

MESA DE TRABAJO

SERVICIO AL CIUDADANO Y MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

SESIÓN 1

Lugar: Sala de Juntas. Edificio Municipal Abenarabi

Fecha: 06/10/2015

Duración: 12:00 a 13:30 h.

Temporalización de la Reunión	
Presentación de la mesa	
Contextualización	
Elección de portavoz y secretario (miembros del Consejo Social)	
Presentación del diagnóstico	
Turno de palabras	
Validación del diagnóstico	

Asistentes	
Consejeros	Dña. Juana Pérez (Thader Consumo) D. José Luis Marco (Asociación vecinos Catedral y San Bartolomé)
Técnicos Municipales	Dña. Mercedes Hernández. Servicio de Programas Europeos. D. Alfonso Navarro. Servicio de Información y Atención al Ciudadano. Dña. María Luisa López. Proyecto y Desarrollo. D. José Martínez Márquez. Servicio de Informática.
Equipo Técnico.	D. Prudencio José . Universidad de Murcia. D. César García. Universidad de Murcia. D. Francisco Carreño. Universidad de Murcia.

SESIÓN 2

Lugar: Sala de Juntas. Edificio Municipal Abenarabi

Fecha: 13/10/2015

Duración: 10:00 a 12:15 h.

Temporalización de la Reunión

Primer turno de palabra. Dinámica de grupo focal y análisis de temas críticos.

Segundo turno de palabra. Dinámica de grupo de discusión.

Propuesta de áreas de intervención.

Conclusiones.

Asistentes

Consejeros	Dña. Juana Pérez. Thader Consumo D. José Luis Marco. Federación asociaciones vecinales de Murcia D. Pedro Martínez. CERMI Dña. Fuensanta Vicente. Plena Inclusión
Técnicos Municipales	Dña. Mercedes Hernández. Servicio de Programas Europeos D. Alfonso Navarro. Servicio de Información y Atención al Ciudadano. Dña. María Luisa López. Servicio de Informática D. José Martínez. Jefe de Servicio de Informática
Equipo Técnico.	D. Prudencio José Riquelme. Universidad de Murcia. D. César García . Universidad de Murcia D. Antonio Garrido. Universidad de Murcia. Dña. Carmen M. ^a Verde. Observatorio municipal La Asomada.

LINEAS DE TRABAJO MESA 2

Participación ciudadana

El derecho de participación es entendido como un criterio transversal de actuación de la Administración Local que permita a la sociedad civil opinar, debatir, formular propuestas y colaborar en los asuntos públicos.

Este derecho contribuye al impulso de la cultura democrática y a la implicación de los ciudadanos en los asuntos públicos acercándolos, al mismo tiempo, a la implementación de las políticas municipales. ¿Son suficientes los mecanismos de participación ciudadana existentes a nivel municipal? ¿Cuáles son los elementos clave que deben intervenir en un proceso de participación ciudadana en el municipio de Murcia?

Transparencia

La transparencia municipal hace referencia al deber de las autoridades locales de realizar sus actuaciones de manera pública, de forma que se convierta en un mecanismo para rendir cuentas y dar legitimidad democrática a las instituciones públicas. Es una apertura de los procesos de gobierno municipal en la toma de decisiones sobre políticas y actuaciones administrativas, gestión de los recursos, prestación de los servicios, prioridades de inversión y su ejecución.

La transparencia implica una acción de responsabilidad social dentro de la administración, en el sentido de utilizar correctamente los recursos públicos de los que dispone, garantizar la seguridad jurídica e informar sobre sus actuaciones, con la finalidad de colocar a los ciudadanos en el centro de la gestión municipal. En el caso del Ayuntamiento de Murcia, ¿Informa adecuadamente sobre la gestión de sus actuaciones? ¿Sería necesario algún otro mecanismo para garantizar la transparencia municipal? ¿Considera suficiente las medidas tomadas hasta el momento en relación a la transparencia municipal?.

Open data

Datos Abiertos (Open data) consiste en poner a disposición de todo el mundo los datos que posee la Administración con la finalidad de que puedan ser consultados, redistribuidos y reutilizados libremente por cualquiera, respetando siempre la privacidad y seguridad de la información. Los datos de los que se dispongan deben ser completos, con el mayor nivel de detalle posible, actualizados de forma frecuente, sin restricciones y en formatos procesables de forma automática.

En este sentido, ¿existe una adecuada gestión de los datos relacionados? ¿Cómo se podría realizar una adecuada planificación de los datos de la Ciudad?

Modernización de la Administración local

La modernización de la administración es un proceso permanente que se identifica con la automatización de los procesos administrativos, pero que al mismo tiempo implica una reinención de la Administración, transformando las intenciones estratégicas, las actitudes y



comportamientos, fomentando la democracia participativa y, en definitiva, orientada a satisfacer las expectativas de los ciudadanos.

En Murcia la modernización de la administración tiene ya un recorrido en relación al enfoque hacia lo interno, con soluciones tecnológicas tanto de proveedores externos como de desarrollos propios. En este contexto ¿qué actuaciones podrían ayudar a construir un modelo de organización que permita mejorar la eficiencia? ¿de qué manera se puede conseguir un acercamiento de los ciudadanos y empresas a la Administración local con la que realizan tramites diarios? ¿qué procedimientos considera que se podrían mejorar?.

[Refuerzo de los servicios de atención personalizada y simplificación administrativa](#)

La distribución territorial del municipio, con un creciente porcentaje de población residente en pedanías, hace necesario avanzar en la descentralización de servicios, reforzando el papel de las Oficinas de Información y Registro en Barrios y Pedanías, ya que se ha demostrado que son el medio preferido por los ciudadanos. Adicionalmente se hace necesario reforzar la coordinación interna de los servicios municipales para, de esta forma, prestar una atención más precisa y eficiente al ciudadano,. En este sentido se propone la simplificación documental y de procedimientos como base para una administración más moderna, accesible y versátil que responda de una forma más adecuada a las demandas ciudadanas.