

Vagabundos, mejorando los dispositivos sanitarios destinados al efecto.

Para la consecución de los fines propuestos, se firma el presente documento, que se articula a través de las siguientes

CLÁUSULAS

Primera. Objeto.

Es objeto del presente Acuerdo la cooperación entre la Consejería de Sanidad y Consumo y la Diputación Provincial de Cáceres para la mejora del Servicio de Recogida de Perros Vagabundos dependiente de la Diputación Provincial de Cáceres, en orden a la prevención de la equinococosis-hidatidosis y otras zoonosis y demás problemas sanitarios ocasionados por la existencia de estos animales en el territorio de la provincia de Cáceres.

Segunda. Aportación de la Consejería de Sanidad y Consumo.

La Consejería de Sanidad y Consumo contribuirá al objeto del presente Acuerdo mediante la puesta a disposición de la Diputación Provincial de Cáceres de un vehículo marca Toyota, Modelo Hilux, matrícula 2474DVB.

Tercera. Obligaciones de la Diputación Provincial de Cáceres.

La Diputación Provincial de Cáceres se compromete:

1. A destinar el vehículo puesto a su disposición por la Consejería de Sanidad y Consumo al Servicio de Recogida de Perros Vagabundos dependiente de la misma.
2. Los gastos de mantenimiento del vehículo, incluida la suscripción del seguro obligatorio, los impuestos y demás obligaciones que se generen, serán de cuenta de la Diputación Provincial de Cáceres, que responderá de los daños que se ocasionen como consecuencia de la prestación del servicio de recogida de animales.

Cuarta. Incumplimiento.

El incumplimiento por las partes de las obligaciones establecidas en el presente Acuerdo dará lugar a la rescisión del mismo.

En caso de incumplimiento por parte de la Diputación Provincial de Cáceres, ésta deberá proceder a la devolución del vehículo a la Consejería de Sanidad y Consumo en perfectas condiciones.

Quinta. Vigencia.

La vigencia del presente Acuerdo será indefinida, mientras no sea denunciado por alguna de las partes, y entrará en vigor en la fecha de su firma.

Y en prueba de conformidad con el contenido del presente Acuerdo lo firman las partes relacionadas en el lugar y fecha al principio indicados.

El Consejero de Sanidad y Consumo, Fdo.: GUILLERMO FERNÁNDEZ VARA.

El Presidente de la Diputación Provincial de Cáceres, Fdo.: JUAN ANDRÉS TOVAR MENA.

RESOLUCIÓN de 3 de marzo de 2006, de la Dirección General de Protección Civil, Interior y Espectáculos Públicos, por la que se aprueba la Carta de Servicios denominada “Actividades y Funciones de la Academia de Seguridad Pública de Extremadura” y se dispone su publicación.

Visto el proyecto de Carta de Servicios cuya elaboración se ha encomendado a la Academia de Seguridad Pública de Extremadura, examinado su contenido 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 denominada “Actividades y Funciones de la Academia de Seguridad Pública de Extremadura”, 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 las Actividades y Funciones de la Academia de Seguridad Pública de Extremadura para su exposición/distribución en las dependencias administrativas de este Centro Directivo, en las sedes de las Direcciones Territoriales de la Junta de Extremadura 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 dentro del Sistema de Información Administrativa (SIA), a través de la dirección de Internet <http://sia.juntaex.es/observatorio/observatorio.htm>

En Mérida, a 3 de marzo de 2006.

El Director General de Protección Civil,
Interior y Espectáculos Públicos,
FRANCISCO MIGUEL SÁNCHEZ CALZADO

ANEXO

“CARTA DE SERVICIOS DE LAS ACTIVIDADES Y FUNCIONES DE LA ACADEMIA DE SEGURIDAD PÚBLICA DE EXTREMADURA”

PRÓLOGO

La Academia de Seguridad Pública de Extremadura es un Órgano que, dentro de la Consejería de Presidencia, está adscrito a la Dirección General de Protección Civil, Interior y Espectáculos Públicos. Las funciones que tradicionalmente se han venido desempeñando pueden resumirse en la formación básica, de perfeccionamiento y especialización de las Policías Locales, la investigación, estudio y divulgación en materia de seguridad pública y el asesoramiento jurídico y técnico en materia de Policía Local y seguridad a las Corporaciones Locales, así como cualesquiera otros aspectos relacionados con la seguridad ciudadana y la dignidad del servicio público; así se desprende de lo dispuesto en el Decreto 77/2003, de 15 de julio (modificado por Decreto 44/2004, de 20 de abril), por el que se aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, la Ley 1/1990, de 26 de abril, de Coordinación de Policías Locales de Extremadura y la Orden de 20 de febrero de 1997 por la que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Interior de la Academia de Seguridad Pública de Extremadura.

