

DECRETO 139/2000, DE 13 DE JUNIO, POR EL QUE SE REGULA LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Nota: Este texto carece de valor jurídico. Para consultar la versión oficial y auténtica puede acceder al fichero PDF del DOE.

El Gobierno de la Comunidad Autónoma de Extremadura ha asumido como objetivo esencial la modernización de su Administración con el fin fundamental de servir a los ciudadanos, respondiendo a sus necesidades y exigencias.

La mejora de la información al ciudadano, la reducción y simplificación de los trámites administrativos, la mejora del funcionamiento de los servicios y la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, aplicadas a la gestión administrativa, son los ejes articuladores de este objetivo esencial, cuyo desarrollo permitirá enfrentarse al reto de la modernización, garantizando la prestación de los servicios públicos en la forma más eficaz y participativa posible.

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, refuerza especialmente las prerrogativas que tiene el ciudadano en cuanto a información, tanto general de los servicios, como en la particular del estado de tramitación de sus expedientes con la Administración.

La información y atención es un derecho esencial en la relación entre la Administración y los ciudadanos 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 administrativa y atención a los ciudadanos, y que establezca el marco jurídico de su actuación, el contenido de su competencia, la atribución de funciones y el alcance de su responsabilidad en el ejercicio de aquéllas.

Esta competencia se atribuye, dentro de la Administración de la Comunidad Autónoma, a la Consejería de Presidencia, tal y como dispone el artículo 10.2 de la Ley 2/1984, de 7 de junio, del Gobierno y de la Administración, y desarrolla el Decreto 3/1985, de 23 de enero, sobre funciones y normas de actuación de la Inspección General de Servicios y Coordinación, y el Decreto 5/2000, de Estructura Orgánica de la Consejería de Presidencia.

Es objetivo de este Decreto, transcurrido este tiempo y sucedidas las reformas normativas citadas, adecuar la función de información administrativa y atención a los ciudadanos a la nueva regulación tanto de sus derechos, como de la confidencialidad de los datos, respecto a la misma, definiendo la función y acomodándola al reparto de competencias en materia de nuevas tecnologías.

Esta función se ejercerá a través del Sistema de Información Administrativa y Atención al Ciudadano regulado en este Decreto.

El Capítulo I define y regula la función de información administrativa y atención al ciudadano, distinguiendo los tipos de información y determinando las funciones que comprende la atención personalizada y asignando las competencias, así como la definición del Sistema de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

Por su parte, el Capítulo II, recoge la organización del Sistema de Información Administrativa, que está compuesto por la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones, los Centros de Atención Administrativa y las Unidades Departamentales de Información.

El Capítulo III crea y regula la Comisión Interdepartamental de Información Administrativa.

El Capítulo IV regula la Base de Datos Institucional de Información Administrativa. Se dedica un Capítulo específico, el V, a fijar los procedimientos y protocolos que permitan ofrecer esta información y atención a través de las nuevas tecnologías, y posibilitando la mayor difusión de los servicios.

Por otro lado, actualmente se constata un interés general acerca de la participación de los usuarios en los servicios públicos, lo que hace necesaria una actuación de éstos en cuanto a una mayor sensibilización hacia las necesidades y preferencias de los ciudadanos.

Por lo mencionado en el apartado anterior, y con el ánimo de facilitar al ciudadano el que éste exponga todas las sugerencias y quejas que pudiera tener con nuestra Administración Autonómica, en el Capítulo VI se configura, con carácter común a toda la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, el Libro de Quejas y Sugerencias del Ciudadano.

En virtud de todo lo expuesto, y de conformidad con el artículo 54.2 de la Ley 2/1984, de 7 de junio, del Gobierno y Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, a propuesta de la Consejería de Presidencia, previa deliberación del Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura en su sesión de 13 de junio de 2000,

DISPONGO

CAPITULO I.

El Servicio Público de información administrativa y atención al ciudadano

Artículo 1.º- Definición del Servicio Público, atribución de la competencia y clasificación de la información

1. El Servicio Público de información administrativa y atención al ciudadano es el medio a través del cual éstos pueden acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios contenidos en el mismo.
2. La Dirección General de Coordinación e Inspección de la Consejería de Presidencia ejercerá la coordinación, impulso y gestión de la información administrativa y atención al ciudadano, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10.2 de la Ley 2/1984, de 7 de junio, del Gobierno y de la Administración y el Decreto 5/2000, de Estructura Orgánica de la Consejería de Presidencia y en la forma que se regula en este Decreto.
3. La información administrativa y atención al ciudadano podrá ser general o particular e incluirá las quejas y sugerencias que éstos formulen.

