

4.9. Número de documentos registrados en el registro Auxiliar de la Escuela y porcentaje de documentación remitida al órgano destinatario dentro del plazo.

4.10. Número de accesos a la página Web de la Escuela de Administración Pública.

4.11. Número de solicitudes de información y tiempo de respuesta.

4.12. Número de reclamaciones recibidas y resueltas.

5. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN.

El órgano superior de participación es el Comité de Dirección de la Escuela de Administración Pública, del que forman parte representantes de todas las Consejerías de la Junta de Extremadura, de la Federación Extremeña de Municipios y Provincias y de las organizaciones sindicales más representativas.

Se estima fundamental la colaboración y participación de las centrales sindicales, como representación legítima de los empleados públicos, que son destinatarios directos de los servicios prestados por la Escuela. Los sindicatos, además de formar parte del Comité de Dirección, negocian los respectivos Planes anuales a través de las Comisiones Paritarias de Formación, encargadas asimismo de la selección de alumnos y de evaluar en primera instancia la acción formativa.

En los cuestionarios que se entregan a los participantes en las acciones formativas, además de valorarse los elementos ya reseñados, se ofrece un apartado específico para realizar comentarios y trasladar sugerencias.

Sin perjuicio de lo anterior, cualquier persona interesada puede participar directamente a través de los espacios abiertos contemplados en la Web, así como mediante el libro de quejas y sugerencias existente en la Escuela y en la página Web habilitada en el Servicio de Información Administrativa (SIA).

La Escuela de Administración Pública desea expresar públicamente su gratitud a cuantos ciudadanos y entidades que, participando de modo habitual en sus actividades, nos hacen llegar sus quejas, felicitaciones o sugerencias, pues con ello contribuyen a mejorar la calidad de los servicios que esta unidad tiene encomendados.

6. SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.

Considerando que esta carta de servicios ha de ser un documento vivo y dinámico, su seguimiento y actualización van a ser elementos importantes de referencia. En concreto queremos mantener los siguientes compromisos y momentos de actualización:

Temporales: esta carta se actualizará al menos cada tres años, realizándose anualmente una evaluación parcial de los indicadores en ella recogidos.

Control de gestión: se actualizará igualmente cuando los indicadores recogidos en ella nos manifiesten que se están superando los estándares establecidos y que la Escuela está en disposición de asumir nuevos compromisos.

Entorno social: se tendrán muy en cuenta las demandas de los usuarios de nuestros servicios y de los ciudadanos en general.

Entorno administrativo: cuando se produzcan modificaciones normativas importantes o reestructuraciones orgánicas.

De la oferta de la propia organización: cuando se introduzcan nuevos servicios y modalidades de prestación.

De los recursos humanos y materiales: cuando la organización se dote de más recursos humanos y recursos materiales.

De innovación tecnológica: cuando la incorporación de nuevas tecnologías posibilite un mayor rendimiento y mejora de la calidad.

De contingencia: cuando circunstancias sobrevenidas en el entorno general puedan producir una apreciable oscilación en el funcionamiento del servicio.

RESOLUCIÓN de 12 de febrero de 2007, de la Secretaría General, por la que se aprueba la Carta de Servicios para la mejora en el ámbito de actividad de las publicaciones del Diario Oficial de Extremadura.

Habiéndose elaborado el proyecto de Carta de Servicios para la mejora en el ámbito de actividad de las publicaciones del Diario Oficial de Extremadura, para la que ha sido designado responsable de su elaboración, gestión y seguimiento el Servicio de Legislación y Documentación de la Consejería de Presidencia, 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 para la mejora en el ámbito de actividad de las publicaciones del Diario Oficial 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 para la mejora en el ámbito de actividad de las publicaciones del Diario Oficial de Extremadura para su exposición/distribución en las dependencias administrativas de este Centro Directivo 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://observatorio.juntaex.es>

En Mérida, a 12 de febrero de 2007.