No obstante lo anterior, la publicación 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, marca un hito en el desarrollo e innovación de las atribuciones que a dicho Servicio corresponden; puede decirse que se supera definitivamente aquella fase de exclusiva formación académica y se asumen de cara a los ciudadanos, además, importantes cometidos que contribuyen a la mejora de la calidad tanto en una formación integral y en valores gestionándose

un verdadero centro de investigación, estudio y divulgación en materia de seguridad.

En este contexto, las Cartas de Servicios se han consolidado como un válido y eficaz elemento integrador de los sistemas de calidad de las organizaciones, y muy especialmente en las del sector público. Por todo ello, el objetivo pretendido con este “instrumento” consiste en proporcionar una mejora sostenible de los servicios prestados desde la Academia de Seguridad Pública de Extremadura, mejora que está llamada a producir beneficios tangibles desde una perspectiva múltiple; así, para “los ciudadanos y usuarios”: podrán conocer mejor los servicios que pueden esperar, tendrán más claro el procedimiento para presentar sus quejas y sugerencias y podrán participar con su opinión evaluando el servicio. Para “los empleados públicos”: reforzarán su confianza ante los ciudadanos, trabajarán en equipo, se sentirán partícipes de una gestión pública transparente y se convierten en “agentes facilitadores” de un cambio orientado hacia la mejora continua. Y finalmente, para “la organización”: se contribuirá al conocimiento de las necesidades y expectativas que los ciudadanos y usuarios tienen del servicio, y se focalizarán los esfuerzos produciendo mejoras en los procedimientos y trámites.

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.

CARTA DE SERVICIOS

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

I.1. Datos identificativos.

La Academia de Seguridad Pública de Extremadura, ASPEX, es un organismo dependiente de la Dirección General de Protección Civil, interior y Espectáculos Públicos, de la Consejería de Presidencia; y tiene como misión: “Colaborar con otras instituciones para garantizar mayores cotas de Seguridad Ciudadana”.

La Academia de Seguridad Pública de Extremadura, independientemente de otras competencias que se le atribuyan, le corresponderá la formación de las policías locales, bomberos y voluntarios de protección civil, la coordinación de policías locales y la investigación, estudio y divulgación en materia de policías locales y de seguridad pública, según se establece en el artículo 20 de la Ley 1/1990, de 26 de abril, de Coordinación de Policías Locales de Extremadura.

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 de la Academia de Seguridad Pública de Extremadura es la propia Academia.

1.3. Medios de prestación del servicio.

La Academia de Seguridad Pública de Extremadura presta sus servicios en las instalaciones que cuenta en:



Avda. de Elvas, s/n.
06006-Badajoz

Tel.: 924 013 690. Fax: 924 013 694/924 013 746.

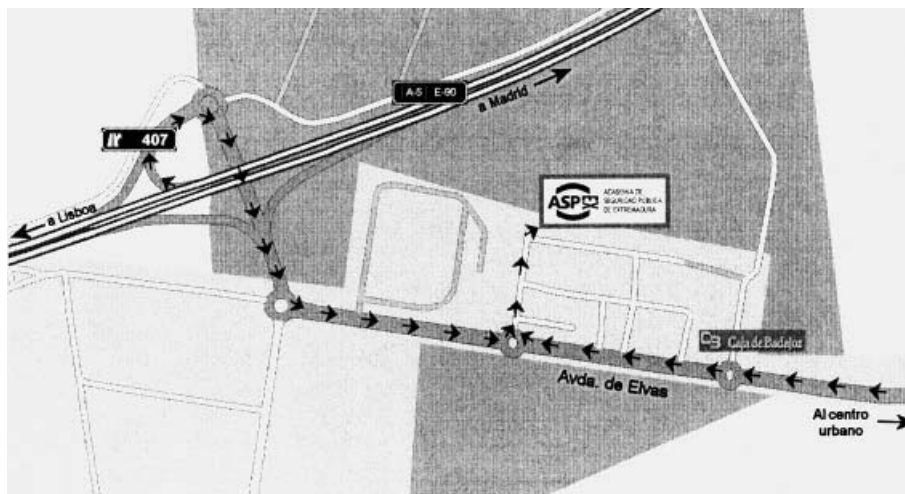
www.aspex.juntaex.es

La academia ofrece la posibilidad de contactar con la misma a través de su página web.

