

107 - CAP 8 Decreto 30/1999, de 30 de marzo, por el que se aprueba la Carta de los Derechos del Ciudadano
(DOCM 21 de 09-04-1999)

La Carta de los Derechos renueva el compromiso del Gobierno de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha con los ciudadanos y ciudadanas de la región para garantizar un servicio público más cercano, eficaz y transparente. Este compromiso es consecuente con una concepción del ciudadano que le sitúa en el centro y el eje de la actividad pública.

De una parte, la Carta recoge un conjunto de derechos de los ciudadanos y ciudadanas en sus relaciones comunes o generales con la Administración regional, que ésta protege de una forma especial, disponiendo instrumentos de protección que complementan los ya reconocidos por el ordenamiento jurídico. De otra, la Carta impele a la Administración a elaborar Cartas sectoriales en las que se comprometa a prestar sus servicios de acuerdo a estándares de calidad mensurables.

La Carta de los Derechos del Ciudadano no se limita a enunciar meras declaraciones de principios o propósitos bienintencionados sino auténticos mandatos para la Administración Regional y correlativos derechos para los ciudadanos, con mecanismos efectivos de garantía, internos y externos. La Carta formaliza jurídicamente tales derechos de modo que pueda reclamarse su amparo; lejos de expresarse como un simple catálogo de medidas organizativas, enuncia derechos que directamente se atribuyen a los ciudadanos y que éstos pueden invocar como propios.

Estas reglas comunes para toda la actividad administrativa de la Junta de Comunidades pretenden garantizar a todas aquellas personas que con ella se relacionan unos niveles mínimos en la calidad de los servicios, la atención o el trato que reciben.

La Carta no es el resultado de la intuición, experiencia o conocimientos de un conjunto de funcionarios y autoridades de la Administración de la Junta. En el propio enfoque de la Carta está implícito que su texto tiene que estar escrito por los ciudadanos, que su contenido sólo debe ser el reflejo de sus aspiraciones y demandas.

La Administración de la Junta tuvo en cuenta desde el comienzo esta premisa, por lo que desplegó desde finales de 1997 y antes de escribir una sola línea, una intensa actividad de consulta a los ciudadanos y a sus asociaciones para conocer por ellos mismos, sus principales problemas y aspiraciones en sus relaciones con aquella Administración.

Esta actividad consultiva se inició con una encuesta telefónica a 453 ciudadanos, una encuesta presencial a 988 ciudadanos, encomendada a la Unión de Consumidores de Castilla-La Mancha- UCE a la salida de las oficinas y centros administrativos, y una consulta a los propios empleados de la Junta de Comunidades mediante un cuestionario anónimo.

Estas encuestas fueron continuadas por reuniones con grupos sociales y asociaciones ciudadanas en los 40 municipios de la región más poblados y culminaron, en junio de 1998, con la celebración de las "Jornadas para la redacción de la Carta de los Derechos del Ciudadano", en las que se debatieron y contrastaron opiniones de más de 200 representantes sociales.

Los derechos contenidos en la Carta, por tanto, pretenden atender lo más fielmente posible las demandas y requerimientos de los ciudadanos a los que la Administración sirve.

Pero esta Carta, ya que se extiende a toda la actividad que despliega la Administración de la Junta, requiere un necesario desarrollo en las Cartas Sectoriales de Servicios Públicos, particularizadas para cada tipo de servicio o prestación pública.

Estas Cartas Sectoriales están llamadas a reconocer a los ciudadanos derechos a obtener y recibir de la Administración de la Junta servicios o prestaciones concretas de acuerdo con un determinado y mensurable nivel de calidad.

Hasta ahora, las Administraciones Públicas se han obligado a prestar unos determinados servicios a unas determinadas personas y en unos supuestos igualmente determinados, pero muy raramente se han comprometido públicamente a prestarlos en unas condiciones de calidad determinadas.

Es decir, la Administración presta servicios de atención a la infancia o a las personas mayores, concede subvenciones para la creación de empleo o licencias para realizar una actividad, vigila el estado sanitario de los alimentos, etc. y en todos estos casos tiene perfectamente determinado, normalmente mediante normas jurídicas, el servicio que presta, qué personas tienen derecho a acceder al mismo y de qué forma o qué órgano lo gestiona, pero pocas veces se establecen normas o estándares ponderables sobre la calidad del servicio que va a recibir el ciudadano.

Pero lo que se propone con las Cartas Sectoriales de Servicios Públicos es que las unidades de la Administración de la Junta se comprometan públicamente y de forma vinculante a prestar determinados servicios públicos según determinadas normas de calidad preestablecidas y ponderables (tiempos de respuesta, ausencia de errores, garantías sobre el resultado, etc...), definidas, además, de acuerdo con las organizaciones sociales.

Estos catálogos de normas de calidad servirán, además, para orientar los servicios al usuario, individualizar y objetivar las obligaciones y responsabilidades de las unidades y su personal, transmitir a la organización objetivos claros, medir la productividad del personal, implantar el control de la calidad de los servicios públicos y facilitar el análisis de las políticas públicas.