El Secretario General,
FRANCISCO GÓMEZ MAYORGA

ANEXO

“CARTA PÚBLICA PARA LA MEJORA EN EL ÁMBITO DE ACTIVIDAD DE LAS PUBLICACIONES DEL DIARIO OFICIAL DE EXTREMADURA”

PRÓLOGO

El Diario Oficial de Extremadura (en adelante D.O.E.) es el periódico oficial de publicaciones de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

El propio Estatuto de Autonomía de Extremadura establece que deben publicarse en el D.O.E. las leyes aprobadas por la Asamblea de Extremadura así como las normas, disposiciones y actos de los órganos de la Comunidad Autónoma, señalando también que dicha publicación “será suficiente a todos los efectos para la validez de los actos y la entrada en vigor de tales disposiciones y normas”.

Es, por tanto, la publicación en el D.O.E. la que determina la entrada en vigor de las normas propias de la Comunidad Autónoma y es asimismo dicha publicación la que dota de validez a las disposiciones y actos con eficacia general, así como a aquellas otras actuaciones de la Administración Autonómica que, por imperativo legal, deban ser puestas en conocimiento de la generalidad de los ciudadanos.

Se completa esta función del D.O.E. como periódico oficial con la publicación de actos y acuerdos del Poder Judicial y de los Entes Locales haciendo posible así la necesaria publicidad que deben tener actuaciones esenciales en la tramitación de procedimientos judiciales y administrativos.

Todo ello obliga a la unidad administrativa que gestiona la publicación, por una parte, a prestar la máxima atención y rigor en la tramitación de las inserciones de textos en el D.O.E. y por otra, a establecer los instrumentos que hagan posible que el D.O.E. sea fácilmente accesible a todos los ciudadanos.

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. De ahí que el objetivo pretendido con este “instrumento” haya de ser el de proporcionar una mejora sostenible de los servicios prestados con la publicación del D.O.E.

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.

I. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ÓRGANO QUE PRESTA EL SERVICIO

I.1. Datos identificativos.

Esta carta es de aplicación al Servicio de Legislación y Documentación adscrito a la Secretaría General de la Consejería de Presidencia de la Junta de Extremadura, a la que le corresponde la dirección, organización y régimen de funcionamiento del Diario Oficial de Extremadura, para lo cual el Servicio, entre otras funciones, lleva a cabo todas las acciones necesarias para hacer posible la edición del Diario, así como para que se lleve a efecto la distribución y difusión de sus ejemplares y su contenido, según el Decreto 17/1999, de 23 de febrero, por el que se regula el Diario Oficial de Extremadura.

I.2. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

El Servicio de Legislación y Documentación es el responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios como instrumento de mejora de las prestaciones.

I.3. Medios de prestación del servicio.

SERVICIO DE LEGISLACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Secretaría General
Consejería de Presidencia

Los textos originales se insertarán en la forma en que se hallen redactados y autorizados.

Para la autorización será necesario disponer de fichas registradas con la firma del interesado; estas fichas se corresponden a los formatos normalizados 1 y 2, que figuran como Anexo II del Decreto 17/1999.

GESTIÓN DE SUSCRIPCIONES Y PEDIDOS

— Gestionamos las suscripciones al D.O.E. en soporte papel o digital.

— Atendemos a la distribución de ejemplares del D.O.E. en soporte papel o digital a los suscriptores y a todos los integrantes de la distribución oficial.

— Atendemos a las peticiones de ejemplares del D.O.E. en soporte papel o digital.

¿CÓMO SE REALIZAN LAS SUSCRIPCIONES Y PEDIDOS?

Las suscripciones o pedidos se pueden realizar mediante escrito, por correo o fax, dirigido al Servicio de Legislación y Documentación, o a través de la página web del D.O.E., rellenando los campos de los formularios habilitados para tal fin, teniendo en cuenta la necesidad de cumplimentar el campo “dirección” correctamente, ya que corresponderá a la dirección de entrega.

CARACTERÍSTICAS:

• Suscripciones

a) Las suscripciones al D.O.E. serán por años naturales indivisibles (enero-diciembre). No obstante, en los casos en que la solicitud de alta se produzca una vez comenzado el año natural, la suscripción podrá formalizarse por los meses naturales que resten.

b) Al formalizar la suscripción se puede optar por recibir asimismo los Suplementos E, que contienen las normas de planeamiento (Planes de Ordenación Urbana, Normas Subsidiarias de Planeamiento Municipal...) que se publican en el D.O.E.