Estas instalaciones disponen de la siguiente dotación:

Aulas

- Biblioteca
- Gimnasio
- Galería de Tiro
- Residencia
- Pista de Tráfico
- Servicios Administración
- Salón de Actos
- Comedor
- Cocina



El horario de atención al público de los Servicios de Administración es:

08:30 a 15:00.

La atención a los alumnos durante los cursos es continuada durante las 24 horas, exceptuando los meses de julio y agosto.

LEGISLACIÓN RELACIONADA CON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ÁMBITO ESTATAL

- Constitución Española.
- Ley Orgánica 1/1983, de 25 de febrero, del Estatuto de Autonomía de Extremadura y sus posteriores modificaciones.

— Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de fuerzas y cuerpos de seguridad y sus posteriores modificaciones.

DE ÁMBITO AUTONÓMICO

- Ley 1/1990, de 26 de abril, de Coordinación de las Policías Locales.
- Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma Extremeña.
- Orden de 15 de mayo de 1991, que aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento de la Comisión de Coordinación de Policía Local.

- STC 51/1993, de 11 de febrero, que declara la Inconstitucionalidad y nulidad de determinado inciso del artículo 3 párrafo 1º de la Ley 1/1990.
- Ley 4/2002, de 23 de mayo, de modificación de la Ley 1/1990, de 26 de abril, de Coordinación de Policías Locales de Extremadura.
- Decreto Legislativo 1/1990, de 26 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Función Pública de Extremadura.
- Decreto 27/1997, de 4 de marzo, que aprueba el Reglamento que regula la uniformidad y acreditación.
- Decreto 77/2003, de 15 de julio, por el que se aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia y sus posteriores modificaciones.
- Decreto 74/2002, de 11 de junio, que aprueba las Normas-Marco de las Policías Locales de Extremadura.
- V Convenio Colectivo Personal Laboral de la Junta de Extremadura.
- Orden de 12 de mayo de 1998, que aprueba el baremo de remuneraciones a percibir por la colaboración, con carácter no permanente ni habitual, en las actividades de la Academia de Seguridad Pública.
- Orden de 22 de octubre de 2002, que establece los criterios técnicos y de procedimiento para el funcionamiento del Registro de Policías Locales de Extremadura.
- Orden de 14 de septiembre de 2004, por la que se aprueban los programas con los temas a los que han de ajustarse las bases de las convocatorias realizadas por las entidades locales para el ingreso, promoción y movilidad en los Cuerpos de la Policía Local y sus auxiliares de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Resolución de 1 marzo de 2004, por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura por el que se aprueba el “Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura”.

RELACIONADA CON LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

DE ÁMBITO ESTATAL

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero.

DE ÁMBITO AUTONÓMICO

- Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Resolución de la Consejería de Presidencia de 1 de marzo de 2004, por la que se aprueba el acuerdo del Consejo de Gobierno de 24 de febrero del mismo año, del “Plan de Modernización Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura (2004-2007)”.
- Decreto 149/2004, por la que se aprueba la Carta de Derecho 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.
- Decreto 139/2000, de 13 de junio, por la que se regula la información administrativa y la atención al ciudadano.
- Orden de 20 de febrero de 1997, que aprueba el Reglamento de organización, funcionamiento y régimen interior de la Academia de Seguridad Pública de Extremadura.
- Orden de 9 de septiembre de 1997, que modifica la Orden de 20 de febrero de 1997, que aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento y régimen interior.

2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Cursos selectivos de nuevo ingreso y promoción: La ASPEX desarrolla, organiza, imparte, evalúa y certifica la formación básica, teórica y práctica, que permita a los agentes, auxiliares y mandos de Policía Local el correcto desarrollo de sus funciones.

