

Consejería de Administración Pública e Interior

5209 DECRETO número 28/1990, de 10 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

La Ley 1/1988, de 7 de enero, del Presidente, del Consejo de Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma, configura la Oficina de Servicio al Ciudadano, como unidad administrativa centralizada y adscrita a una única Consejería atribuyéndole el cumplimiento de las funciones establecidas en los artículos 33 y 34 de la Ley de Procedimiento Administrativo, con la finalidad de fomentar y facilitar la participación e información ciudadanas proporcionando un claro conocimiento del funcionamiento de las instituciones autonómicas y estatales, e instrumentando los medios necesarios para dar respuesta a sus iniciativas, quejas o reclamaciones, lo cual redundará en una adecuada calidad del funcionamiento de los servicios de los distintos órganos de la Administración Autonómica.

El óptimo funcionamiento de dicho Organismo debe igualmente concretarse en una evidente mejora de imagen de la Administración pública en la sociedad a la que sirve, y al propio tiempo, contribuir a fomentar e instaurar, unas mejores relaciones entre ambas, basadas en la confianza mutua.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Administración Pública e Interior, conforme a lo previsto en la Ley 1/1988, de 7 de enero, del Presidente, del Consejo de Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, visto el informe favorable del Consejo Regional de la Función Pública y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 10 de mayo de 1990,

DISPONGO :**Capítulo I****Disposiciones generales****Artículo 1.º**

1. La Oficina de Servicio al Ciudadano, prevista por la Ley 1/1988 de 7 de enero, del Presidente, del Consejo de Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, y adscrita a la Consejería de Administración Pública e Interior, con las funciones que el artículo 56 de que la misma determina, ajustará su organización y funcionamiento a lo establecido en el presente Reglamento y demás normativa que lo desarrolle.

2. El ámbito de actuación de la Oficina de Servicio al Ciudadano, se circunscribirá, en principio, a la Administración Regional de la Comunidad Autónoma de la Región de

Murcia, sin perjuicio de ampliar el mismo conforme a lo dispuesto en la normativa de desarrollo de este Reglamento.

3. Bajo la superior dirección del Secretario General y dependiendo orgánicamente de la Vicesecretaría, al frente de dicha oficina existirá una Jefatura a la que estará adscrita el personal administrativo necesario para el cumplimiento de los fines de la misma conforme a la configuración que se determine en la respectiva relación de puestos de trabajo.

Artículo 2.º

1. Sin perjuicio de los fines y funciones que con carácter general establece el artículo 56 de la Ley 1/1988 de 7 de enero, del Presidente, del Consejo de Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, la Oficina de Servicio al Ciudadano deberá prestar las siguientes funciones:

- a) Informar en general sobre los fines, competencias y funcionamiento de las Consejerías y Organismos Autónomos de la Administración Regional de la Comunidad Autónoma de la Región.
- b) Suministrar los datos que se soliciten sobre localización de dependencias, personal y horarios de trabajo de los Organismos dependientes de la Administración Regional de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- c) Facilitar a los administrados la información general que interesen en relación a las actividades, servicios y competencias de la Administración Autonómica.
- d) Recibir y canalizar las reclamaciones que puedan formularse sobre anomalías observadas por el público en el funcionamiento de la Administración Autonómica.
- e) Relacionarse con las restantes Administraciones radicadas en la Comunidad Autónoma y con las instituciones privadas que proceda, para ofrecerles toda aquella información de la que se disponga y que pudiese resultarles de utilidad.

2. Por la Consejería de Administración Pública se establecerán los cauces de colaboración con otras Administraciones Públicas u otro tipo de Entidades para ofrecer al público un mejor servicio de información sobre los temas de mayor interés para el mismo.

3. A la Secretaría General de la Consejería de Administración Pública e Interior le corresponde adoptar cuantas medidas estime necesarias para la mejora de métodos de comunicación entre la Administración Autonómica y los ciudadanos.

Artículo 3.º

1. La formulación de petición de información o consulta a la Oficina de Servicio al Ciudadano podrá realizarse de forma verbal, por escrito o utilizando medios informáticos y la respuesta se emitirá, si es por escrito, en el plazo de 10 días.

2. Si la petición formulada requiere la consulta a otra unidad administrativa, ésta se remitirá en el transcurso de las 24 horas siguientes a la formulación de la petición y aquella deberá responder en el plazo máximo de 10 días, comunicándose al interesado la respuesta en el plazo de 48 horas siguientes a su recepción por la Oficina de Servicio al Ciudadano.

3. Si la información demandada correspondiera a Organismos o Entidades distintas de la Administración Regional, se orientará al solicitante en el sentido procedente salvo que la solicitud se presente por escrito, en cuyo caso, se dará traslado de ésta, al Organismo competente, dando cuenta al interesado de su remisión al mismo.