• Pedidos

Se pueden facilitar ejemplares de cada uno de los números ordinarios o extraordinarios del D.O.E., así como de los Suplementos E que se editen. Asimismo pueden adquirirse CD desde el año 2000, que contienen lo publicado en cada uno de dichos años en el D.O.E.

¿CÓMO SE FORMALIZAN LAS SUSCRIPCIONES Y PEDIDOS?

a) La suscripción o pedido debe formalizarse necesariamente a través del Modelo 50 que se facilita en la Consejería de Presidencia, Centros de Atención Administrativa (CAD) o en cualquiera de las Entidades Colaboradoras (Cajas de Ahorros o Bancos).

b) Debe cumplimentarse este modelo y presentarlo, haciendo efectivo el importe de la suscripción o pedido, en cualquiera de las Entidades Colaboradoras que aparecen relacionadas en el reverso del Modelo 50.

c) En el Modelo 50 deberá figurar el número de Código de la tasa del Diario Oficial de Extremadura (Código número 11003-1).

d) El ejemplar I (color blanco) del Modelo 50 se remitirá a: Consejería de Presidencia. Negociado de Publicaciones. Paseo de Roma, s/n. 06800-Mérida.

¿A QUÉ TIENE DERECHO EL SUSCRIPTOR?

a) Suscripción al D.O.E. en soporte papel. Esta suscripción dará derecho a recibir un ejemplar de los números ordinarios (martes, jueves y sábado), extraordinarios, suplementos ordinarios e índices que se editen durante el periodo que dure la misma.

Como complemento de la suscripción se remitirá a cada suscriptor, en el mes siguiente a cada trimestre natural, un soporte digital con el contenido de lo publicado en el D.O.E. en cada uno de los tres primeros trimestres y con el contenido de lo publicado durante el año en curso en el soporte digital correspondiente al último trimestre.

La suscripción a los Suplementos E dará derecho a que siempre que se edite uno de estos Suplementos se remita un ejemplar al titular de la suscripción, previo pago de la tasa establecida.

b) Suscripción al Diario Oficial de Extremadura en el soporte digital. Esta suscripción tiene carácter anual. La suscripción dará derecho a recibir un soporte digital en el mes siguiente al que finaliza cada uno de los tres primeros trimestres con el contenido de lo publicado en el D.O.E. en dicho trimestre y un soporte digital anual con el contenido de lo publicado en el año.

¿CÓMO SE RENUEVAN LAS SUSCRIPCIONES?

Las renovaciones para cada ejercicio completo, de acuerdo con las tasas y formas de pago vigentes (expuestas en la página web del D.O.E.) serán admitidas por el Negociado de Publicaciones hasta el 31 de enero del año en curso. Transcurrido dicho plazo sin que el pago hubiera sido realizado, se procederá a dar de baja al suscriptor, quedando interrumpidos los envíos.

DIFUSIÓN

- Llevamos el mantenimiento de la Web institucional del D.O.E. en colaboración con el Servicio de Informática.
- Realizamos envíos de los sumarios del D.O.E. a través del correo electrónico.

INFORMACIÓN

Proporcionamos información general o específica al ciudadano, acerca del funcionamiento del Diario Oficial de Extremadura y de todos los servicios que prestamos de manera presencial, por escrito, por teléfono y a través de la página web del D.O.E. (<http://doe.juntaex.es>).

3. NORMATIVA REGULADORA DE LA ACTIVIDAD.

A) NORMATIVA RELACIONADA CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

DE ÁMBITO AUTONÓMICO

- Ley 18/2001, de 14 de diciembre, de Tasas y Precios Públicos de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 17/1999, de 23 de febrero, por el que se regula el Diario Oficial de Extremadura.
- Decreto 105/2002, de 24 de julio, de recaudación de ingresos producidos por tributos propios, precios públicos y otros ingresos.
- Decreto 77/2003, de 15 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia.
- Orden de 11 de marzo de 2004, por la que se crean, suprimen y regulan los ficheros automatizados de datos de carácter personal gestionados por la Consejería de Presidencia.
- Orden anual por la que se publican las tarifas actualizadas de las tasas y precios públicos de la Comunidad Autónoma de Extremadura en virtud de lo dispuesto en la Ley de Presupuestos de la Comunidad.

