
Consejería de Administraciones Públicas

Decreto 24/1998, de 31 de marzo, por el que se regulan los servicios de información general y registro de documentos de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

La mejora en el trato y atención al ciudadano ha sido una de las principales preocupaciones para la Administración de la Junta de Comunidades desde sus inicios, lo que ha quedado demostrado en actuaciones en su momento tan innovadoras como la creación del Libro de Atención al Ciudadano o la supresión de trámites tan costosos e innecesarios como la Cédula de Habitabilidad. En este sentido, el Plan de Modernización de 1993 puso en práctica un paquete de medidas que han supuesto un avance considerable en este ámbito.

El interés por la permanente mejora en la calidad de los servicios y por orientarlos a sus destinatarios se manifiesta orgánicamente en el Decreto 94/1997, de 22 de julio, que establece la estructura y competencias de la Consejería de Administraciones Públicas, en el que dicha Consejería se configura como el órgano encargado del control de la calidad de los servicios que presta la Administración de la Junta, así como de la adopción de las medidas necesarias para acercar la Administración al ciudadano, creándose una Dirección General con este importante cometido específico, entre otros.

En esta línea, las crecientes exigencias sociales empiezan a generar la necesidad de especializar y profesionalizar cada vez en mayor medida la atención y recepción del ciudadano en las oficinas públicas. Con esta finalidad, el presente Decreto trata de crear un marco propicio para conseguir un avance considerable en este área, especialmente en aquellos centros donde se produce un mayor contacto directo con el público, que permitirá de forma efectiva mejorar la calidad de los servicios de información general que existen actualmente en la Región.

Para ello, se prevé la creación de un registro único de entrada y salida de documentos, sentando las bases para

su gestión mediante soporte informático.

También se regula en este Decreto la creación y funcionamiento de un servicio telefónico de información, el Teléfono Único de Información (TUI), y de oficinas especializadas, denominadas Oficinas de Información y Registro (OIR), que permitirán ofrecer una nueva gama de servicios, alcanzar un alto nivel de calidad en la atención e información general al ciudadano y servir de instrumento de percepción de la opinión de los ciudadanos respecto a los servicios que reciben de nuestra Administración.

Por su parte, el Decreto 77/1995, de 29 de agosto, por el que se regulan las Delegaciones Provinciales de la Junta de Comunidades, les encomienda, entre otras funciones, el impulso de las políticas y los planes generales de la Junta de Comunidades respecto de la información, atención y servicio al ciudadano, por lo que parece oportuno hacer depender orgánicamente estas Oficinas de las Delegaciones Provinciales de la Junta.

En consecuencia, a propuesta del Consejero de Administraciones Públicas y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión de 31 de marzo de 1998,

DISPONGO

Artículo 1º. La información general y el registro de documentos.

1.- La información general y el registro de documentos constituyen servicios comunes de la Administración de la Junta que se organizan bajo la dirección y supervisión de la Consejería de Administraciones Públicas.

2.- A tales efectos se entenderá por información general la relativa a:

a) las competencias de los órganos administrativos de la Junta de Comunidades, servicios que prestan, su localización, teléfono, telefax, correo electrónico y horarios de atención.

b) los derechos que asisten al ciudadano en sus relaciones con la Administración de la Junta.

c) la identificación del personal de los centros y dependencias de la Administración de la Junta.

d) la señalización interior de los cen-

tros y dependencias de la Administración de la Junta.

3.- A tal fin, la Consejería de Administraciones Públicas aprobará las directrices generales de actuación y los estándares de calidad de atención e información general al ciudadano en el ámbito de la Administración de la Junta, junto con las instrucciones operativas que permitan la coordinación y colaboración de todas las oficinas y el mantenimiento conjunto de sus sistemas de información.

Artículo 2º. Los horarios de atención e información general.

1.- Mediante Orden de la Consejería de Administraciones Públicas se fijarán los horarios mínimos de atención e información general de las oficinas de la Junta de Comunidades donde se presten dichos servicios.

2.- El horario mínimo podrá adaptarse por las Delegaciones Provinciales de la Junta de Comunidades, a iniciativa propia o de las demás Delegaciones Provinciales de las Consejerías, respecto a todas o algunas oficinas de los servicios provinciales en función de las costumbres y formas de vida de la población y de la fluctuación en la demanda de servicios.

Artículo 3º. Las Oficinas de Información y Registro (OIR).

