

I. Disposiciones Generales

CONSEJERIA DE LA PRESIDENCIA Y TRABAJO

ORDEN de 11 de diciembre de 1990, de la Consejería de la Presidencia y Trabajo por la que se dictan normas para el funcionamiento de los Centros de Atención Administrativa de la Junta de Extremadura.

El Decreto 126/1989, de 7 de noviembre (DOE n.º 90 de 16-11-89) por el que se crean los Centros de Atención Administrativa de la Junta de Extremadura, en su disposición final primera, faculta a la Consejería de la Presidencia y Trabajo para dictar cuantas disposiciones fueren precisas para el desarrollo del citado Decreto.

En su virtud, previa audiencia de la Consejería de Agricultura, Industria y Comercio dispongo:

CAPITULO PRIMERO

Disposiciones Generales

Artículo 1. Los Centros de Atención Administrativa de la Junta de Extremadura, se ajustarán en su funcionamiento a lo dispuesto en la presente Orden.

El ámbito de actuación de mencionados Centros se circunscribirá a la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura. Si fuesen requeridos para ejercer su función respecto de Entidades u Organismos de otras Administraciones Públicas, remitirán al peticionario al organismo competente sobre la materia.

Artículo 2. Los Centros de Atención Administrativa tendrán las siguientes funciones:

- a) Facilitar información general administrativa al público que lo solicite.
- b) Recibir y tramitar las iniciativas y sugerencias formuladas por los ciudadanos.
- c) Tramitar las peticiones formuladas por los administrados de acuerdo con las normas de procedimiento.
- d) Recibir todo escrito, comunicación u oficio dirigido a cualquier órgano de la Junta de Extremadura, procediendo a su remisión a la Dependencia, Servicio o Sección que corresponda.
- e) Realizar 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.

CAPITULO II

Organización

Artículo 3.

1.—Los Centros de Atención Administrativa estarán situados en la sede de las Agencias Comarcales del Servicio de Extensión y Capacitación Agraria indicadas en el artículo 3 del Decreto 126/1989, de 7 de noviembre y dentro de ellas en el lugar más accesible para el público y más próximo a la entrada de las mismas. En todo caso, si existen varios accesos, en cada uno de ellos se indicará, dónde se encuentra el Centro de Atención Administrativa, mediante un sistema de señalización que sin necesidad de consultas encamine al público fácilmente a dicho Centro.

2.—Se crean los Centros de Atención Administrativa en las ciudades de Cáceres y Badajoz.

3.—En la ciudad de Mérida las funciones de estos Centros se realizarán por la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones.

Artículo 4.

1.—El personal encargado de los cometidos de los Centros de Atención Administrativa será el de las propias Agencias Comarcales del S.E.Y.C.A., quienes seguirán dependiendo tanto orgánica como funcionalmente de la Consejería de Agricultura, Industria y Comercio.

2.—Sin perjuicio de su dependencia actual, la Consejería de la Presidencia y Trabajo podrá dictar cuantas directrices sean necesarias para la prestación del servicio. Cuando tales directrices incidan en cualesquiera otras funciones de las Agencias Comarcales del S.E.Y.C.A., serán trasladadas a través del Servicio de Extensión y Capacitación Agraria, previa audiencia del mismo.

Artículo 5. El horario de atención al público en mencionado Centro será de las nueve a las catorce horas, pudiendo ser ampliado en cada Centro, si las circunstancias aconsejaran hacerlo.

CAPITULO III

De la Información

Artículo 6. La información que prestan estos Centros puede ser de dos clases, de carácter general y de tipo particular.

Artículo 7. La información general versará sobre los fines, competencias y funcionamiento de los distintos órganos y servicios de la Junta de Extremadura, 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.

La información se facilitará a los interesados, bien en la forma prescrita en el artículo 12 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 8. La información de tipo particular va dirigida a facilitar, en cualquier momento, el conocimiento del estado de tramitación de un expediente administrativo, a aquellos en quienes concurren las circunstancias siguientes:

a) Los interesados en el expediente, teniendo esta consideración los comprendidos en el artículo 23 de la Ley de Procedimiento Administrativo.

b) Los representantes de aquéllos, considerándose que son:

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

2.º Quienes acrediten la representación en la forma establecida en el número 2 del artículo 24 de la Ley de Procedimiento Administrativo.

