



III OTRAS RESOLUCIONES

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, COMERCIO E INNOVACIÓN

RESOLUCIÓN de 17 de febrero de 2010, de la Dirección General de Comercio, por la que se aprueba la Carta de Servicios del "Servicio de Comercio Interior" y se dispone su publicación. (2010060605)

Habiéndose elaborado el proyecto de Carta de Servicios del Servicio de Comercio Interior, y examinado su contenido, de acuerdo con el informe favorable del Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad, y en uso de las atribuciones que me confiere el artículo 9.1 del Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en relación con el artículo 92, apartado 4, de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura,

RESUELVO :

Primero. Aprobar la Carta de Servicios del "Servicio de Comercio Interior", que se incorpora como Anexo a la presente Resolución.

Segundo. Disponer la publicación de esta Resolución y de la Carta de Servicios que contiene, en el Diario Oficial de Extremadura.

Tercero. Editar una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios de la Dirección General de Comercio denominada "Carta de Servicios del Servicio de Comercio Interior" para su exposición y distribución en las dependencias administrativas de este Centro Directivo, en las Secciones Provinciales de la Dirección General de Comercio y en la red de Centros de Atención Administrativa. Igualmente, se podrá acceder a su contenido en el Observatorio de la Calidad que se ubica en la dirección de Internet <http://observatorio.juntaex.es>

Mérida, a 17 de febrero de 2010.

El Director General de Comercio,
PEDRO ANTONIO JARA GALÁN

A N E X O

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE COMERCIO INTERIOR DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, COMERCIO E INNOVACIÓN

PRÓLOGO

El Servicio de Comercio Interior es un órgano dependiente de la Dirección General de Comercio y desempeña, entre otras, las funciones de gestionar ayudas, realizar campañas de comprobación e inspección del cumplimiento de la normativa vigente en materia de comercio interior, velar por el cumplimiento de la normativa vigente en materia de defensa de la competencia en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura, entre otras.



Este servicio se presta a través de medios tradicionales como la atención presencial o la comunicación escrita o por teléfono, y cada vez más a través de relaciones telemáticas con los usuarios.

El objetivo de la Carta de Servicios es alcanzar una mejora sustancial de los servicios prestados a los/as usuarios/as por parte del Servicio de Comercio Interior y sus unidades dependientes. Por cuanto antecede se adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta de Servicios se aplique por todos los efectivos implicados.

1. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ÓRGANO O UNIDAD QUE PRESTA EL SERVICIO.

1.1. Datos identificativos.

Esta carta es de aplicación al Servicio de Comercio Interior dependiente de la Dirección General de Comercio que pertenece a la Consejería de Economía, Comercio e Innovación de la Junta de Extremadura.

El Servicio de Comercio Interior tiene como misión la gestión y ejecución de las competencias en materia de comercio interior, el desarrollo, control y fomento de la actividad comercial, la reforma de las estructuras comerciales y el estudio de los mercados y de la oferta y demanda comerciales, así como la ordenación y promoción de la artesanía, según el Decreto 196/2008, de 26 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Economía, Comercio e Innovación.

1.2. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios del Servicio de Comercio Interior es el propio servicio, el cual pertenece a la Dirección General de Comercio, sito en la Avenida de Roma, s/n.

1.3. Medios de prestación del servicio.

Dirección, teléfono y e-mail:

SEDE CENTRAL.

Consejería de Economía, Comercio e Innovación.

Paseo de Roma, s/n. Módulo A, 3.ª Planta.

06800 Mérida Badajoz (España).

Tfno.: 924 005757.

Fax: 924 005778.

e-mail: dgc.eci@juntaextremadura.net

Horario: 08,00 h.-15,00 h. (de lunes a viernes).

CÁCERES.

C/ Gómez Becerra, 21.

10001 Cáceres (España).

Teléfono: 927 005634.

Fax: 927 005669.

Horario: 08,00 h.-15,00 h. (de lunes a viernes).

BADAJOS.

Avda. de Huelva, 6.

06005 Badajoz (España).

Teléfono: 924 010857.

Fax: 924 010872.

Horario: 08,00 h.-15,00 h. (de lunes a viernes).

Páginas web:

<http://www.juntaex.es/consejerias/economia-comercio-innovacion/dg-comercio/index-ides-idweb.html>

<http://www.comercioextremadura.org/>

<http://observatorio.juntaex.es/>

Planos de situación:

— SEDE CENTRAL.