Todo ello con la finalidad última de continuar acercando la Administración Regional hacia los ciudadanos a los que, como institución, debe servir y que justifican su propia existencia.

En virtud de todo ello, de conformidad con el dictamen del Consejo Consultivo, a propuesta del Consejero de Administraciones Públicas, y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del 30 de marzo de 1999, dispongo

Artículo primero: Carta de los Derechos del Ciudadano

Se aprueba la Carta de los Derechos del Ciudadano contenida en este Decreto.

Artículo segundo: Derechos

Los ciudadanos y ciudadanas de Castilla-La Mancha o cualquier otra persona física o jurídica que entable relación con la Administración de la Junta de Comunidades, por su propia iniciativa o para cumplir alguna obligación legal, tienen los siguientes derechos:

I. Derecho de acceso a los centros y oficinas

1. Acceder a cualquier edificio público de la Junta de Comunidades sin que ninguna limitación o barrera pueda impedirlo, en las condiciones que según su uso y finalidad se prevean para todos los ciudadanos.

2. Encontrar en un edificio público de la Junta de Comunidades la dependencia a la que desee dirigirse, sin que sea imprescindible hacer preguntas o averiguaciones.

II. Derecho a recibir una atención adecuada

3. Ser atendidos con cortesía, diligencia y confidencialidad.

4. Ser atendidos en igualdad de condiciones y sin discriminaciones por razón de sexo, lengua, raza, religión, condición social, nacionalidad, origen u opinión.

5. No tener que acudir a una oficina pública salvo cuando una Ley exija su comparecencia o sea estrictamente imprescindible para la gestión de un asunto.

6. Recibir en su domicilio por cualquier medio y de forma gratuita, los impresos que necesite para iniciar un procedimiento o solicitar cualquier servicio ante la Administración.

7. Recibir toda la ayuda e información que necesite para rellenar las instancias que dirija a la Administración de la Junta. Si por cualquier causa no sabe o no puede rellenar una instancia, ésta será cumplimentada por el empleado que le atienda.

8. No soportar esperas injustificadas para ser atendido.

9. A que se tramiten en una sola oficina las autorizaciones, permisos o inscripciones que la Administración de la Junta exija para el inicio de una actividad.

III. Derecho a recibir información

10. Recibir contestación a cualquier petición o consulta.

11. Recibir de cualquier oficina y por teléfono información sobre la denominación, dirección, número de fax o teléfono y horario de la oficina a la que debe dirigirse para realizar cualquier gestión.

12. Disponer en los modelos de instancia de instrucciones claras para su cumplimentación y de la relación de los documentos que deberán acompañarse a la misma.

13. Conocer la identidad de la persona que le atienda en cada momento y el empleo que desempeña, sin necesidad de preguntar o hacer averiguaciones.

14. Consultar con comodidad en cualquier oficina de las Delegaciones o Servicios Centrales de las Consejerías, el “Diario Oficial de Castilla- La Mancha” de, al menos, los últimos doce meses.

15. Obtener copia de las convocatorias publicadas en el “Diario Oficial de Castilla- La Mancha” que estén en plazo de presentación de solicitudes.

16. Adquirir en las Delegaciones Provinciales de la Junta de Comunidades ejemplares del “Diario Oficial de Castilla-La Mancha”.

17. Conocer, cuando inste un procedimiento, los medios de que dispone para estar informado en cualquier momento de su estado de tramitación o para obtener copias de los documentos que contenga su expediente, así como la oficina y el empleado a los que deba dirigirse.

18. Conocer con todo detalle las fases de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado.

19. Conocer la identidad de la autoridad o funcionario bajo cuya responsabilidad se tramite el procedimiento en el que intervenga.

20. Conocer en los 10 días siguientes a la recepción de su solicitud en el registro del órgano competente el plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación de los procedimientos, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo.

21. Recibir en términos claros y sencillos cualquier notificación para que no tenga que solicitar explicación adicional alguna.

22. Conocer, en las resoluciones que hayan de motivarse, los preceptos jurídicos en que se basan, su contenido, denominación completa de la norma que los contiene y número y fecha del diario o boletín oficial en que están publicadas.

IV. Derecho a presentar documentos

23. Presentar en cualquier registro de entrada de la Administración de la Junta documentos dirigidos a cualquiera de sus órganos, de la Administración General del Estado, de cualquier Comunidad Autónoma o de una Entidad local.

24. Obtener en cualquier oficina de registro de documentos una copia compulsada, previo cotejo con el original, de cualquier documento que haya de presentarse ante la misma, independientemente de cual sea la Administración que lo hubiera expedido.

25. Obtener gratuitamente fotocopia de los documentos que tenga que presentar ante la Administración de la Junta.

26. Solicitar en las oficinas de la Junta el uso del teléfono, fax o correo electrónico para realizar aquellas gestiones que le sean necesarias para recabar datos o documentos que deba presentar ante la Administración de la Junta.