3.º A los efectos de la presente Orden se presumirá otorgada la representación por la simple presentación en los Centros de Atención Administrativa del original del recibo del Registro acreditativo de la recepción del escrito con el que se inició el expediente.

Artículo 9. Las informaciones que se suministren a los interesados o sus representantes serán claras y sucintas y versarán, en todo caso, sobre el estado de tramitación del expediente en que estén interesados.

Artículo 10. La Consejería de Presidencia y Trabajo podrá eximir a los Centros de Atención Administrativa de prestar información de tipo particular, cuando, previa justificación, cualquier causa aconseje la suspensión temporal o definitiva de dicho servicio en expedientes administrativos determinados.

Artículo 11. Los informes que se emitan por los Centros de Atención Administrativa tendrán exclusivamente carácter ilustrativo e informativo para quienes lo soliciten.

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.

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 12.

1.—Las informaciones podrán solicitarse verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio de comunicación, siendo resueltas de la misma forma, en el mismo momento, o, en todo caso, en los siguientes tres días hábiles, salvo lo previsto en el párrafo siguiente:

2.—En el supuesto de que los Centros de Atención Administrativa 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 veinticuatro horas, a partir de la fecha en que se solicitó la información por el interesado. El Centro u Organo competente deberá contestarla dentro de los diez días hábiles siguientes, bajo la responsabilidad del funcionario encargado.

La notificación de los acuerdos al interesado se podrá efectuar o bien por los Centros de Atención Administrativa inmediatamente después de la comunicación del centro correspondiente, o bien directamente por el Centro u Organo competente, dando cuenta al Centro de Atención Administrativa.

Artículo 13. Se exceptúan del régimen general sobre información establecido en el artículo 12 anterior, los siguientes supuestos:

a) Cuando el consultante solicite a través de los Centros de Atención Administrativa la comunicación directa, ya fuere escrita o en régimen de visita al centro que conoce el asunto.

b) Cuando formulada consulta por los Centros de Atención Administrativa, la unidad administrativa consultada considere necesario obtener determinadas aclaraciones que hagan necesaria la directa relación con el interesado.

Artículo 14. Serán archivadas, previa comunicación al interesado y sin más trámites, las solicitudes sobre información que afecten a los declarados secretos oficiales o materias reservadas por su naturaleza.

Artículo 7. La información general versará sobre los fines, competencias y funcionamiento de los distintos órganos y servicios de la Junta de Extremadura, 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.

La información se facilitará a los interesados, bien en la forma prescrita en el artículo 12 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 8. La información de tipo particular va dirigida a facilitar, en cualquier momento, el conocimiento del estado de tramitación de un expediente administrativo, a aquellos en quienes concurren las circunstancias siguientes:

a) Los interesados en el expediente, teniendo esta consideración los comprendidos en el artículo 23 de la Ley de Procedimiento Administrativo.

b) Los representantes de aquéllos, considerándose que son:

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

2.º Quienes acrediten la representación en la forma establecida en el número 2 del artículo 24 de la Ley de Procedimiento Administrativo.

3.º A los efectos de la presente Orden se presumirá otorgada la representación por la simple presentación en los Centros de Atención Administrativa del original del recibo del Registro acreditativo de la recepción del escrito con el que se inició el expediente.

Artículo 9. Las informaciones que se suministren a los interesados o sus representantes serán claras y sucintas y versarán, en todo caso, sobre el estado de tramitación del expediente en que estén interesados.

Artículo 10. La Consejería de Presidencia y Trabajo podrá eximir a los Centros de Atención Administrativa de prestar información de tipo particular, cuando, previa justificación, cualquier causa aconseje la suspensión temporal o definitiva de dicho servicio en expedientes administrativos determinados.

Artículo 11. Los informes que se emitan por los Centros de Atención Administrativa tendrán exclusivamente carácter ilustrativo e informativo para quienes lo soliciten.

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.

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 12.

1.—Las informaciones podrán solicitarse verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio de comunicación, siendo resueltas de la misma forma, en el mismo momento, o, en todo caso, en los siguientes tres días hábiles, salvo lo previsto en el párrafo siguiente:

2.—En el supuesto de que los Centros de Atención Administrativa 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 veinticuatro horas, a partir de la fecha en que se solicitó la información por el interesado. El Centro u Organo competente deberá contestarla dentro de los diez días hábiles siguientes, bajo la responsabilidad del funcionario encargado.