Acceso:

Paradas de autobuses más cercanas a Paseo de Roma, s/n.:

- Línea 2: Paseo de Roma-San Juan.
- Línea 3: San Andrés-Paseo de Roma.
- Línea 4: Paseo de Roma-Polígono Nueva Ciudad.
- Línea 6: Paseo de Roma-Consejería de Agricultura y Desarrollo Rural.
- Línea 7: San Agustín-Paseo de Roma.
- Línea 8: Circular (Paseo de Roma).
- Línea 9: La Antigua (Paseo de Roma).

— SECCIÓN PROVINCIAL DE COMERCIO INTERIOR (BADAJOS).



Acceso:

Paradas de autobuses más cercanas a la Avenida de Huelva, 6:

- Líneas CN, 7N, 6N, 5N, 21, 18, 9, 8, 7, 6, 5, 3 y 1: Ronda del Pilar (Junto al edificio de Correos).
- Líneas CN, 7N, 5N, 18, 9, 8, 7, 5, 3, 2 y 1: C/ Enrique Segura Otaño, junto al edificio de El Corte Inglés.
- Líneas 6N, 21 y 62: Avenida de Huelva (junto al ancla).

— SECCIÓN PROVINCIAL DE COMERCIO INTERIOR (CÁCERES).





Acceso:

Paradas de autobuses más cercanas a la C/ Gómez Becerra, 21:

- Líneas L3-LC-RC-NF: Plaza de América.
- Líneas 7-N1: Avenida de Guadalupe (Cruce C/ Argentina).
- Líneas L1-L4-L9-N1: Avenida de Alemania, 2.
- Líneas L1-L2-L4-L5-L9-RC-N2: Plaza de América (Caja de Extremadura).
- L5: Avenida Ruta de la Plata.

Paradas de Taxis y Parkings:

— MÉRIDA:

- Parada de Taxis más cercana:
Plaza de España, s/n., 06800 Mérida.
Teléfonos: 924 313309/924 371111.
- Parking próximos:
Parking Atarazanas.
Parking Avenida José Fernández López.

— BADAJOZ:

- Paradas de Taxis más cercanas:
Plaza de San Francisco.
Plaza de Minayo.
- Parking cercano:
Ronda del Pilar (Memoria de Menacho).

— CÁCERES:

- Parada de Taxis más cercana:
Plaza de América.
Teléfono: 927 242424.
- Parking cercano:
"El Perú Cáceres Wellness", Avda. Virgen de Guadalupe, 41-43.
Teléfono: 927 234627.

2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS EN EL SERVICIO DE COMERCIO INTERIOR.

El Servicio de Comercio Interior ofrece los siguientes servicios, divididos por categorías:



Gestión de ayudas:

1. Tramitar y resolver los expedientes relativos a solicitudes de subvención en materia de:
 - Ayudas para el fomento y el apoyo de la actividad comercial.
 - Ayudas para los centros comerciales abiertos.
 - Ayudas para el fomento de la actividad artesana.

En materia de vigilancia y control:

2. Realizar campañas de comprobación e inspección del cumplimiento de la normativa vigente en materia de comercio interior.
3. Velar por el cumplimiento de la normativa vigente en materia de defensa de la competencia en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Inscripción en el registro:

4. Informar y tramitar los expedientes relativos a la solicitud de inscripción en el Registro de Franquiciadores de Extremadura y el Registro de Franquiciadores estatal.
5. Informar y tramitar los expedientes relativos a la solicitud de inscripción en el Registro de Artesanos y Empresas Artesanas.

Información y asesoramiento sobre materias generales relacionadas con el comercio interior:

6. Informar en materias generales sobre comercio interior tales como: horarios comerciales, periodos de rebajas, calendario anual de apertura en domingos y festivos, licencias específicas a grandes superficies comerciales y equipamientos comerciales colectivos (centros comerciales), ventas especiales y promocionales, etc.
7. Publicar en la página web de la Dirección General de Comercio (www.comercioextremadura.org) toda la información relativa al comercio interior que se considere relevante.

Servicios relacionados con la aportación de información sobre los trámites:

8. Información del estado de tramitación de los procedimientos en los que los usuarios tengan la condición de interesados.
9. Facilitar al usuario la entrega de copias de documentos contenidos en los procedimientos en los que participen, así como copia sellada de los documentos originales que presenten y la devolución de éstos, salvo cuando deban obrar en el procedimiento.

3. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

LEGISLACIÓN:

Relacionada con la prestación del servicio:

- Europea.
 - Reglamento (CE) 1083/2006, del Consejo, de 11 de julio de 2006, por el que se establecen las disposiciones generales relativas al FEDER, al FSE y al Fondo de Cohesión.



- Reglamento (CE) 1828/2006, de la Comisión, de 8 de diciembre de 2006 por el que se fijan las normas de desarrollo para el Reglamento 1083/2006 del Consejo.
- Reglamento (CE) 1998/2006, de la Comisión, de 15 de diciembre de 2006, relativo a la aplicación de los artículos 87 y 88 del Tratado a las ayudas de mínimos.
- Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a los servicios en el mercado interior.

— Estatal.

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 4/1999, de 13 de enero, de modificación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.
- Ley 7/2005, de 4 de octubre, de horarios comerciales y apertura de festivos.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.
- Real Decreto 2485/1998, de 13 de noviembre, por el que se desarrolla el artículo 62 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, relativo a la regulación del régimen de franquicia, y se crea el Registro de Franquiciadores.
- Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley General de Subvenciones.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento que desarrolla la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Resolución de 9 de marzo de 2009, de la Dirección General de Política Comercial, por la que se publica el Convenio de Colaboración para el desarrollo del Plan de mejora de la calidad en el comercio, entre el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y la Consejería de Economía, Comercio e Innovación de la Junta de Extremadura.
- Resolución de 11 de enero de 2008, de la Dirección General de Política Comercial, por la que se publica el Acuerdo de coordinación de la inspección en materia de comercio interior celebrado entre el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y la Consejería de Economía, Comercio e Innovación de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

— Autonómica.

General:

- La Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.



- Ley 3/2002, de 9 de mayo, de Comercio de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Licencias comerciales específicas:

- Ley 3/2002, de 9 de mayo, de Comercio de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 202/2003, de 16 de diciembre, por el que se establece el procedimiento de solicitud de licencia comercial específica.

Relacionado con la licencia comercial específica:

- Ley 2/2005, de 24 de junio, de creación del Jurado de Defensa de la Competencia en Extremadura.
- Decreto 202/2003, de 16 de diciembre, por el que se establece el procedimiento de solicitud de licencia comercial específica.

Relacionado con el Registro de Franquiciadores:

- Ley 3/2002, de 9 de mayo, de Comercio de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 203/2000, de 26 de septiembre, por el que se crea el Registro de Franquiciadores de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Relacionado con el Registro de Artesanos:

- Ley 3/1994, de 26 de mayo, de artesanía de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 112/2002, de 10 de septiembre, por el que se establece el procedimiento de inscripción en el Registro de Artesanos y Empresas Artesanas de la Comunidad Autónoma de Extremadura y de concesión del título de Maestro Artesano.

Fomento y apoyo de la actividad comercial y artesana:

- Decreto 38/2007, de 6 de marzo, de fomento y apoyo de la actividad comercial en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Orden anual de convocatoria de ayudas.

Artesanía:

- Decreto 47/2007, de 20 de marzo, de fomento y apoyo de la actividad artesana en Extremadura y primera convocatoria de las ayudas para el ejercicio 2007.
- Orden anual de convocatoria.

Desarrollo de centros comerciales abiertos en Extremadura:

- Decreto 110/2008, de 6 de junio, por el que se establece un marco de apoyo específico para el desarrollo de centros comerciales abiertos en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Orden anual de convocatoria.



Relacionada con los derechos del ciudadano:

— Estatal.

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que contengan Datos de Carácter Personal.

— Autonómica.

- Ley 8/1997, de 18 de junio, de Promoción de la Accesibilidad en Extremadura.
- Decreto 139/2000, de 13 de junio, por la que se regula la Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 125/2005, de 24 de mayo, por el que se aprueban medidas para la mejora de la tramitación administrativa y simplificación documental asociada a los procedimientos de la Junta de Extremadura.
- Decreto 184/2008, de 12 de septiembre, por el que se suprime la obligación de los interesados de presentar la fotocopia de los documentos identificativos oficiales y el certificado de empadronamiento en los procedimientos administrativos de la Administración de la Junta de Extremadura y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.
- Orden de 11 de septiembre de 2000, que aprueba el Libro de Quejas y Sugerencias de la Junta de Extremadura.