B) NORMATIVA 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.
- 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.

DE ÁMBITO AUTONÓMICO

- 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 la 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.
- 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.

4. COMPROMISOS CON LOS CIUDADANOS.

4.1. Compromisos de calidad de los servicios prestados.

4.1.1. Servicio de Publicación.

En relación con el servicio de inserción de disposiciones, resoluciones y anuncios en el Diario Oficial de Extremadura en colaboración con los órganos, entidades, autoridades competentes y particulares interesados en la publicación, hay que distinguir según se trate de disposiciones generales y resoluciones o anuncios.

a) Respecto a la inserción de disposiciones generales o resoluciones:

- Comprobaremos el cumplimiento de formalidades y los textos de las disposiciones y resoluciones a insertar, en un plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción, comunicando a los órganos que interesan la publicación en el mismo plazo, los posibles errores de todo tipo que pudieran existir en los textos para su corrección antes de la publicación.
- Procuraremos que en el número del D.O.E. a editar se inserten todas las disposiciones y resoluciones que cumplan las formalidades para su posible inserción con antelación mínima de 5 días hábiles a la fecha de edición.

b) Respecto a la inserción de anuncios:

- Comunicaremos al interesado el importe de la tasa de inserción, si correspondiera, en el momento de la presentación, si se hace personalmente, o en el plazo de un día hábil, si se recibe por correo, una vez comprobado el cumplimiento de las formalidades de los textos presentados.

— Comprobaremos los textos de los anuncios a insertar en un plazo máximo de 3 días hábiles desde el cumplimiento de las formalidades para su inserción, comunicando, en el mismo plazo, al interesado los posibles errores de todo tipo que pudieran existir en los textos para su corrección antes de la publicación.

— Procuraremos que en el número del D.O.E. a editar se inserten todos los anuncios que cumplan las formalidades para su posible inserción 5 días hábiles antes de la fecha de edición.

4.1.2. Servicio de Gestión de Suscripciones y Pedidos.

En relación con la gestión de suscripciones y pedidos:

a) Respecto a la gestión de las suscripciones al D.O.E. en formato papel o digital:

— Tramitaremos las peticiones de suscripción al D.O.E., al CD o al Suplemento E del D.O.E. en el mismo día de su solicitud.

— Daremos de alta a las suscripciones en el primer día a que se refiera la suscripción o, en su caso, en el mismo día de la recepción del documento de pago de la tasa.

— Tramitaremos las modificaciones de la suscripción que se soliciten en los 2 días hábiles siguientes a su solicitud.

— Tramitaremos las bajas de las suscripciones que se soliciten para que surtan efecto en el primer envío del período a que se refiere la baja o, en su caso, en el siguiente envío del D.O.E. a realizar, si así se interesa.

b) Respecto a la distribución de ejemplares del D.O.E. en formato papel o digital a los suscriptores y a todos los integrantes de la distribución oficial:

— Enviaremos los ejemplares del D.O.E. a los suscriptores en el mismo día de su edición.

— Enviaremos el CD trimestral y anual a todos los suscriptores en el mes siguiente al período al que se refieren.

— Enviaremos los ejemplares extraviados o no recibidos en el mismo día de su comunicación.

c) Respecto a las peticiones de ejemplares del D.O.E. en formato papel o digital:

— Tramitaremos la petición enviando el modelo 50, en el día siguiente a su recepción, si dicha petición se hace por correo y en el mismo momento, si se hace personalmente.

— Atenderemos a las peticiones realizadas a través de la página Web en el plazo de 2 días hábiles desde su recepción.

Enviaremos el ejemplar pedido en el mismo día en que se reciba el Modelo 50 que acredite el pago de la tasa.

4.1.3 Servicio de Difusión.

En relación con el mantenimiento de la web institucional del D.O.E. en colaboración con el Servicio de Informática:

— Mantendremos diariamente la web institucional del D.O.E. para posibilitar la consulta de todos los ejemplares publicados, así como de diversas posibilidades de búsqueda de todo lo publicado en el Diario Oficial.

— Actualizaremos la página web del D.O.E. para que cada ejemplar pueda ser consultado antes de las 8:00 horas del día de su edición.

