

I. Comunidad Autónoma

1. Disposiciones generales

Consejería de Presidencia

207 **DECRETO REGIONAL 10/1985, de 22 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones.**

El artículo 25.4 de la Ley Regional 1/1982, de 18 de octubre, sobre Gobierno y Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, establece que en la Consejería de Presidencia existirá una Oficina de Información que cumplirá las funciones reguladas en los artículos 33 y 34 de la Ley de Procedimiento Administrativo, mandato legislativo que se ha cubierto con la creación y puesta en marcha inicial de la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones, cuya organización y funcionamiento regula el presente Decreto.

Se ha estimado suficiente en aras de la economía de la actuación administrativa, atribuir nivel de Jefatura de Negociado a la unidad que se ha creado, cuyo encuadramiento orgánico se ha adscrito a la Secretaría General Técnica a través del Servicio de Régimen Interior y Oficialía Mayor, articulando un sistema operativo ágil y directo para satisfacer las demandas de información, las sugerencias y las quejas que el ciudadano estime oportuno plantear a la Administración Regional. En el espíritu de colaboración entre las Administraciones Públicas que trasciende del artículo 103.1 de la Constitución, se prevé la posibilidad de actuaciones de la Oficina que afecten a órganos no encuadrados en la regional. Y, por ser esta Comunidad Autónoma uniprovincial, se hace preciso derogar expresamente en esta nueva regulación el Reglamento que la Diputación Provincial había aprobado al respecto.

En su virtud, a propuesta del consejero de la Presidencia y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 22 de febrero de 1985,

DISPONGO:

Artículo único.—Queda aprobado el siguiente

Reglamento sobre Organización y Funcionamiento de la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones.

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.º. La Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, encuadrada en la Secretaría General Técnica de la Consejería de Presiden-

cia, a través del Servicio de Régimen Interior y Oficialía Mayor, es la unidad administrativa encargada de la información general al administrado y de la tramitación de las iniciativas, quejas y reclamaciones, conforme a los principios orientadores que establecen los artículos 33 y 34 de la Ley de Procedimiento Administrativo.

Artículo 2.º.

2.1. La Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones tendrá las siguientes funciones:

a) Informar al público y a los funcionarios sobre los fines, competencias y funcionamiento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y de sus órganos administrativos.

b) Suministrar al público los datos que solicite sobre localización de dependencias y personal, y horarios de trabajos de la Administración Regional.

c) Facilitar a los administrados la información general que interesen en relación con las actividades y servicios, competencias de la Administración Regional.

d) Proponer y aplicar sistemas para la mejora de métodos de comunicación entre la Administración Regional y los administrados, especialmente sobre coordinación y simplificación de los medios a utilizar.

e) Recibir, estudiar y fomentar las iniciativas que los funcionarios y el público formulen a la Comunidad Autónoma para la mejora de su organización y funcionamiento.

f) Cooperar con los órganos de las restantes Administraciones radicadas en la Región, en bien de la mejor atención al público, procurando recoger y servir las informaciones que éste solicite o sean de frecuente consulta.

g) Recibir y canalizar las reclamaciones que se formulen por el público sobre las tardanzas, desatenciones y otras anomalías que observen en el funcionamiento de los servicios de la Administración Regional.

2.2. Las actuaciones que realice la Oficina tratarán, en todo momento, de ajustarse a la legalidad y realidad de las cuestiones en que intervenga, pero las informaciones que proporcione no generarán, en ningún caso, derechos o expectativas a favor de los interesados, ni vincularán a éstos ni a la Administración sobre la resolución de los expedientes a que correspondan. Tampoco podrá ser utilizado como instrumento de notificación o medio de interrupción de plazos o de prescripción de acciones.

Artículo 3.º. Todos los órganos y dependencias de la Administración Regional tienen obligación de proporcionar a la Oficina las informaciones y datos que solicite por los medios que sean por ella interesados. Si por la naturaleza del asunto, no

estima el Jefe de la Unidad correspondiente la procedencia de proporcionar alguna información, deberá comunicarlo por escrito en que exponga las motivaciones de su decisión.

Artículo 4.º La Oficina dispondrá de modelos impresos que faciliten las peticiones de información y la formulación de iniciativas y reclamaciones, sin perjuicio de la amplia libertad que para ello se reconoce a quienes formulen unas u otras.

Si el interesado lo solicita, la Oficina le entregará documento acreditativo de haber recibido su petición de información y, en todo caso, de la iniciativa o reclamación que haya formulado.