4. COMPROMISOS DE CALIDAD.

4.1. Compromisos de calidad del Servicio de Comercio Interior.

| SERVICIOS | COMPROMISO DE CALIDAD |
|---|--|
| Relacionados con la Gestión de Ayudas: | |
| I. Tramitar y resolver los expedientes relativos a solicitudes de subvención en materia de: ○Ayudas para el fomento y el apoyo de la actividad comercial. ○Ayudas para los centros comerciales abiertos. ○Ayudas para el fomento de la actividad artesana. | I.1 Nos comprometemos a dictar resolución de las ayudas presentadas en menos de 5 meses desde la publicación de la Orden de convocatoria de ayudas I.2 Requeriremos en un plazo inferior a 30 días la documentación necesaria para aquellas solicitudes de ayuda que se reciban incompletas |



| SERVICIOS | COMPROMISO DE CALIDAD |
|---|--|
| En materia de vigilancia y control: | |
| 2. Realizar campañas de comprobación e inspección del cumplimiento de la normativa vigente en materia de comercio interior. | 2.1 Nos comprometemos a comunicar la recepción y tratamiento que se le va a dar a las denuncias en menos de 3 días laborables desde la recepción por el órgano competente. 2.2 Realizaremos campañas de formación e información sobre normativa de comercio interior a los comerciantes. |
| 3. Velar por el cumplimiento de la normativa vigente en materia de defensa de la competencia en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura | 3.1 Nos comprometemos a comunicar la recepción y tratamiento que se le va a dar a las denuncias en materia de defensa de la competencia en menos de 3 días laborables desde la recepción por el órgano competente. |
| Inscripción en el registro: | |
| 4. Informar y tramitar los expedientes relativos a la solicitud de inscripción en el Registro de Franquiciadores de Extremadura y el Registro de Franquiciadores estatal. | 4.1 Mantendremos actualizada, en todo momento, la información que aparece en la página web www.comercioextremadura.org sobre las empresas inscritas en el Registro de Franquiciadores. 4.2 Tramitaremos los expedientes relativos a la solicitud de inscripción en el Registro de Franquiciadores de Extremadura y en el Registro estatal en un plazo inferior a 15 días desde que el interesado entrega toda la documentación necesaria y completa. |
| 5. Informar y tramitar los expedientes relativos a la solicitud de inscripción en el Registro de Artesanos y Empresas Artesanas. | 5.1 Mantendremos actualizada, en todo momento, la información que aparece en la página web sobre las empresas inscritas en el Registro de Artesanos y Empresas Artesanas. 5.2 Tramitaremos los expedientes relativos a la solicitud de inscripción en el Registro de Artesanos y Empresas Artesanas en un plazo inferior a 15 días laborables desde que el interesado entrega toda la documentación necesaria y completa. |



| SERVICIOS | COMPROMISO DE CALIDAD |
|---|---|
| Información y asesoramiento sobre materias generales relacionadas con el Comercio Interior: | |
| 6. Informar en materias generales sobre Comercio Interior tales como: horarios comerciales, períodos de rebajas, calendario anual de apertura en domingos y festivos, licencias específicas a grandes superficies comerciales y equipamientos comerciales colectivos (centros comerciales), ventas especiales y promocionales, etc. | 6.1 Mediremos anualmente la satisfacción de las respuestas a las consultas formuladas referentes a materias generales de comercio interior. 6.2 Contestaremos a las consultas que se reciban por escrito (e-mail, fax o correo) acerca de información general sobre comercio interior en un plazo máximo de 5 días laborables desde que se reciba la petición en el órgano competente. |
| Información y asesoramiento sobre materias generales relacionadas con el Comercio Interior: | |
| 7. Publicar en la página web de la Dirección General de Comercio (www.comercioextremadura.org) toda la información relativa al comercio interior que se considere relevante. | 7.1 Difundiremos a través de la página web de comercio cualquier información relevante sobre comercio interior en un plazo de 10 días laborables a partir del momento en que se haya tenido conocimiento / elaborado dicha información. |
| Servicios relacionados con la aportación de Información sobre los trámites: | |
| 8. Información del estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados los usuarios. | 8.1 Mediremos anualmente la satisfacción de las respuestas a las consultas formuladas referentes al estado de tramitación de los procedimientos. 8.2 Contestaremos a las consultas que se reciban por escrito (e-mail o correo postal) acerca del estado de tramitación de los procedimientos en un plazo máximo de 5 días laborables desde que se reciba. |
| 9. Facilitar al usuario la entrega de copias de documentos contenidos en los procedimientos en los que participen así como copia sellada de los documentos originales que presenten y la devolución de estos, salvo cuando deban obrar en el procedimiento. | 9.1 El plazo transcurrido entre la solicitud y la entrega de la copia de algunos de los documentos contenidos en el procedimiento y/o copia sellada de los documentos originales será inferior a 3 días laborables desde que se reciba la solicitud |