Artículo 2.º- Información y atención al ciudadano de carácter general

1. La información de carácter general es la información administrativa relativa a la identificación, fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas; la referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar; la referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que aquellos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con la Administración Autonómica, en su conjunto, o con alguno de sus ámbitos de actuación.

2. La información general se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos, sin exigir para ello acreditación de legitimación alguna. Podrá solicitarse verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio de comunicación, siendo resuelta de la misma forma, y, si es posible, en el mismo momento o en los siguientes tres días hábiles.

3. Cuando resulte conveniente una mayor difusión, la información de carácter general podrá ofrecerse a los grupos sociales o instituciones que estén interesados en su conocimiento, autorizándose, en su caso, la redifusión de esta información.

4. Se utilizarán los medios de difusión que en cada circunstancia resulten adecuados, potenciando aquellos que permitan la información a distancia, ya se trate de publicaciones, sistemas telefónicos o cualquier otra forma de comunicación que los avances tecnológicos permitan.

5. La información administrativa de carácter general se pondrá a disposición de los ciudadanos a través de las nuevas tecnologías y en las condiciones que regula el Capítulo V.

Artículo 3.º - Información administrativa y atención al ciudadano de carácter particular

1. La información particular es la concerniente al estado o contenido de los expedientes en tramitación y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración Autónoma de Extremadura y de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos expedientes. Esta información sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesados en cada procedimiento o a sus representantes legales de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 31 y 32 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

2. Cuando la información al ciudadano se refiera a los datos de carácter personal que afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas, la información se proporcionará con las limitaciones y en los términos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

3. La información al ciudadano de carácter particular será aportada a las unidades de información administrativa por los funcionarios de la Junta de Extremadura que gestionen el expediente concreto sobre el que haya de versar la información. Para asegurar una respuesta ágil y puntual a los interesados, las unidades de información administrativa podrán estar dotadas de las oportunas conexiones con las bases de datos de las unidades de gestión, cuando así se establezca. Toda automatización de procedimientos que se inicie en la Junta de Extremadura, deberá incluir, necesariamente, un módulo de información al ciudadano.

4. En el supuesto de que las unidades de información hubieren de realizar consulta por escrito a algún centro, organismo o unidad administrativa de la Junta de Extremadura, encargada directamente del asunto, lo hará en el plazo de 24 horas, a partir de la fecha en que se solicitó la información por el interesado, cumplimentando éste el modelo de solicitud que se establezca al efecto.

5. La información de carácter particular no tendrá vinculación alguna con el procedimiento al que se refiera, y en este sentido, no podrá ser invocada a efectos de interrupción o paralización de plazos, caducidad, prescripción, ni servirá de instrumento de notificación en el expediente a que haga referencia.

Artículo 4.º - Atención personal al ciudadano

La atención personalizada al ciudadano comprenderá las funciones siguientes:

a) De recepción a los ciudadanos, al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen y, en particular, la relativa a la localización de dependencias y funcionarios.

b) De orientación e información, cuya finalidad es la de ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que los ciudadanos requieren sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación. Esta forma de facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos, en ningún caso podrá suponer respuesta alegable en el procedimiento, a la que se refiere el artículo 37.10 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ni tener trascendencia jurídica o económica, sino una simple determinación de conceptos, información de opciones legales o colaboración en la cumplimentación de impresos o solicitudes.

c) De recepción de las sugerencias formuladas por los ciudadanos, o por los propios empleados públicos para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y con las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma. Aquéllas que se presenten en las unidades de información administrativa se tramitarán mediante las hojas del Libro de Quejas y Sugerencias con arreglo a las prescripciones contenidas en el Capítulo VI de este Decreto.

d) De recepción de las quejas de los ciudadanos. Las quejas que se formulen ante las unidades de información administrativas se tramitarán, igualmente, de acuerdo con lo dispuesto en el Capítulo VI de este Decreto.

e) De asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición, reconocido por el artículo 29 de la Constitución. Las unidades de información administrativa orientarán a los ciudadanos sobre la naturaleza y el modo de ejercer este derecho, así como sobre las autoridades y órganos a los que hayan de dirigir sus escritos; sin perjuicio de ello, estas unidades deberán elevar a los órganos competentes las peticiones que reciban, en las que no figure el destinatario o conste el destinatario erróneamente.

