

ORDEN de 20 de febrero de 1985, de la Consejería de Presidencia y Trabajo, por la que se dictan normas para el funcionamiento de la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Ilmos. Sres.:

El Decreto n.º 73/1984 por el que se crea en la Consejería de la Presidencia y Trabajo una Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones de la Comunidad Autónoma de Extremadura, faculta a dicha Consejería para dictar cuantas disposiciones fueren precisas para el desarrollo del citado Decreto.

En su virtud,

DISPONGO:

CAPITULO I

Disposiciones generales

Artículo 1.º—La Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones de la Comunidad Autónoma de Extremadura —en adelante Oficina de Información—, se ajustará en su funcionamiento a lo dispuesto en la presente Orden.

El ámbito de la Oficina de Información se circunscribirá a la Administración de la Comunidad Autónoma. Si fuese requerido para ejercer su función respecto de Entidades u Organismos de otras Administraciones Públicas, se limitará a indicar el peticionario el organismo competente sobre la materia.

CAPITULO II

De la información

Artículo 2.º—La información que preste esta Oficina puede ser de dos clases, de carácter general y de tipo particular.

Artículo 3.º—La información general versará sobre los fines, competencia y funcionamiento de los distintos órganos y servicios de la Junta, localización de dependencias, horarios de oficina, horas de visita, tramitación de los expedientes, y, en general cuantos medios sirvan de ilustración a quienes hayan de relacionarse con la Administración Autónoma.

Artículo 4.º—La información se facilitará a los administrados, bien en la forma prescrita en el artículo 10 de la presente Orden, bien mediante la preparación y difusión de publicaciones de información administrativa, diagramas de procedimiento, organigramas o por cualquier otro medio.

Artículo 5.º—La información de tipo particular va dirigida a facilitar, en cualquier momento y a aquellos en quienes concurren las circunstancias que se indican, el conocimiento del estado de tramitación de un expediente administrativo:

1.º Los interesados en el expediente, tenien-

do esta consideración los comprendidos en el artículo 23 de la Ley de Procedimiento Administrativo.

2.º Los representantes de aquéllos, considerándose que lo son:

a) Los que actúan con tal carácter a solicitud del interesado o en el escrito de iniciación del expediente.

b) Quienes acrediten la representación en la forma establecida en el n.º 2 del artículo 24 de la Ley de procedimiento Administrativo.

c) A los efectos de la presente Orden se presumirá otorgada la representación por la simple presentación en la Oficina de Información del original del recibo del Registro acreditativo de la recepción del escrito con el que se inició el expediente.

Artículo 6.º—Las informaciones que se suministren a los interesados o a sus representantes serán claras y sucintas y versarán, en todo caso, sobre el estado de tramitación del expediente en que estén interesados.

Artículo 7.º—Los informes que se emitan por la Oficina de Información tendrán exclusivamente carácter ilustrativo e informativo para quienes lo soliciten.

Artículo 8.º—Tales informes no originan 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.

Artículo 9.º—Los citados informes no tendrán 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 en el expediente a que haga referencia.

Artículo 10.º—Las informaciones podrán solicitarse verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio de comunicación, las que serán resueltas de la misma forma, y, si es posible, en el mismo momento o en los siguientes tres días hábiles.

Artículo 11.º—En el supuesto de que la Oficina de Información hubiere de consultar a algún Centro, Organismo o unidad administrativa de la Junta de Extremadura, encargada directamente del asunto, lo hará en el plazo de veinticuatro horas, a contar de la fecha en que se solicitó la información por el interesado; quienes deberán evacuar la consulta dentro de los diez días hábiles siguientes, bajo la responsabilidad del funcionario encargado.

Artículo 12.º—Se exceptúan del régimen general, sobre información, establecido en el artículo 10 anterior, los siguientes supuestos:

1.º—Cuando el consultante solicite a través de la Oficina de Información la comunicación directa, ya fuere escrita o en régimen de visita al centro que conoce del asunto.

2.º—Cuando formulada consulta por la Oficina de Información, la unidad administrativa consultada considere necesario obtener determinadas

aclaraciones que hagan necesaria la directa relación con el interesado.

Artículo 13.º—La notificación de los acuerdos a que hace referencia el artículo anterior, se efectuará por la Oficina de Información, al interesado inmediatamente después de la comunicación que a tal efecto hará el respectivo centro.

Artículo 14.º—Serán archivadas sin ulterior trámite, las solicitudes sobre información que afecten a los declarados secretos oficiales o materias reservadas por su naturaleza.

CAPITULO III

De las iniciativas

Artículo 15.º—Se entiende por iniciativas, a los efectos del Decreto número 73/1984 y de esta Orden, aquellas que se presenten al amparo del artículo 34 de la Ley de Procedimiento Administrativo, así como las que deduzca la propia Oficina en aras a la mayor perfección de los servicios de la Junta de Extremadura.