27. Presentar por fax y durante las 24 horas del día cualquier tipo de documento. Si por razones de constancia, la Administración requiere el documento original o copia auténtica del mismo, el interesado deberá facilitarlo en un plazo de 10 días, sirviendo la copia presentada por fax para fechar su entrada.

V. Derecho a no tener que aportar documentos

28. No tener que aportar documentos que obren en poder de cualquier órgano de la Administración de la Junta, aunque sean expedidos por otra Administración, excepción hecha de los documentos que integren los expedientes de contratación.

29. No tener que aportar documentos que deban ser expedidos por órganos de la Administración de la Junta.

VI. Derecho a presentar reclamaciones, iniciativas y sugerencias

30. Presentar en la forma que desee quejas, reclamaciones o iniciativas sobre el funcionamiento de los servicios de la Junta de Comunidades.

31. Recibir contestación escrita del delegado provincial, secretario general técnico o director general competente en el plazo de 15 días, de las quejas, reclamaciones o sugerencias que haya presentado. En esta contestación se le informará sobre sus derechos y obligaciones, las limitaciones legales, presupuestarias o de cualquier otra índole con que actúe la Administración Regional, las medidas que ésta se dispone a adoptar para subsanar las irregularidades o deficiencias detectadas y, en su caso, propuestas para celebrar entrevistas y visitas o consultar expedientes.

32. Ver reconocida personal, oficial y públicamente su colaboración en las mejoras introducidas en los servicios de la Administración, como consecuencia de sus quejas, reclamaciones o sugerencias.

VII. Derecho a participar en los servicios públicos

33. Ser consultados periódica y regularmente sobre su grado de satisfacción con los servicios que recibe de la Administración regional mediante encuestas, sondeos, paneles de usuarios, etc.

34. Recibir la información que le sea necesaria para participar en los procedimientos en los que figure como interesado, procurando siempre que su intervención le ocasione los menores perjuicios posibles.

35. Participar en los órganos de prestación de los servicios públicos, teniendo reconocido en los mismos, tanto el derecho a obtener información, como el de presentar informes, propuestas, sugerencias, iniciativas, etc.

36. Resolver sus conflictos con la Administración de la Junta de forma rápida y económica, para lo que ésta última promoverá la constitución mediante Ley de órganos independientes de arbitraje, compuestos por técnicos y usuarios.

Artículo tercero: Cartas Sectoriales de Servicios Públicos

Los órganos directivos de la Administración de la Junta deberán aprobar Cartas Sectoriales de Servicios en las que se comprometan de forma vinculante a prestarlos de acuerdo con normas de calidad.

Artículo cuarto: Garantías de la Carta

1. Los ciudadanos tienen derecho a conocer el contenido de esta Carta, para lo cual dispondrán de ejemplares de la misma a la entrada de todos los centros de la Administración y los recibirá por correo y de forma gratuita, cuando así lo solicite.

2. La Inspección General de Servicios se constituye como oficina de protección de la Carta y, bajo la autoridad de la Dirección General de Calidad de los Servicios, actuará en este cometido con independencia de criterio o juicio. Ante la misma podrá presentarse por escrito o telefónicamente cualquier sugerencia o reclamación relacionada con el ejercicio de los derechos contenidos en esta Carta. Esta oficina dispondrá de la facultad de investigar las reclamaciones formuladas, para lo que deberá contar con la colaboración de todos los funcionarios y autoridades.

3. La Dirección General de Calidad de los Servicios elaborará informes periódicos sobre las referidas reclamaciones o sugerencias, que elevará al Consejo de Gobierno para su conocimiento.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

El derecho numerado con el 1, será obligatorio para la Administración de la Junta, una vez concluya el plazo establecido en el artículo 26 de la Ley 1/1994, de 24 de mayo, de Accesibilidad y Eliminación de Barreras para Minusválidos en Castilla-La Mancha.

Los derechos numerados con el 2 y el 16 serán obligatorios para la Administración de la Junta a partir del 1 de enero del año 2000.

Los derechos numerados con el 9 y el 28 serán obligatorios para la Administración de la Junta a partir del 1 de julio del año 2000.

Los demás derechos y artículos contenidos en este Decreto serán obligatorios y entrarán en vigor en el plazo de un mes desde su íntegra publicación en el "Diario Oficial de Castilla-La Mancha".

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Los derechos reconocidos en esta Carta deberán ejercerse conforme a las exigencias de la buena fe y especialmente a las Leyes tributarias, presupuestarias o de contratación vigentes en cada momento, comprometiéndose la Administración de la Junta a promover, dentro de ese marco normativo, su máxima efectividad.

Segunda. Se autoriza a la Consejería de Administraciones Públicas para dictar cuantas disposiciones requiera el desarrollo de este Decreto.

NOTA: Ver artículos 35 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

* * *