1.- La Consejería de Administraciones Públicas podrá asumir directamente los servicios de información general y registro de entrada y salida de documentos en los centros administrativos de la Junta, creando unidades especializadas con la denominación de Oficinas de Información y Registro (OIR). En particular, dichas Oficinas prestarán los siguientes servicios:

a) Informar sobre los derechos que asisten al ciudadano en sus relaciones con la Administración de la Junta.

b) Compulsar y cotejar cualquier documento que se presente ante la Administración de la Junta o que habiendo sido expedido por ella, deba surtir efectos en otras Administraciones.

c) Anotar o testimoniar la presentación de documentos ante la Junta de Comunidades.

d) Facilitar fotocopias gratuitas de los documentos que el interesado presente en la misma Oficina.

e) Prestar el uso gratuito de teléfono y fax para facilitar la presentación de documentos o rellenar instancias en la misma Oficina.

f) Registrar la entrada de documentos dirigidos a cualquier oficina o centro de la Administración de la Junta, de otras Comunidades Autónomas, del Estado o de Entidades locales, y distribuirlos a su destino, en los términos previstos en la legislación vigente.

g) Suministrar documentos normalizados de instancia.

h) Tramitar las quejas, reclamaciones o sugerencias formuladas respecto a cualquier servicio de la Administración de la Junta.

i) Facilitar la consulta del "Diario Oficial de Castilla-La Mancha" y otros boletines o periódicos oficiales.

j) Informar sobre las competencias de los órganos administrativos de la Junta de Comunidades, los servicios que prestan, su localización, teléfono, telefax, correo electrónico y horarios de atención.

k) Informar al ciudadano sobre los efectos de la falta de resolución expresa de los procedimientos administrativos.

l) Colaborar en la realización de encuestas de opinión sobre calidad de servicios.

m) Facilitar el acceso a las redes internacionales de comunicación para la obtención de información administrativa de interés para el ciudadano.

n) Señalizar las dependencias del edificio para orientar y conducir al público.

ñ) Facilitar los rótulos, tarjetas o solapas de identificación del personal.

o) Informar sobre el estado de tramitación de los procedimientos, cuando lo permita su informatización.

2.- Los servicios a que se refieren las letras b), c), d) y e) se prestarán en relación con documentos dirigidos a la Administración de la Junta o que, en otro caso, vayan a registrarse en alguna de sus oficinas.

3.- Las OIR se crearán mediante Resolución de la Consejería de Administraciones Públicas en aquellas dependencias de la Administración de la Junta de Comunidades que por su

afluencia de público se considere conveniente.

4.- Las OIR asumirán los servicios de información general y registro de documentos en aquellos centros y oficinas de la Administración de la Junta donde se creen sin perjuicio de que los empleados de tales centros u oficinas atiendan sus obligaciones ordinarias de información y atención al público.

5.- El personal de las OIR dependerá funcionalmente de la Dirección General de Calidad de los Servicios. Sus puestos de trabajo deberán figurar adscritos a la relación de puestos de trabajo de las Delegaciones Provinciales de la Junta de Comunidades. A tal fin, las Consejerías de Administraciones Públicas y de Economía y Hacienda promoverán las modificaciones de las relaciones de puestos de trabajo y de los créditos presupuestarios necesarios para el inicio de las actividades de las OIR que se constituyan.

6.- Corresponderá a las Delegaciones Provinciales de la Junta la gestión ordinaria de los medios en las OIR que se creen en la provincia.

Artículo 4º. El Teléfono Único de Información (TUI).

La Consejería de Administraciones Públicas, a través de la Dirección General de Calidad de los Servicios, podrá crear un servicio telefónico de información y atención general al ciudadano con un único número para toda la región y que recibirá la denominación de Teléfono Único de Información (TUI).

A través de este servicio telefónico, que funcionará de forma integrada con las Oficinas de Información y Registro, se facilitará a sus usuarios información general, inmediata o diferida, sobre la Administración de la Junta, sobre el estado de tramitación de los procedimientos, en la medida en que lo permita su informatización, el envío de documentos normalizados de instancia o la presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones.

Artículo 5º. Colaboración con las OIR y el TUI.

Todos los empleados públicos de la Administración de la Junta vendrán obligados a colaborar con las OIR y el TUI en la prestación de sus servicios.

Artículo 6º. Valor de los informes emitidos por las OIR y el TUI.

Los informes facilitados por las OIR y el TUI tendrán un valor orientativo y no serán vinculantes para la Administración de la Junta ni generarán derechos para sus destinatarios.

Artículo 7º. Registro de entrada y salida de documentos.

1.- La Administración Regional dispondrá de un registro único de entrada y salida de documentos en soporte informático.

2.- La Consejería de Administraciones Públicas, a través de la Dirección General de Calidad de los Servicios, se responsabilizará de este registro dictando las instrucciones necesarias para su organización y funcionamiento.

3.- Los horarios de las oficinas de registro de la Administración de la Junta se establecerán de acuerdo con lo dispuesto en el artículo segundo.