Artículo 16.º—La Oficina de Información, distribuirá y pondrá a disposición del público, impresos, según modelo del Anexo I, para presentar sugerencias, destinados a normalizar su registro y control de trámites. Atenderá igualmente las iniciativas cursadas sin sujeción a impreso alguno, las remitidas personalmente o por correo y tanto aquellas que contengan los datos personales de quien la suscribe como las anónimas, si bien en este caso, será facultad discrecional de la Oficina darle tramitación.

Los impresos deberán figurar y ser facilitados por todas las unidades de información de los distintos órganos de la Junta de Extremadura.

Artículo 17.º—La Oficina, previamente a su remisión al Órgano competente, podrá solicitar del interesado las aclaraciones oportunas.

Artículo 18.º—En el caso de que la iniciativa o 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.

CAPITULO IV

De las reclamaciones

Artículo 19.º—La Oficina de Información, atenderá y tramitará:

1.º—Las reclamaciones y quejas con ocasión de las tardanzas, desatenciones u otras anomalías que se observen en el funcionamiento de los servicios administrativos de la Junta de Extremadura, a cuyo efecto podrá recabar de cualquier Consejería u Organismo los datos e información que estime procedente.

2.º—Las reclamaciones en queja contra los defectos de tramitación y en especial los que supongan paralización, infracción de los plazos precep-

tivamente señalados u omisión de trámites que puedan subsanarse antes de la resolución definitiva del asunto.

Artículo 20.º—La queja se elevará, por conducto del Secretario General Técnico de la Consejería de la Presidencia y Trabajo, al superior jerárquico de la Autoridad o funcionario que se presume responsable de la infracción o falta, citándole el precepto infringido y acompañándose copia simple del escrito. En ningún caso se suspenderá la tramitación del procedimiento en que se haya producido.

La resolución recaída se notificará al reclamante, en el plazo de dos meses a contar desde la fecha en que se formuló la queja. Contra ella no cabrá recurso alguno, sin perjuicio de que se aleguen los motivos de la queja al utilizarse los recursos procedentes contra la resolución principal.

Si la resolución no tuviere lugar en el plazo señalado el interesado podrá reproducir su queja ante el Presidente de la Junta de Extremadura, acompañando copia del escrito inicial.

Artículo 21.º—Las reclamaciones a que se refiere el apartado 1.º del artículo 19, podrán ser presentadas verbalmente o por escrito. Si la reclamación es verbal, se solicitará del reclamante su identificación personal.

Artículo 22.º—La Secretaría General Técnica de la Consejería de la Presidencia y Trabajo remitirá, trimestralmente a las Consejerías respectivas, un informe sobre las reclamaciones presentadas en relación con los servicios de la misma.

Artículo 23.º—En la Oficina, obtenida la información directa y necesaria de los hechos, se atenderán las reclamaciones planteadas personalmente dando al interesado la respuesta que correspondiere.

Artículo 24.º—La Oficina dispondrá de tres Libros de Registro, para información, iniciativas y reclamaciones respectivamente, donde se anotarán nombre y datos de identificación del particular o funcionario que promueva la actuación de la Oficina, asunto y fechas de la iniciación y terminación de las actuaciones procedentes. Todo ello sin perjuicio de que pueda utilizar otros medios complementarios.

Artículo 25.º—La Oficina de Información realizará cuantas otras funciones dentro de su esfera de competencias, le sean encomendadas en orden a lograr la mejor comunicación entre los administrados y la propia Junta de Extremadura.

DISPOSICION FINAL UNICA

La presente Orden entrará en vigor el día de su publicación en el Diario Oficial de Extremadura.

El Consejero de la Presidencia y Trabajo,
JESUS MEDINA OCAÑA

Ilmos. Sres. Secretarios Generales Técnicos y Directores Generales de la Junta de Extremadura.

JUNTA DE EXTREMADURA

Consejería de la Presidencia y Trabajo

Secretaría General Técnica

**Oficina de Información, Iniciativas
y Reclamaciones**

Plaza de la Constitución, n.º 1

M E R I D A

HOJA DE INFORMACION, RECLAMACIONES O SUGERENCIAS

APELLIDOS

--	--

NOMBRE

D. N. I.

--

--

DOMICILIO

calle o plaza	n.º	piso	teléfono
---------------	-----	------	----------

CIUDAD

PROVINCIA

--	--

INFORMACION O SUGERENCIAS

BREVE DESCRIPCION O TITULO

--

SUGERENCIA O PETICION DE INFORMACION

--

RECLAMACIONES

Consejería

Servicio

Funcionario

Extracto del motivo de la reclamación

Relación de pruebas que se aportan

1.—

2.—

3.—

4.—

5.—

6.—

7.—

8.—

9.—