Artículo 4.º

Las informaciones que se suministren a los consultantes serán claras y sucintas y versarán en todo caso sobre hechos y situaciones o estado de tramitación de expedientes en que estén interesados.

Dichos informes tendrán exclusivamente carácter ilustrativo e informativo para quienes lo soliciten. En consecuencia:

- a) No originarán derechos ni expectativas de derechos a favor de los solicitantes ni de terceros, ni podrán lesionar derechos o intereses legítimos de los interesados u otras personas.
- b) No ofrecerán vinculación alguna con el procedimiento a que se refieran y, en este sentido, no podrá ser invocada la información a efectos de interrupción o paralización de plazos, caducidad, prescripción, ni servirá de instrumento de notificación.

Artículo 5.º

1. Todos los Organismos y dependencias de la Administración Regional tienen la obligación de facilitar a la Oficina de Servicio al Ciudadano las informaciones y datos que la misma solicite, que en ningún caso podrán referirse a materias de carácter particular, relativas al personal al servicio de la misma, ni a aquellas materias que sean declaradas de carácter reservado por el Consejo de Gobierno.

2. Con la finalidad de agilizar el cumplimiento de lo dispuesto en el apartado anterior, cada Consejería y Organismo Autónomo designará un responsable encargado de suministrar y actualizar la información precisa para el funcionamiento de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Capítulo II

De la actividad informática

Artículo 6.º

La unidad de informática de la Consejería de Administración Pública e Interior facilitará los recursos informáticos necesarios para constituir, y actualizar a partir de las informaciones recibidas en la Oficina de Servicio al Ciudadano, el Banco de Datos informatizado.

Artículo 7.º

La citada unidad informática deberá prestar las siguientes funciones:

- a) Elaborar los cuestionarios y/o programas de captura de la información que conformará el Banco de Datos de acuerdo a las condicionantes referidos en el apartado 1.º del artículo 5.º.
- b) Facilitar la consulta mediante medios informáticos al Banco de Datos de la Oficina de Servicio al Ciudadano, tanto del personal adscrito a la misma, de las diversas Consejerías, Organismos y público en general.

Capítulo III

De las iniciativas y sugerencias

Artículo 8.º

1. Las propuestas o sugerencias formuladas por el público, que redunden en una mejora de la organización y funcionamiento de la Administración Autonómica y de la prestación de los servicios, serán admitidas y tramitadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano, conforme a lo establecido en este Reglamento y en la normativa que lo desarrolle.

2. La Oficina de Servicio al Ciudadano, tramitará como iniciativas, las sugerencias y propuestas formuladas por los ciudadanos que se deduzcan de su contacto con los mismos. Dichas iniciativas deberán figurar en el informe que obligatoriamente la Oficina de Servicio al Ciudadano, deberá remitir al titular de la Consejería de Administración Pública e Interior, con carácter previo al cumplimiento del trámite establecido en el apartado 2 del artículo 56 de la Ley 1/1988, de 7 de enero, del Presidente, del Consejo de Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Artículo 9.º

1. Las propuestas o sugerencias deberán presentarse personalmente por escrito en los impresos que se facilitarán en la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Igualmente podrán presentarse por correo, en cuyo caso, deberá figurar la identificación del remitente y sus señas.

En el supuesto de que las mismas sean formuladas verbalmente, el personal al servicio de la Oficina de Servicio al Ciudadano procederá a su redacción en la forma más clara posible, sometiéndola a la firma del interesado.

2. La Oficina de Servicio al Ciudadano podrá recabar del proponente las aclaraciones e información complementaria que estime convenientes.

3. La unidad que reciba alguna iniciativa procederá a su estudio y resolución motivada, comunicándola a la Oficina del Servicio al Ciudadano quien la remitirá al ciudadano o ciudadanos proponentes.

4. Si se presentara alguna iniciativa dirigida a Organismos e Instituciones ajenos a la Administración Regional, la Oficina de Servicio al Ciudadano la trasladará a quien corresponda, poniéndolo en conocimiento del formulante.

Capítulo IV

De las reclamaciones y quejas

Artículo 10

1. Cualquier ciudadano podrá dirigirse a la Oficina de Servicio al Ciudadano, para presentar las reclamaciones que estime pertinentes, las cuales podrán presentarse en forma verbal o por escrito.

2. En el supuesto de reclamaciones verbales, el reclamante deberá personarse en las Oficinas de Servicio al Ciudadano, y firmar la transcripción de la misma con indicación de sus datos personales, dirección y Documento Nacional de Identidad.