Artículo 5.º - Sistema de Información Administrativa y Atención al Ciudadano

1. El Sistema de Información Administrativa y Atención al Ciudadano es la estructura y el conjunto de competencias de la Administración por las que se ejerce el Servicio Público de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

2. La Estructura de este Sistema, a los efectos de este Decreto, queda integrada por las siguientes unidades de información administrativa: Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones, los Centros de Atención Administrativa y las Unidades Departamentales de Información Administrativa. Las Unidades Departamentales de Información Administrativa dependerán orgánica y funcionalmente de la Consejería respectiva.

3. El Sistema de Información Administrativa y Atención al Ciudadano ejercerá las funciones establecidas en el Capítulo I de este Decreto y gestionará la Base de Datos Institucional de Información Administrativa de la Junta de Extremadura.

CAPITULO II.

Organización del Sistema de Información Administrativa y Atención al Ciudadano

Artículo 6.º

Todas las unidades de información administrativa estarán situadas en el lugar más accesible para el público y más próximo a la entrada de las distintas sedes donde estén situadas. En todo caso, si existen varios accesos, en cada uno de ellos se indicará mediante un sistema de señalización que, sin necesidad de consulta, encamine al público fácilmente a dichas unidades.

SECCIÓN 1.ª OFICINA DE INFORMACIÓN, INICIATIVAS Y RECLAMACIONES

Artículo 7.º

La Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones de la Junta de Extremadura, adscrita a la Consejería de Presidencia, a través de la Dirección General de Coordinación e Inspección, desarrollará la función de información administrativa y de atención personalizada al ciudadano y, además, específicamente las siguientes:

- a) Mantener actualizada y distribuir la Base de Datos Institucional de Información Administrativa de la Junta de Extremadura.
- b) Ofrecer un sistema telefónico de información administrativa al ciudadano.
- c) Actuar como órgano ejecutivo permanente de la Comisión Interdepartamental de Información Administrativa.
- d) Elaborar y actualizar el catálogo de publicaciones de información administrativa de la Junta de Extremadura.
- e) Tramitar los expedientes de quejas y sugerencias.
- f) Realizar cuantas otras funciones, dentro de su esfera de competencias, le sean encomendadas en orden a lograr la mejor comunicación entre los administrados y la Junta de Extremadura.

Artículo 8.º

A efectos de conseguir la máxima eficacia en las funciones de la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones, las distintas unidades de gestión deberán facilitar a la Dirección General de Coordinación e Inspección:

- a) Información de los procedimientos, al objeto de mantener actualizada la base de datos de información administrativa, así como el modelo de solicitud necesario para su tramitación. Esta información se facilitará, en la medida de lo posible, bajo soporte informático.
- b) El material informativo editado en cualquier soporte, así como el que patrocine o en el que participe.
- c) Los datos bibliográficos de todas aquellas publicaciones que editen.
- d) Los accesos a los servicios automatizados de información al ciudadano.

e) Los soportes de las distintas aplicaciones con las que ofrezcan información telemática a los ciudadanos.

SECCIÓN 2.ª CENTROS DE ATENCIÓN ADMINISTRATIVA

Artículo 9.º

1. Los centros de atención administrativa realizarán las funciones descritas en el Capítulo I de este Decreto, así como las de gestión, en relación con los procedimientos administrativos, que comprenderán la recepción de todo escrito, comunicación u oficio dirigido a cualquier órgano de cualquiera de las administraciones públicas, procediendo a remitirlos sin dilación a la dependencia, servicio o sección que corresponda.

De igual forma realizarán cuantas funciones dentro de su esfera de competencias le sean encomendadas, en orden a lograr la mejor comunicación entre los ciudadanos y la Junta de Extremadura.

2. La Dirección General de Coordinación e Inspección será la encargada de dirigir, programar y coordinar las actividades que desarrollen los Centros de Atención Administrativa en materia de información administrativa y recepción de documentos.

