



B.04 / OBSERVATORIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

LÍNEA ESTRATÉGICA	CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS
OBJETIVO ESTRATÉGICO	MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
OBJETIVO ESPECÍFICO	Articular medidas que contribuyan a una implantación efectiva de sistemas de calidad y de medición de la satisfacción con los servicios públicos, y en especial, con aquellos que prestan atención directa a la ciudadanía.
MEDIDA	Puesta en funcionamiento del Observatorio de Calidad de los Servicios Públicos, como un foro de intercambio y comunicación sobre calidad de los servicios entre representantes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, instituciones implicadas en la materia y la sociedad murciana en general.
RESPONSABLE	→ Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa.
PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none">→ Inspección General de los Servicios.→ Empleados/as públicos en representación de distintos órganos directivos de la Administración Pública de la CARM con competencia en materia de calidad de los servicios Públicos.→ Personas en representación de las Entidades Locales de la Región de Murcia.→ Personas en representación de las Universidades Públicas de Murcia.→ Expertos de reconocida competencia.



ACCIONES	<ul style="list-style-type: none">→ Desarrollo normativo.→ Puesta en funcionamiento.→ Análisis de los parámetros de calidad en la prestación de servicios.→ Elaboración de Plan de acción con propuestas de mejora.
DESTINATARIOS/AS	<ul style="list-style-type: none">→ Ciudadanía.
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">→ Aprobación del Observatorio de la Calidad de los Servicios.→ Reuniones celebradas.
PRESUPUESTO	Sin coste, elaboración con medios propios.
CALENDARIO	2020 - 2021