En el caso de reclamaciones escritas, podrán formularse personalmente o por correo, en este último supuesto, deberá figurar de forma clara, la identificación y señas del remitente, en los mismos términos establecidos en el párrafo anterior.

3. Una vez recibida una reclamación, la Oficina de Servicio al Ciudadano dará conocimiento al Organismo afectado por la citada reclamación, el cual, en el plazo máximo de 15 días, le facilitará la información pertinente sobre el hecho objeto de la misma y las medidas que, en su caso, se hubieran adoptado.

En el plazo de un mes a contar desde la presentación de la reclamación la Oficina de Servicio al Ciudadano, comunicará al interesado las explicaciones que procedan en relación con la misma.

4. Si las reclamaciones presentadas ante la Oficina de Servicio al Ciudadano no fuesen contestadas en el plazo de dos meses, podrán reproducirse por escrito ante el titular de la Consejería de Administración Pública e Interior, quien interesará de la Consejería correspondiente el cumplimiento de lo establecido en el párrafo 3.º.

5. La Inspección General de Servicios velará por la observancia de las normas de procedimiento e informará, igualmente, la reclamaciones previstas en el párrafo anterior y las quejas a las que se refiere el artículo siguiente, a cuyo efecto, podrá recabar de cualquier Consejería u Organismo los datos o informes que considere procedentes.

6. En los informes que de acuerdo con lo establecido en el artículo 56.2 de la Ley 1/1988, de 7 de enero, del Presidente, del Consejo de Gobierno y de la Administración Regional, elabore la Oficina de Servicio al Ciudadano, deberán figurar, agrupadas por Consejerías u Organismos Administrativos, las reclamaciones que se hayan presentado desde el anterior informe.

7. En el supuesto de reclamaciones que afecten a Organismos e Instituciones ajenas a la Administración Regional, la Oficina de Servicio al Ciudadano dará traslado de los mismos a quien corresponda, comunicándolo al reclamante.

Artículo 11

1. La Oficina de Servicio al Ciudadano recibirá cuantas reclamaciones en queja le sean presentadas al amparo de lo establecido en el artículo 77 de la Ley de Procedimiento Administrativo, las cuales serán remitidas a las correspondientes Vicesecretarías a los efectos establecidos en el artículo 56 de la Ley 1/1988, de 7 de enero, del Presidente, del Consejo de Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma.

2. La resolución recaída se notificará al reclamante en el plazo de un mes, a contar desde que se formuló la queja y contra la misma no cabrá recurso alguno.

3. La estimación de la queja podrá dar lugar, si hubiese razones para ello, a la incoación de expediente disciplinario al funcionario responsable de la infracción denunciada.

4. Si la resolución no tuviese lugar en el plazo señalado en el apartado segundo, el interesado podrá reproducir su queja ante el titular de la Consejería de Administración Pública e Interior, tramitándose conforme a lo dispuesto en los apartados 4.º y 5.º del artículo anterior.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

Queda derogado el Decreto Regional 10/1985, de 22 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y funcionamiento de la Oficina de Información Inicativas y Reclamaciones, así como cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en este Reglamento.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

El presente Reglamento entrará en vigor a partir del mismo día de su publicación en el «Boletín Oficial de la Región de Murcia».

Murcia, 10 de mayo de 1990.—El Presidente, **Carlos Collado Mena**.—El Consejero de Administración Pública e Interior, **Juan José García Escribano**.

5210 Corrección de errores a la Orden de 16 de abril de 1990, de la Consejería de Administración Pública e Interior, por la que se resuelve provisionalmente el concurso de méritos para la provisión de distintos puestos de la Administración Regional.

Apreciados errores en la Orden de esta Consejería de Administración Pública e Interior de 16 de abril de 1990 («B.O.R.M.» número 100 de 3-5-90), a continuación se procede a su corrección y publicación:

—Pág. 2406, donde dice: Anexo II —Excluidos—; debe añadirse a don Antonio Victorio Molina, D.N.I. 22.421.882, N.R.R.P. FU00352E. Motivo de la exclusión: (b).

—Pág. 2432, debe decir: Consejería de Agricultura, Ganadería y Pesca —Dirección General de Industria y Comercialización Agraria.

Programa: 712E Prom. y mejora Ind. Com. y Cald. Agroalimentaria. Código: N700370. Denominación y ubicación del puesto: Jefe del Negociado de Laboratorio Agrario Regional. Nivel C.E.R.: 18. Complemento Específico: 0. Apellidos y nombre: Sánchez Marín, Ginés. D.N.I. 22.439.801. N.R.R.P. LA 00065C.

El Consejero de Administración Pública e Interior, **Juan José García Escribano**.