3. Al objeto de lograr la necesaria coordinación y cohesión del Sistema de Información Administrativa y Atención al Ciudadano, toda unidad administrativa de la Junta de Extremadura, cuando distribuya información entre los Centros de Atención Administrativa, deberá comunicarlo previamente a la Dirección General de Coordinación e Inspección.

4. En los impresos normalizados a rellenar por parte de los ciudadanos, en los que se haga referencia a los lugares de presentación que aparezcan en los Decretos y demás disposiciones de inferior rango normativo que publique la Junta de Extremadura, donde se regulen procedimientos en los que sea necesaria la entrega de documentos por parte de los ciudadanos, deberán reseñar en el texto de dichos impresos que cualquier entrega o recepción de los mismos podrá hacerse en los Centros de Atención Administrativa de la Junta de Extremadura.

5. A efectos de coordinar la actividad de los Centros de Atención Administrativa de la Junta de Extremadura, éstos remitirán mensualmente a la Dirección General de Coordinación e Inspección un informe sobre la actividad de los mismos.

Artículo 10.º

En todos los Centros de Atención Administrativa se llevará, para todas las dependencias radicadas en el mismo inmueble, un único Registro, en el que se hará el correspondiente asiento de todo escrito, comunicación u oficio que sea presentado o que se reciba en cualquiera de dichas dependencias, y de los proveídos de oficio que hayan de iniciar el procedimiento, cuando así lo acordare la autoridad que los adopte.

Artículo 11.º

1. Actuarán como Centros de Atención Administrativa las Oficinas Comarcales Agrarias situadas en las siguientes localidades:

a) Provincia de Badajoz: Alburquerque, Almendralejo, Azuaga, Cabeza del Buey, Castuera, Don Benito, Fregenal de la Sierra, Fuente de Cantos, Guareña, Herrera del Duque, Jerez de los Caballeros, Llerena, Monesterio, Montijo, Olivenza, Talarrubias, Villafranca de los Barros, Villanueva de la Serena y Zafra.

b) Provincia de Cáceres: Alcántara, Casar de Palomero, Castañar de Ibor, Coria, Hervás, Hoyos, Jaraíz de la Vera, Logrosán, Miajadas, Montánchez, Montehermoso, Moraleja, Navalmoral de la Mata, Trujillo y Valencia de Alcántara.

(Apartado b del artículo 11.1 modificado por Disposición final primera del [Decreto 18/2007, de 6 de junio, sobre creación, organización y funciones de las Oficinas de Respuestas Personalizada de la Junta de Extremadura, y de modificación del Decreto 139/2000, de 13 de junio, y del Decreto 185/2006, de 31 de octubre](#)).

2. Los Centros de Atención Administrativa de las ciudades de Badajoz y Cáceres estarán dotados con personal dependiente orgánica y funcionalmente de la Consejería de Presidencia. El personal de los mismos realizará funciones de información administrativa y atención al ciudadano.

3. Las funciones del Centro de Atención Administrativa de la ciudad de Mérida se realizarán por personal de la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones.

4. El personal de los Centros de Atención Administrativa relacionados en el apartado 1 de este artículo será el de las propias Oficinas Comarcales Agrarias, estando adscrito funcionalmente a la Consejería de Presidencia en el ejercicio de las funciones que le atribuye este Decreto, que podrá dictar cuantas instrucciones sean necesarias para la prestación del servicio, sin perjuicio de su dependencia orgánica y funcional de la Consejería de Agricultura y Medio Ambiente, con la que se coordinarán dichas instrucciones. Los Centros de Atención Administrativa se dotarán de personal dedicado a tareas de información administrativa y atención al ciudadano, en la medida que la demanda del servicio lo requiera y las disponibilidades presupuestarias lo permitan. Este personal dependerá orgánica y funcionalmente de la Consejería de Presidencia.

SECCIÓN 3.^a UNIDADES DEPARTAMENTALES DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

Artículo 12.º

1. Las Unidades Departamentales de Información de las Consejerías tendrán la función de informar y atender al ciudadano en las materias competencia de la Consejería respectiva.

2. Las unidades de gestión de cada Consejería proporcionarán a sus Unidades Departamentales toda la información general o particular que precisen para el ejercicio de sus funciones.