Cursos de perfeccionamiento y especialización: La ASPEX desarrolla, organiza, imparte, evalúa y certifica cursos de formación tendentes a la especialización y perfeccionamiento de los miembros de la Policía Local, Bomberos y Voluntarios de Protección Civil con el objeto de mejorar el desarrollo personal y profesional; y eficacia de los mismos.

Cursos a distancia: Los miembros de la Policía Local, Bomberos y Voluntarios de Protección Civil pueden realizar cursos de perfeccionamiento y especialización de forma semi-presencial o a distancia.

Galería de Tiro: Los miembros de la Policía Local de la Administración Local de Extremadura podrán realizar prácticas de tiro bajo la supervisión/instructor especializado.

Asistencia técnica: La ASPEX proporciona información y asesoramiento técnico y profesional, a Corporaciones Locales, Jefaturas y Cuerpos de Policía Local así como a sus miembros.

Información en Seguridad Pública: La ASPEX a través de su personal y página web proporciona información especializada y de convocatorias de empleo acerca de la seguridad pública en Extremadura, así como del Plan de Formación Anual.

Investigación, Estudio, y Divulgación en Materia de Seguridad Pública: La ASPEX tiene entre sus misiones el promover la reflexión y debate acerca de la seguridad pública en Extremadura para la cual promueve la realización de jornadas técnicas, conferencias, encuentros, mesas de debate y publicaciones.

Elaboración de Ponencias Técnicas en Materia de Seguridad Pública: La ASPEX promueve y participa en la creación de grupos de trabajo en seguridad pública, entre los que se encuentran aquellos que desarrollan normativamente la coordinación de la Policía Local en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Participación en procesos de Selección: La ASPEX tiene el mandato de proponer a los representantes de la Comunidad Autónoma de Extremadura en los tribunales de selección de los Policías Locales.

Dirigido a los Alumnos de la ASPEX:

Servicios de Administración: La ASPEX a través de este servicio lleva a cabo la expedición del carné profesional y certificados de asistencia y aprovechamiento; así como otras gestiones relacionadas con el expediente académico del alumno.

Asesoramiento profesional: Los alumnos, a través del personal de la ASPEX, reciben asesoramiento técnico y profesional acerca de sus funciones, competencias y circunstancias laborales.

Residencia: Durante su estancia en la ASPEX los alumnos de los diferentes cursos disponen, gratuitamente, de habitaciones dobles, aseos comunes, comedor a pensión completa, servicio limpieza de habitaciones y servicio de vigilancia de seguridad en todo el recinto de la academia.

Dirigido al personal colaborador:

Asesoramiento: El personal colaborador de la ASPEX recibe asesoramiento acerca de los objetivos de la academia, su régimen interior y técnicas pedagógicas.

Servicios de administración: La ASPEX a través de este servicio gestiona la liquidación de todos aquellos conceptos relacionados con su colaboración.

Dirigido al Personal de la ASPEX:

Formación: El personal de la ASPEX recibirá la formación adecuada para el desarrollo de sus competencias y para su integración en el equipo.

3. COMPROMISOS DE CALIDAD

3.1. Compromisos de calidad de la ASPEX.

I. Transmitiremos los Principios Básicos de actuación de los cuerpos y fuerzas de seguridad en general y, en concreto, de la Policía Local, en la formación impartida en la academia.

II. Actualizaremos los conocimientos de los miembros de los Cuerpos de las Policías Locales y sus Auxiliares mediante cursos incluidos en los Planes de Formación.

III. Publicitaremos y difundiremos las actividades y planes de formación de la Academia.

IV. Ofertaremos formación para especialistas en determinadas materias que los capacite y habilite para formar y asesorar a los miembros de sus respectivas plantillas.

V. Realizaremos la selección de alumnos bajo criterios objetivos, y contando con la participación de representantes sindicales.

VI. Mantendremos la Galería de Tiro en perfectas condiciones de uso y seguridad.

VII. Atenderemos las consultas y requerimientos con respuesta pronta, fiable y eficaz que nos planteen en materia de coordinación, gestión, formación, legislación y normativa sobre Policías Locales, seguridad pública y tráfico.

VIII. Difundiremos información actualizada, sin requerimiento previo, en lo referente a nueva legislación o modificaciones normativas que afecten de forma general a la actuación e intervención de las Policías Locales y sus Auxiliares, con el compromiso de la difusión a todos los Cuerpos incluso en ediciones comentadas y dirigido a criterios unificados de actuación.