| SERVICIOS | COMPROMISO DE CALIDAD |
|---|--|
| 10. Todos los servicios en general | 10.1. Mediremos anualmente la satisfacción de los usuarios/as por el conjunto de servicios que prestamos |

4.2. Indicadores de calidad.

- A. Porcentaje de solicitudes de ayudas que se resuelven en menos de 5 meses desde la publicación de la convocatoria con respecto al total de las presentadas.
- B. Porcentaje de expedientes cuyo requerimiento de subsanación se hace en menos de 30 días respecto al total de los requerimientos realizados.
- C. Porcentaje de denuncias en materia de normativa cuya comunicación de recepción y tratamiento se realiza en menos de 3 días laborables con respecto al total de las recibidas.
- D. Número de acciones de formación e información sobre normativa de comercio interior realizadas.
- E. Porcentaje de denuncias en materia de defensa de la competencia cuya comunicación de recepción y tratamiento se realiza en menos de 3 días laborables con respecto al total de las recibidas.
- F. Número de días que se tarda en incorporar en la página web www.comercioextremadura.org la información desde que se produce la modificación en el Registro de Franquiciadores.
- G. Porcentaje de expedientes relativos a la solicitud de inscripción en el Registro de Franquiciadores tramitados en menos de 15 días laborables desde que el interesado entrega toda la documentación necesaria, respecto al total de los tramitados.
- H. Número de días que se tarda en incorporar a la web la información desde que se produce la modificación en el Registro de Artesanos y Empresas Artesanas.
- I. Porcentaje de expedientes relativos a la solicitud de inscripción en el Registro de Artesanos y Empresas Artesanas tramitados en menos de 15 días laborables desde que el interesado entrega toda la documentación necesaria respecto al total de los tramitados.
- J. Porcentaje de encuestas de satisfacción cuya nota media está por encima de 5 sobre una escala de 10, con relación a las peticiones de información general de comercio interior.
- K. Porcentaje de consultas sobre información general hechas por escrito que se resuelven en un plazo inferior a 5 días laborables con respecto al total.
- L. Porcentaje de información de interés sobre comercio interior que se publica en la web en un plazo inferior a 10 días laborables respecto al total de la que se tiene conocimiento o se elabora.



- M. Porcentaje de encuestas de satisfacción cuya nota media está por encima de 5 sobre una escala de 10 con relación a las peticiones de información sobre el estado de tramitación.
- N. Porcentaje de consultas sobre información del estado de tramitación hechas por escrito que se resuelven en un plazo inferior de 5 días laborables con respecto al total.
- O. Porcentaje de solicitudes en las que el tiempo transcurrido entre la petición y la entrega de la copia de algunos de los documentos contenidos en el procedimiento y/o copia sellada de los documentos originales, sea inferior a 3 días laborables desde que se recibe, con respecto al número total de solicitudes.
- P. Porcentaje de encuestas de satisfacción cuya nota media está por encima de 5 sobre una escala de 10 con respecto al trato prestado.
- Q. Porcentaje de encuestas de satisfacción cuya nota media está por encima de 5 sobre una escala de 10, con relación a todos los servicios prestados.

5. DERECHOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS.

5.1. Derechos de los usuarios.

En principio, los derechos del ciudadano frente a la actuación administrativa se encuentran recogidos en la Constitución Española, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

De cualquier forma la Comunidad Autónoma de Extremadura dentro del "Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura" y en desarrollo de su Eje II que lleva por título "Técnicas de Calidad Aplicadas a la Administración"; ha elaborado la "Carta de Derechos del Ciudadano".