3. Las Unidades Departamentales de Información Administrativa tendrán acceso, en su caso informatizado, a los datos de gestión de la Consejería respectiva, a efectos de facilitar la información que se le solicite.

4. Desarrollarán, dentro de sus respectivas Consejerías, las funciones reguladas en el Capítulo I de este Decreto, y específicamente las siguientes:

a) Crear y mantener actualizada la base de datos de información administrativa de la Consejería, para su explotación conjunta con la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones y los Centros de Atención Administrativa.

b) Recopilar, ordenar y poner a disposición de los ciudadanos todo el material informativo proveniente de los distintos centros directivos y entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la Consejería.

c) Elaborar y mantener actualizado un catálogo de las publicaciones que realice la Consejería, comunicando las variaciones que se produzcan a la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones.

d) Facilitar a la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones la información administrativa correspondiente a la Consejería, comunicando cualquier incidencia que pueda afectar al mantenimiento de la Base de Datos Institucional de Información Administrativa de la Junta de Extremadura.

CAPITULO III.

Comisión Interdepartamental de Información Administrativa

Artículo 13.º

Para lograr la deseable coordinación en el Sistema de Información Administrativa y Atención al Ciudadano, de la Junta de Extremadura, se crea la Comisión Interdepartamental de Información Administrativa.

Artículo 14.º

La Comisión Interdepartamental de Información Administrativa tendrá atribuidas las siguientes funciones:

1. Impulsar la configuración de una red de oficinas de unidades de información administrativa de la Junta de Extremadura que disponga de medios tecnológicos comunes.
2. Potenciar la colaboración entre las unidades de información administrativa para el mantenimiento y explotación de la Base de Datos Institucional de Información Administrativa.
3. Emitir dictámenes y elevar las correspondientes propuestas de aquellas acciones que se consideren convenientes para ofrecer un buen servicio de información administrativa y atención al ciudadano.
4. Realizar el seguimiento de la información administrativa y atención al ciudadano.
5. Elaborar una memoria anual sobre los servicios de información administrativa y atención a los ciudadanos.
6. Cualquier otra función relacionada con la información administrativa y atención al ciudadano, que le sea encomendada.

Artículo 15.º

La comisión se reunirá, previa convocatoria de su Presidente, con carácter ordinario semestralmente y extraordinariamente cuantas veces se estime necesario por aquél o a instancia de cualquier vocal.

Artículo 16.º

La Comisión Interdepartamental de Información Administrativa estará integrada por los siguientes miembros:

- a) Presidente: El Director General de Coordinación e Inspección.

b) Vocales: Los Secretarios Generales Técnicos de las distintas Consejerías, que podrán delegar en un Jefe de Servicio.

c) Secretario: El Jefe del Servicio de Coordinación de la Consejería de Presidencia, con voz y sin voto. Asimismo, podrán incorporarse a la Comisión los funcionarios técnicos que sean necesarios, cuando así lo requiera la naturaleza de los asuntos a tratar, participando con voz y sin voto.

CAPITULO IV.

La Base de Datos Institucional de Información Administrativa

Artículo 17.º

La Base de Datos Institucional de Información Administrativa constituye el conjunto de datos relevantes para el ciudadano respecto a la utilización de los bienes y servicios públicos y contendrá como mínimo la información sobre ayudas, servicios, órganos competentes y documentación necesaria para hacer efectivos los derechos que de ella se deriven.

Artículo 18.º

El mantenimiento, gestión y tramitación de la Base de Datos Institucional de Información Administrativa corresponde a la Consejería de Presidencia de la Junta de Extremadura. Sin perjuicio de ello, las Consejerías podrán mantener, gestionar y tramitar las bases de datos de información que estimen oportunas.

Artículo 19.º

Esta base de datos se mantendrá con información obtenida directamente desde la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones de la Junta de Extremadura, así como por la importada de las bases de datos de información de las distintas Consejerías.

Artículo 20.º

Las Consejerías podrán acceder y utilizar la base institucional en las mismas condiciones reflejadas en el artículo anterior.

Artículo 21.º

1. Los ciudadanos podrán consultar sin restricción alguna esta Base de Datos Institucional de Información Administrativa a través de la Web Institucional de la Junta de Extremadura.