IX. Pondremos a disposición de los Cuerpos de Policía Local de Extremadura y sus Auxiliares, las instalaciones, material técnico y accesorios precisos para el mantenimiento de su nivel de formación y capacitación en el ejercicio de sus funciones, previa solicitud y elaboración programada del correspondiente calendario.

X. Crearemos grupos de trabajo, y ponencias técnicas para la elaboración de proyectos normativos, reglamentos, guiones, manuales, artículos de opinión y difusión, ponencias y jornadas técnicas, charlas y conferencias para el estudio y debate de la seguridad pública al objeto de proponer medidas preventivas o paliativas.

XI. Crearemos espacios de comunicación y sugerencias de tipo académico y de régimen interior y profesional.

XII. Proporcionaremos la información adecuada sobre todos los asuntos que puedan afectar al alumnado.

XIII. Garantizaremos las condiciones de habitabilidad y comodidad así como una sana y completa alimentación durante la estancia de los alumnos en la Academia.

XIV. Atenderemos de forma inmediata las reclamaciones sobre los medios materiales e instalaciones a disposición del alumnado.

XV. Compromiso de evaluar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de la ASPEX.

XVI. Proporcionaremos formación y asesoramiento al profesorado para garantizar su implicación en los objetivos de la Academia.

XVII. Tramitaremos pronta y eficazmente los expedientes relacionados con la colaboración del profesorado.

XVIII. Facilitaremos la asistencia del personal de la ASPEX a los cursos organizados para su formación, e igualmente en aquellos aspectos relacionados con los objetivos de la Academia.

3.2. Indicadores.

A. Número de actuaciones incluidas en los programas formativos relacionados con los Principios Básicos de actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, que con la actividad formativa de la ASPEX se pretende transmitir a la Policía Local.

B. % de cursos de actualización de conocimientos respecto del total.

C. Valoración en encuesta del grado de satisfacción de los cursos y materias novedosas.

D. Número de comunicaciones y publicaciones de distinta naturaleza sobre el Plan de Formación y Actividades de la Academia.

E. Valoración en encuesta del nivel global de satisfacción del Cuerpo de Policías Locales y sus auxiliares.

F. % de convocatorias con reclamaciones estimadas acerca de la lista de aceptados en el curso.

G. % de cumplimiento de las actividades de mantenimiento planificadas.

H. Número de consultas evacuadas y su resultado.

I. Número de publicaciones de información y criterios de actuación realizadas a lo largo del año.

J. % de incidencias/reclamaciones sobre el estado de instalaciones y materiales.

K. Número de grupos de trabajo creados.

L. Número de sugerencias y consultas resueltas.

M. Número de reuniones, charlas, encuentros y entrevistas con alumnos.

N. Grado de valoración global de las instalaciones en encuestas a alumnos.

O. Número de reclamaciones atendidas y tiempo de respuesta.

P. Número de encuestas y entrevistas.

Q. Número de reuniones, charlas, encuentros y entrevistas con profesores.

R. Número de expedientes de colaboración de profesores tramitados en plazo.

S. Número de reuniones y entrevistas internas relacionadas con los objetivos de la Academia.

4. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

4.1. 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 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.

Quizá sea necesario aclarar previamente que 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, convirtiendo

a los ciudadanos en su referente de actuación, y constituyéndose en el marco general de expectativas y aspiraciones que deben tener aseguradas en sus relaciones con nuestra Administración.

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.

4.2. Formas de colaboración y participación de los ciudadanos.

Los ciudadanos colaboran con la ASPEX a través de los siguientes medios:

— Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que se realizan periódicamente.

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

En el caso específico de los alumnos de los cursos de la ASPEX podrán presentar sus quejas y sugerencias conforme a lo recogido en el artículo 12 del Reglamento de organización, funcionamiento y régimen interior de la Academia de Seguridad Pública de Extremadura.

4.3. 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 los 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 la que se regula la información administrativa y la atención al ciudadano (D.O.E. 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 represente, 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 otro formato que sea presentado en los registros públicos, e incluso a través de medios electrónicos:

— Sistema de Información Administrativa (buzón de quejas): <http://sia.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 plantearse 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.