— Remitiremos el sumario del D.O.E. a solicitantes incluidos en lista de distribución antes de las 9:00 horas del mismo día de edición si ésta tiene lugar de lunes a viernes y antes de las 9:00 horas del lunes si la edición tiene lugar en sábado.

4.1.4 Servicio de Información.

En relación con la información sobre los servicios que prestamos y funcionamiento general del Diario Oficial de Extremadura:

— Procuraremos, en la información presencial, que el tiempo de espera sea inferior a 1 minuto.

— Atenderemos consultas por teléfono y fax, facilitando en el mismo momento la información interesada, salvo que sea necesario realizar consultas o comprobaciones, en cuyo caso se facilitará dicha información por el mismo medio en el mismo día de la consulta.

— Atenderemos las peticiones de información realizadas a través de escrito o correo electrónico en el plazo máximo de dos días desde su recepción.

4.2. Indicadores de calidad.

— Porcentaje de disposiciones y resoluciones no comprobadas en plazo.

— Porcentaje de disposiciones y resoluciones que cumplen las condiciones en plazo no insertadas sobre el total de disposiciones y resoluciones que cumplen las condiciones en el plazo establecido.

— Número de quejas recibidas sobre la inserción de disposiciones y resoluciones.

— Porcentaje de anuncios a los que no se les comunica el importe de la tasa de inserción en plazo.

— Porcentaje de anuncios a los que no se les ha comprobado el texto en plazo.

- Porcentaje de anuncios que cumplen los requisitos en plazo no editados sobre el total de los que cumplen esas condiciones.
- Número de quejas recibidas sobre la inserción de anuncios.
- Porcentaje de solicitudes de suscripción tramitadas fuera de plazo.
- Número de quejas recibidas sobre la tramitación de solicitudes de suscripción.
- Porcentaje de suscripciones no dadas de alta en el plazo establecido.
- Número de quejas recibidas sobre el alta a las suscripciones.
- Porcentaje de modificaciones de suscripción no tramitadas en plazo.
- Número de quejas recibidas sobre la tramitación de modificaciones de suscripciones.
- Porcentaje de suscripciones a las que no se tramita su baja en el plazo establecido.
- Número de quejas recibidas sobre la tramitación de bajas de suscripciones.
- Porcentaje de ejemplares del D.O.E. no enviados en plazo a los suscriptores.
- Número de quejas recibidas sobre el envío de ejemplares del D.O.E. a los suscriptores.
- Porcentaje de CD no enviados en plazo sobre el total de enviados.
- Número de quejas recibidas sobre el envío de CD a suscriptores.
- Porcentaje de ejemplares extraviados o no recibidos, no enviados en el mismo día de su comunicación.
- Número de quejas recibidas sobre el envío de ejemplares extraviados o no recibidos.
- Porcentaje de peticiones, a las que se les envía el modelo 50, no tramitadas en plazo.
- Número de quejas recibidas sobre la tramitación de peticiones a las que se les envía el modelo 50.
- Porcentaje de peticiones a través de la Web no atendidas sobre el total de recibidas a través de la Web.
- Número de quejas recibidas sobre peticiones a través de la Web.
- Porcentaje de ejemplares pedidos no enviados en el día en que se recibe el Modelo 50.
- Número de quejas recibidas sobre el envío de ejemplares pedidos.
- Número de quejas recibidas sobre el mantenimiento de la Web.
- Porcentaje de ejemplares que no pueden ser consultados en el día de su edición.
- Porcentaje de solicitantes que no reciben el sumario en el plazo indicado.
- Número de quejas recibidas sobre la remisión de sumarios del D.O.E.
- Número de quejas por demora en la obtención de la información presencial.
- Número de quejas sobre atención a solicitudes de información telefónica fuera de plazo o deficiente.
- Número de quejas sobre atención a solicitudes de información fuera de plazo o deficiente.

5. DERECHOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS.

5.1. Derechos de los usuarios.

En principio, los derechos de los ciudadanos 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 de los Ciudadanos”.

Dicha Carta se encuentra recogida en el 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.

La Carta de Derechos de los Ciudadanos 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 aquellos 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 Legislación y Documentación 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.

6. SISTEMA DE 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 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 (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 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:

- 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.