el servicio integral de atención a la ciudadanía, así como su organización, funcionamiento y coordinación de todas las unidades administrativas, siendo la primera norma, en la que se recoge y consolida como imagen identificadora de los servicios de Atención al Ciudadanía, la marca LINEA MADRID, configurándose como sistema integral de los servicios de atención telefónica (teléfono 010), el presencial (red de oficinas Línea Madrid) y los dos canales de Internet: la página web <http://www.madrid.es/>, la cuenta de Twitter [@Lineamadrid](#) y el perfil Facebook de [líneamadrid](#).

Línea Madrid presta dos tipos de servicios:

- Información: Sobre todo lo relacionado con el Ayuntamiento y la ciudad de Madrid.
- Gestiones, relacionadas, entre otras materias, con: administración pública, consumo, impuestos y tasas, movilidad, etc.

La adaptación de los servicios prestados por la Administración municipal a las demandas de ciudadanía y empresas, la incorporación a las nuevas tecnologías y la exigencia legal de actuar con eficiencia, han llevado al Ayuntamiento de Madrid a concebir la atención a la ciudadanía de forma integrada y como objetivo principal, en torno al cual se articulan los distintos servicios administrativos. Estas circunstancias han generado la necesidad de regular dicha atención así como las actuaciones conducentes a que la gestión en la atención a la ciudadanía se lleve a cabo cumpliendo los parámetros de calidad exigidos a ésta.

Por otro lado, junto con la mejora de la información a la ciudadanía, resulta de vital importancia la reducción y simplificación de los trámites administrativos, la mejora del funcionamiento de los servicios y la continua incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, aplicadas a la gestión administrativa. Todas estas actuaciones son los ejes articuladores cuyo desarrollo permitirá enfrentarse al reto de la Administración totalmente electrónica, garantizando la prestación de los servicios públicos en la forma más eficaz y participativa posible.

La entrada en vigor las nuevas leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público ha hecho necesario el análisis de esta nueva regulación y la definición de una serie de medidas consideradas necesarias con carácter mínimo para la adaptación del funcionamiento administrativo electrónico del Ayuntamiento de Madrid.

Esta normativa para la reforma de las Administraciones Públicas:

- Apuesta por una Administración Pública, íntegramente electrónica, con cero papel e interconectada.
- Facilita las relaciones electrónicas de las ciudadanas y ciudadanos y las empresas con la Administración, así como las comunicaciones electrónicas entre las Administraciones.
- Aumenta la transparencia al crear nuevos registros públicos administrativos.

Desde el Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto se ha considerado necesario implantar un nuevo modelo integrado de relaciones con la ciudadanía con base en el desarrollo del funcionamiento electrónico del Ayuntamiento de Madrid.

Desde el punto de vista normativo, y dada la gran dispersión que existe actualmente en el Ayuntamiento de Madrid en esta materia, se considera necesario elaborar y aprobar un Reglamento de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica que deberá aprobarse por el Pleno del Ayuntamiento, para adaptar la normativa municipal a los requerimientos de las nuevas leyes 39 y 40/2015 y, que integre tanto la atención a la ciudadanía como la administración electrónica, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos, la transparencia y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas.

Por su parte, el Acuerdo de 29 de octubre de 2015, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, establece que corresponde a este área de gobierno las competencias en materia de calidad y atención a la ciudadanía, administración electrónica, protección de datos personales y sugerencias y reclamaciones ciudadanas (apartado 2º); a la persona titular de la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía: elaborar propuestas normativas para la simplificación y normalización electrónica (apartado 7º,1.2 b); dirigir proyectos normativos con repercusión en la administración electrónica (apartado 7º,1.2 q); dirigir, planificar y coordinar las políticas del Ayuntamiento de Madrid en materia de información y atención a la ciudadanía (apartado 7º,1.6 a).

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, (LPAC), regula en su artículo 133 la participación de los ciudadanos en el procedimiento de elaboración de normas con rango de Ley y reglamentos, señalando que, con carácter previo a la elaboración de la norma, se sustanciará una consulta pública previa en la que se recabará la opinión de las ciudadanas y ciudadanos y de las organizaciones más representativas que

potencialmente se puedan ver afectados por la misma. Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la citada Ley, la Junta de Gobierno ha aprobado las Directrices sobre la consulta pública previa en el procedimiento de elaboración de las normas municipales, mediante Acuerdo de 20 de octubre de 2016.

Se considera conveniente y necesario someter a consulta pública la aprobación de un nuevo Reglamento de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, con el fin de conocer la opinión de la ciudadanía que pudiera verse afectada.

El apartado tercero de las mencionadas Directrices de la Junta de Gobierno establece que corresponderá a este órgano, a propuesta de la Coordinación General de la Alcaldía, Gerencia de la Ciudad y titulares de las áreas de gobierno competentes por razón de la materia, acordar el sometimiento a consulta pública.

En vista de todo lo expuesto, procede elevar al Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto para que, en su caso, eleve a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid la siguiente propuesta de

ACUERDO

“PRIMERO.- Someter a consulta pública previa la elaboración de un nuevo Reglamento de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, durante un plazo de 15 días naturales.

SEGUNDO.- El presente acuerdo surtirá efectos desde el día de su publicación en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid.”

Madrid, 17 de noviembre de 2017

**EL DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA
Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

Javier Moscoso del Prado

Conforme, elévese
**EL DELEGADO DEL ÁREA DE GOBIERNO DE
PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA
Y GOBIERNO ABIERTO**

Pablo Soto Bravo