2. La Junta de Extremadura facilitará el acceso de los ciudadanos a esta base de datos desde los Centros de Atención Administrativa, a través del teléfono de información administrativa y desde los puntos de información administrativa que se puedan crear al efecto.

CAPITULO V.

Información administrativa y atención al ciudadano a través de las nuevas tecnologías

Artículo 22.º Atribución de competencias

1. Las competencias en materia de información administrativa y atención al ciudadano a través de la Web Institucional de la Junta de Extremadura, corresponderán a la Consejería de Presidencia en cuanto a la recopilación, gestión, estructura y mantenimiento de la información administrativa y de la base de datos institucional asociada a la misma.

2. Las bases de datos de información administrativa se pondrán a disposición de los ciudadanos a través de la Web Institucional de la Junta de Extremadura, mediante los mecanismos técnicos que resulten más ágiles y adecuados en cada momento. Para la información que lleve aparejado el transcurso de un plazo de preclusión del derecho a ejercer por el ciudadano, los medios deben permitir que la inclusión en la base de datos de información y la observabilidad de la misma por el ciudadano a través del portal sea inmediata.

Artículo 23.º Información administrativa particular en procedimientos automatizados

1. La Junta de Extremadura potenciará el ofrecimiento al ciudadano de información administrativa particular sobre el momento procesal y trámite en que se encuentran los expedientes en los que tengan la cualidad de interesado a través de acceso telemático.

2. Con este fin, toda automatización de procedimientos que se construya en la Junta de Extremadura deberá prever la implantación de un módulo de información particular al interesado sobre su expediente que, al menos, deberá contener: información sobre el momento procesal del expediente, información del trámite del que está pendiente, e información sobre la previsión de tiempo que reste hasta la resolución del mismo.

3. Se encomienda a la Consejería de Presidencia la elaboración de las instrucciones y prescripciones organizativas por las que debe regirse la construcción de los referidos módulos.

Artículo 24.º

Correo electrónico de información y atención al ciudadano La Consejería de Presidencia de la Junta de Extremadura tendrá un buzón de correo electrónico específicamente dedicado a la información y atención al ciudadano a través de Internet; dicho buzón formará parte del Sistema de Información Administrativa y Atención al Ciudadano y se ubicará en el portal institucional de la Junta de Extremadura.

CAPITULO VI.

El Libro de Quejas y Sugerencias

Artículo 25.º

Se crea el Libro de Quejas y Sugerencias, cuyo objeto es dejar constancia de las quejas o sugerencias que los ciudadanos estimen conveniente plantear sobre el funcionamiento de las unidades administrativas de la Junta de Extremadura.

Artículo 26.º

1. En los registros generales y auxiliares de todas las Consejerías de la Junta de Extremadura existirá un Libro de Quejas y Sugerencias a disposición de los ciudadanos, así como en cada una de las Unidades Departamentales de Información Administrativa.

2. Su existencia se señalará mediante carteles anunciadores de forma visible y su situación será la más accesible para hacer posible su localización y uso por los ciudadanos.

Artículo 27.º

La custodia y conservación del Libro de Quejas y Sugerencias corresponderá a los funcionarios responsables de las unidades donde éste se ubique, quienes facilitarán de inmediato su uso, informando al interesado de los derechos que le asisten.

Artículo 28.º

Cada ejemplar del Libro de Quejas y Sugerencias estará integrado por juegos de hojas encuadernadas y numeradas. Cada juego de hojas constará de original y tres copias, de forma que posibiliten las actuaciones previstas por esta norma.

Artículo 29.º

1. Los ciudadanos formularán sus quejas o sugerencias por escrito en el libro, indicando su nombre, apellidos y su domicilio, a efectos de comunicaciones, y firmando al final de la correspondiente hoja.

2. Los ciudadanos podrán ser auxiliados por los funcionarios responsables del Libro en la formulación y constancia de su queja o sugerencia.

3. Se incorporarán al libro de Quejas y Sugerencias las cursadas sin sujeción a impreso alguno y presentadas en las oficinas y registros a que se refiere el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

Artículo 30.º

1. Formuladas las quejas o sugerencias en el libro correspondiente y en las dependencias citadas en el artículo 26.1, se procederá a diligenciar los apartados correspondientes a la Administración, sellando todas las hojas con el sello de registro y entregando al ciudadano en el acto la copia a él destinada. Si la queja o sugerencia no es presentada personalmente y el ciudadano ha dejado constancia de su domicilio se le remitirá la copia correspondiente.