4.- La Consejería de Administraciones Públicas suscribirá con la Administración General del Estado y las Entidades locales de la Región los convenios de colaboración necesarios para la presentación y registro de documentos en cualquiera de sus oficinas, de conformidad con lo establecido en el artículo 38.4 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

5.- La Consejería de Administraciones Públicas hará pública y mantendrá actualizada una relación de las oficinas de registro de la Administración de la Junta y de sus sistemas de acceso y comunicación, así como sus horarios de funcionamiento, conforme a lo establecido en el artículo 38.7 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

6.- En las entradas de los edificios públicos que tengan oficinas de registro se expondrá su horario de servicio al público.

Disposiciones finales

Primera.- La Consejería de Administraciones Públicas ordenará la elaboración de la aplicación informática que gestione el registro único de entrada y salida de documentos. Una vez elaborada dicha aplicación

informática, aprobará las instrucciones operativas a seguir en las anotaciones que se efectúen en la misma.

Segunda.- La Consejería de Administraciones Públicas financiará con cargo a sus créditos presupuestarios los medios personales y materiales que precisen las OIR, así como los gastos de funcionamiento que se originen por el desarrollo de sus funciones. No obstante, la creación y mantenimiento de estas Oficinas no supondrá incremento de gasto, sino que dará lugar a las oportunas modificaciones de los créditos presupuestarios asignados a las Consejerías, en la manera que determinen las Consejerías de Economía y Hacienda y de Administraciones Públicas.

Dado en Toledo, a 31 de marzo de 1998.

JOSÉ BONO MARTÍNEZ

El Consejero de
Administraciones Públicas
ANTONIO PINA MARTÍNEZ

II.- AUTORIDADES Y PERSONAL

CESES

Consejería de Obras Públicas

Decreto 25/1998, de 31 de marzo, por el que se dispone el Cese de D. Tirso Lumbreras Vázquez como Director General de Urbanismo y Vivienda.

A propuesta de la Consejera de Obras Públicas, y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión del día 31 de marzo de 1998,

VENGO A DISPONER el Cese de D. Tirso Lumbreras Vázquez como Director General de Urbanismo y Vivienda, agradeciéndole los servicios prestados.

El presente cese surtirá efectos el mismo día de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Dado en Toledo, a 31 de marzo de 1998

JOSE BONO MARTINEZ

La Consejera de Obras Públicas
ARACELI MUÑOZ DE PEDRO

NOMBRAMIENTOS

Presidencia de la Junta

Decreto 26/1998, de 31 de marzo, por el que se nombra a D. Tirso Lumbreras Vázquez, como Director General de Medios de Comunicación.

A propuesta del Vicepresidente de la Junta de Comunidades y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión del día 31 de marzo de 1998

VENGO EN DISPONER el nombramiento de D. Tirso Lumbreras Vázquez como Director General de Medios de Comunicación.

Este nombramiento tendrá efectos a partir de la publicación del presente Decreto en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Dado en Toledo, a 31 de marzo de 1998

JOSE BONO MARTINEZ

Consejería de Obras Públicas

Decreto 27/1998, de 31 de marzo, por el que se nombra Directora General de Urbanismo y Vivienda a Doña Milagros Calle Olmos.

A propuesta de la Consejera de Obras Públicas, y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión del día 31 de marzo de 1998,

VENGO EN NOMBRAR Directora General de Urbanismo y Vivienda a Doña Milagros Calle Olmos.

El Presente nombramiento surtirá efectos el mismo día de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Dado en Toledo, a 31 de marzo de 1998

JOSE BONO MARTINEZ

La Consejera de Obras Públicas
ARACELI MUÑOZ DE PEDRO

SITUACIONES E INCIDENCIAS

Consejería de Administraciones Públicas

Resolución de 23 de marzo de 1998, por la que se integra en el Cuerpo Superior de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha a D. Angel Gallego Oliva.

Vista la solicitud formulada por el citado funcionario y, acreditada la concurrencia en el mismo de los requisitos exigidos en la Disposición Adicional Segunda, de la Ley 3/1988, de 13 de diciembre, de Ordenación de la Función Pública según la redacción dada por la Disposición Adicional Séptima de la Ley 5/90 de 26 de diciembre, para la integración del Personal Funcionario en cada uno de los Cuerpos y Escalas regulados en su artículo 16.

Esta Consejería de Administraciones Públicas, en uso de las competencias atribuidas por el artículo 11.i), de la citada Ley 3/1988, ha dispuesto integrar al funcionario D. Gallego Oliva en el Cuerpo Superior de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha con asignación del número de registro de personal 0559191586 A2280, quedando en la situación administrativa en que actualmente se encuentra.

Contra la presente Resolución, que agota la vía administrativa, podrá interponer recurso contencioso-administrativo, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Castilla-La Mancha, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, previa comunicación a esta Consejería (artículo 110.3. de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común).