La notificación de los acuerdos al interesado se podrá efectuar o bien por los Centros de Atención Administrativa inmediatamente después de la comunicación del centro correspondiente, o bien directamente por el Centro u Organo competente, dando cuenta al Centro de Atención Administrativa.

Artículo 13. Se exceptúan del régimen general sobre información establecido en el artículo 12 anterior, los siguientes supuestos:

a) Cuando el consultante solicite a través de los Centros de Atención Administrativa la comunicación directa, ya fuere escrita o en régimen de visita al centro que conoce el asunto.

b) Cuando formulada consulta por los Centros de Atención Administrativa, la unidad administrativa consultada considere necesario obtener determinadas aclaraciones que hagan necesaria la directa relación con el interesado.

Artículo 14. Serán archivadas, previa comunicación al interesado y sin más trámites, las solicitudes sobre información que afecten a los declarados secretos oficiales o materias reservadas por su naturaleza.

CAPITULO IV

De las iniciativas y sugerencias

Artículo 15. Se entiende por iniciativas, a los efectos del Decreto n.º 126/1989 y de esta Orden, aquellas que se presenten al amparo del artículo 34 de la Ley de Procedimiento Administrativo, así como las que deduzcan los propios Centros de Atención Administrativa en aras a la mayor perfección de los servicios de la Junta de Extremadura.

Artículo 16.

1.—Los Centros de Atención Administrativa distribuirán y pondrán a disposición del público impresos normalizados, para presentar iniciativas y sugerencias. Atenderán igualmente las que sean 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 los Centros darle tramitación.

2.—Los Centros, previamente a su remisión al Órgano competente, por conducto de la Secretaría General Técnica correspondiente, podrán solicitar del interesado las aclaraciones oportunas.

Artículo 17. 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.

CAPITULO V

Recepción y registro de documentos

Artículo 18. 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 y 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 19. En la anotación del registro se hará constar, respecto de cada documento, fecha de presentación, número, nombre del interesado u oficina remitente, dependencia a la que se envía, y epígrafe expresivo de su naturaleza, debiendo consignarse el extracto del contenido de aquellos.

En el mismo día en que se practique el asiento

en el Registro General se remitirá el escrito, comunicación u oficio a la Dependencia a que corresponda que acusará el oportuno recibo.

Artículo 20.

1.—Los Centros de Atención Administrativa recibirán toda instancia o escrito relacionado con el procedimiento administrativo dirigido a cualquier órgano de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y, dentro de las veinticuatro horas, lo cursarán directamente al Órgano, Servicio o Sección que corresponda.

2.—Se entenderá que los escritos han tenido entrada en el órgano administrativo competente en la fecha en que fueron entregados en cualquiera de los Centros de Atención Administrativa.

3.—Toda iniciativa, sugerencia, reclamación, queja o recurso que se presente en los Centros, una vez registrados, serán remitidos por aquellos a la Secretaría General Técnica de la correspondiente Consejería, se remitirá, en todo caso, una copia de la citada documentación a la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones, para su conocimiento.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.—Los Centros de Atención Administrativa remitirán mensualmente a la Consejería de la Presidencia y Trabajo un informe sobre las actuaciones practicadas en el referido período.

SEGUNDA.—Las funciones de los Centros de Atención Administrativa en las ciudades de Cáceres y Badajoz serán ejercidas por los Centros Coordinadores de Información y Documentación Juvenil de la Consejería de Educación y Cultura.

Las referencias que en la presente Orden se hacen a las Agencias Comarcales del SEYCA y a la Consejería de Agricultura, Industria y Comercio, se entenderán hechas respecto a los Centros de Atención Administrativa de Cáceres y Badajoz, a los Centros Coordinadores de Información Juvenil y a la Consejería de Educación y Cultura, respectivamente.

TERCERA.—La presente Orden entrará en vigor el día de su publicación en el «Diario Oficial de Extremadura».

Mérida, 3 de diciembre de 1990.

El Consejero de la Presidencia y Trabajo,
MANUEL AMIGO MATEOS