2. Si se formaliza la sugerencia o queja en la Consejería directamente afectada, se dará traslado del original a la Dirección General que tenga adscrito el Servicio afectado por la misma, enviando a su vez una copia a la Dirección General de Coordinación e Inspección.

3. Si la queja o sugerencia se formaliza en una Consejería distinta a la afectada, se enviará original y copia a la Dirección General de Coordinación e Inspección que, a su vez remitirá el original a la Dirección General que tenga adscrito el Servicio afectado por la misma.

4. Cuando una sugerencia, ya sea formulada por un particular o por un funcionario, fuera origen de un acuerdo ejecutivo, se comunicará a quien la hubiere formulado. En el supuesto de ser funcionario, aparte de la notificación individualizada se hará constar en su expediente personal y se dará la adecuada publicidad.

Artículo 31.º

1. La tramitación de las quejas o sugerencias seguirá un tratamiento uniforme que garantice su conocimiento por los órganos que asumen la superior responsabilidad de los servicios afectados, así como su rápida contestación al ciudadano.

2. Recibidas las quejas en la Dirección General correspondiente, el Servicio afectado, en el plazo de diez días y previas las aclaraciones que estime oportuno recabar del ciudadano,

informará a la Dirección General de Coordinación e Inspección de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas.

Artículo 32.º

1. La Dirección General de Coordinación e Inspección, una vez recibido el informe al que se hace referencia en el artículo 31.2 contestará al ciudadano en el plazo de cinco días.
2. En todo caso, si transcurrido un mes desde la fecha de presentación de la sugerencia o queja el ciudadano no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, podrá dirigirse a la Dirección General de Coordinación e Inspección a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación y exigir las oportunas responsabilidades.

Artículo 33.º

1. La Dirección General de Coordinación e Inspección llevará control de todas las quejas y sugerencias que se presenten.
2. Cada queja o sugerencia motivará la apertura de un expediente informativo donde se deberá incluir cuantas actuaciones sean practicadas en relación con ellas y los informes que se reciban del órgano afectado.
3. Si de la queja presentada se dedujesen indicios de incorrecto funcionamiento de los servicios, la Dirección General de Coordinación e Inspección adoptará las actuaciones pertinentes por los procedimientos que en cada caso correspondan.
4. Anualmente la Dirección General de Coordinación e Inspección remitirá a las Consejerías respectivas un informe sobre las quejas y sugerencias presentadas en relación con los servicios de las mismas.

Artículo 34.º

Las quejas formuladas de acuerdo con lo previsto en este Decreto no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo, ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.

Disposiciones transitorias

1. En el plazo de tres meses, la Consejería de Presidencia aprobará el modelo al que ha de ajustarse el Libro de Quejas y Sugerencias, y remitirá un ejemplar a cada una de las unidades de las Consejerías, donde deba estar a disposición de los ciudadanos.
2. La implantación total de lo establecido en el presente Decreto deberá estar terminada en un plazo máximo de seis meses desde su publicación en el Diario Oficial de Extremadura. Las Consejerías que dispongan de Libro de Quejas, Sugerencias o cualquier otra denominación, lo sustituirán por el que se remita desde la Consejería de Presidencia y adecuarán su procedimiento a lo dispuesto en este Decreto en el plazo de seis meses desde su publicación.
3. La Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones, ejercerá la función de unidad departamental de información administrativa de la Consejería de Presidencia.

Disposición derogatoria.

Quedan derogados los Decretos 73/1984, de 15 de noviembre, y 126/1989, de 7 de noviembre, por los que se creaban respectivamente la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones y los Centros de Atención Administrativa, las órdenes de desarrollo de los mismos y cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan al presente Decreto.

Disposiciones finales

Primera. Se autoriza a la Consejera de Presidencia para dictar las normas correspondientes al desarrollo y ejecución de lo dispuesto en el presente Decreto.

Segunda. El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de Extremadura.

Mérida, a 13 de junio de 2000.

El Presidente de la Junta de Extremadura,
JUAN CARLOS RODRIGUEZ IBARRA

La Consejera de Presidencia,
M.^a ANTONIA TRUJILLO RINCÓN