Artículo 5.º Con la periodicidad que se establezca, la Oficina rendirá cuenta de las actuaciones en que intervenga, que será cursada a los organismos a que afecten, con objeto de evaluar la eficacia de su gestión y posibilitar la introducción de las mejoras de organización y procedimientos que de ello se deduzcan.

CAPITULO I I

DE LA ACTIVIDAD INFORMATIVA

Artículo 6.º La formulación y contestación de las informaciones que se interesen de la Oficina, podrán realizarse por cualquier medio de comunicación, incluso el teléfono.

Si la contestación requiriese la consulta a unidad administrativa distinta, se formulará ésta en las 24 horas siguientes a la demanda de información, debiendo ser suministrada en el plazo de tres días.

La información que se solicite a la Oficina será proporcionada inmediatamente o, de no ser ello posible, en las 24 horas siguientes a su petición o al momento en que llegue a la Oficina la contestación a la consulta o dato que se haya requerido fuera de ella.

Artículo 7.º Cuando el interés del solicitante de la información o la naturaleza de ésta hicieren conveniente, a juicio de la Oficina, la comunicación directa con la dependencia que deba proporcionarla, se promoverán los contactos precisos por la vía más rápida y efectiva.

Artículo 8.º Si la información demandada correspondiera a organismos de la Administración distintos de la Regional y no dispusiera la Oficina de los datos precisos para evacuarla, se orientará al interesado en el sentido procedente, aunque, si lo solicita por escrito, se admita para su traslado a la dependencia afectada, haciendo saber al solicitante que en lo sucesivo deberá dirigirse a aquélla.

Artículo 9.º En todo caso, las informaciones que se proporcionen por la Oficina, se formularán en términos de la mayor claridad y concisión posibles y, en su caso, se expondrán las circunstancias que impidan satisfacer totalmente las demandas planteadas.

CAPITULO I I I

DE LAS INICIATIVAS Y RECLAMACIONES

Artículo 10. Las iniciativas o sugerencias que por funcionarios o el público se formulen con la finalidad de mejorar la organización o funcionamiento de la Administración Regional, y el servicio

a los administrados, serán cursadas por la Oficina al órgano o dependencia competentes para su estudio o implantación.

La Oficina podrá cursar como iniciativas las sugerencias o propuestas que deduzca de sus contactos con el público, y facilitará la redacción y presentación de las que se hagan verbalmente, procurando recogerlas con la mayor fidelidad posible.

La Oficina, o la unidad que corresponda, podrán solicitar de quien hubiera formulado la iniciativa, las aclaraciones que estimen procedentes.

El interesado podrá obtener de la Oficina la información sobre el trámite que se dé a su iniciativa.

La Consejería de Presidencia podrá testimoniar el reconocimiento de la Administración Regional, por las iniciativas cuya implantación produzca sensible mejoramiento de los servicios a que afecten, y establecer recompensas en metálico para sus autores; si éstos fueran funcionarios de la Administración Regional, se anotarán las que les fueren aceptadas como mérito en su expediente personal. En todo caso, se requerirá el informe de la Consejería competente en la materia sobre la que las iniciativas versen.

La Consejería de Presidencia podrá fomentar, a través de la Oficina, la presentación de iniciativas mediante campañas de incitación al público y al personal de la Administración Regional.

Si se presentara a la Oficina alguna sugerencia que afectase a servicios administrativos de competencia ajena a la Comunidad Autónoma, se procederá conforme a lo establecido en el artículo 8.

Artículo 11. La presentación de las quejas y reclamaciones a que se refiere el art. 2.g), podrá realizarse verbalmente o, por escrito, y serán contestadas en igual forma.

Para su sustanciación, la Oficina requerirá en las 24 horas siguientes la información que se precise de la Unidad Administrativa a que afecte, que la evacuará en término de 10 días, para que al autor de la reclamación o queja se le conteste directamente por la Oficina en el plazo de un mes desde la presentación.

Trimestralmente la Oficina remitirá a la Inspección General de Servicios de la Comunidad Autónoma informe sobre las reclamaciones presentadas respecto a las unidades de las distintas Consejerías de la Administración Regional.

Cuando la queja o reclamación que se pretenda formular en la Oficina afecte a servicios no encuadrados en la Comunidad Autónoma, se procederá conforme a lo establecido en el artículo 8.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.—El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial de la Región de Murcia».

Segunda.—Se faculta al consejero de Presidencia para dictar las normas precisas para el desarrollo del presente Decreto.

Tercera.—Queda derogado el Reglamento para la formulación y premio de iniciativas aprobado por la Diputación Provincial de fecha 15 de noviembre de 1966.

Murcia, 22 de febrero de 1985.—El presidente, Carlos Collado Mena.—El consejero de Presidencia, José Méndez Espino.