Dicha Carta se encuentra recogida en el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Ciudadano, se regulan las Cartas de Servicios, y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

La Carta de Derechos del Ciudadano se concibe como el instrumento que recoge de forma clara y concisa el conjunto de derechos que asisten a todo ciudadano en sus relaciones con la administración regional.

La Carta de Derechos de los ciudadanos es mucho más que un catálogo de pronunciamientos cargados de buenas intenciones; con ella, se convierte a los ciudadanos y ciudadanas en la prioridad para la administración regional, acercando ésta a los problemas de aquéllos y convirtiendo a los ciudadanos en su referente de actuación.

Esto es, se trata de algo más que una mera declaración de principios, puesto que constituye un auténtico mandato o compromiso para la Administración que, al recoger

en un documento, de forma clara y exhaustiva, el listado de los derechos que los ciudadanos pueden exigir en sus relaciones con la Administración autonómica, se está facilitando, en última instancia, su ejercicio.

La Carta de Derechos de los Ciudadanos constituye un instrumento más de mejora continua en la prestación de los servicios públicos, con el que la Junta de Extremadura quiere impregnar la interrelación ciudadano-Administración de una nueva cultura y valores comunes que, con la ayuda de los avances tecnológicos, contribuyan al progreso social.

A título de mera síntesis los derechos recogidos, sin perjuicio de sus manifestaciones más concretas, son los siguientes:

- I. Derecho a una Administración moderna, transparente, accesible y abierta a los ciudadanos.
- II. Derecho a recibir una atención adecuada.
- III. Derecho a obtener información.
- IV. Derecho a una Administración ágil y tecnológicamente avanzada.
- V. Derecho a una Administración responsable ante el ciudadano.
- VI. Derecho a participar activamente en los servicios públicos.

5.2. Formas de colaboración y participación de los ciudadanos.

Los ciudadanos colaboran con el Servicio de Comercio Interior a través de los siguientes medios:

- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.

6. QUEJAS Y SUGERENCIAS.

La opinión de los ciudadanos interesa a la Comunidad Autónoma de Extremadura. Es muy importante su participación como usuario directo, así es posible detectar dónde se produce el mal funcionamiento de los servicios que prestamos y permite saber dónde se debe mejorar.

Con el fin de mejorar la calidad de sus servicios públicos, la Junta de Extremadura ha implantado el Libro de Quejas y Sugerencias como sistema puesto a la disposición de los ciudadanos para que éstos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. Este instrumento, que se configura con carácter común para toda la Administración autonómica, está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano (DOE núm. 71, de 20 de junio).

Las Quejas y Sugerencias son presentadas por los ciudadanos en su propio nombre, o en nombre de la entidad jurídica a la que representen destinataria del servicio prestado; y para ello, podrán ser auxiliados por los funcionarios públicos responsables del Libro en la formulación y constancia de su escrito.



Los funcionarios encargados del Libro de Quejas y Sugerencias auxiliarán a los ciudadanos en la presentación de las quejas y/o sugerencias, explicándoles el significado y alcance de las mismas, así como sus posibles efectos y el procedimiento que se seguirá. En el caso de las quejas, colaborarán especialmente en informarles sobre el órgano competente en el asunto objeto de las mismas.

Todos los registros generales y auxiliares de los centros administrativos de la Junta de Extremadura cuentan con hojas normalizadas para la presentación de sus Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien puede ser utilizado cualquier otro formato que sea presentado en los registros públicos, e incluso a través de medios electrónicos:

- Portal Ciudadano de la Junta de Extremadura (buzón de quejas): <http://sede.juntaex.es>
- Buzón de correo electrónico: quejas@pr.juntaex.es

Para que la Junta de Extremadura pueda ponerse en contacto y dar respuesta a la queja o sugerencia planteada, en los escritos deberán indicarse el nombre, apellidos, domicilio a efectos de comunicaciones y, si es posible, teléfonos de contacto.

Es importante exponer con claridad cuál es la queja o qué se sugiere, por eso deben tener carácter individualizado (referido a casos concretos) evitando formular denuncias genéricas. Pueden registrarse por cualquiera de los sistemas legalmente previstos.

La tramitación de las quejas y sugerencias seguirá un tratamiento uniforme que garantice una rápida contestación al ciudadano. En todo caso, se deberá dar respuesta en un plazo no superior a un mes.

• • •

