

Orden de 27-09-2005, de la Consejería de Administraciones Públicas, por la que se regula la estructura y el funcionamiento de la Oficina de Calidad de la Administración Regional.
(DOCM 195 de 29-09 -2005)

La relación de la Junta de Comunidades con la ciudadanía y la eficacia, transparencia y responsabilidad de las prestaciones públicas, exigen la existencia de un órgano específico con capacidad para implantar políticas que repercutan directamente en una mejora de la satisfacción de las personas con los servicios públicos. Actuaciones que incluyen el impulso y adecuación de los sistemas de información a la ciudadanía y la modernización y racionalización de la gestión administrativa.

La letra u) del artículo 4º del Decreto 115/2005, de 27 de septiembre, por el que se establecen la estructura orgánica y la distribución de competencias de la Consejería de Administraciones Públicas dispone que corresponde a la Secretaría General la superior dirección de la Oficina de Calidad de la Administración Regional. Igualmente, el citado Decreto faculta, en su disposición final primera, a la Consejera de Administraciones Públicas para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo de la estructura y competencias de la citada Oficina.

En su virtud, dispongo:

Primero. Definición.

La Oficina de Calidad de la Administración Regional es una unidad administrativa de carácter transversal, dependiente orgánica y funcionalmente de la Secretaría General de la Consejería de Administraciones Públicas, a la que corresponde la implantación de las políticas públicas en materia de calidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Segundo. Estructura.

La Oficina tendrá una Dirección de la que dependerán los siguientes servicios administrativos:

- a) Archivo de Castilla-La Mancha.
- b) Atención Ciudadana.
- c) Inspección General de Servicios.

Tercero. Funciones de la Oficina.

A la Oficina le corresponde la propuesta, impulso, coordinación, desarrollo y seguimiento de las siguientes funciones:

- a) Los planes estratégicos, medidas y actividades de mejora de los servicios de la Junta de Comunidades.
- b) Los programas de evaluación de la calidad de los servicios de la Junta de Comunidades.
- c) El adecuado funcionamiento de los servicios de la Administración de la Junta de Comunidades.
- d) Las medidas de acercamiento de la Administración Regional a las personas y los sistemas de calidad en las relaciones con las mismas.
- e) La Carta de los Derechos del Ciudadano.
- f) Las Cartas de Servicios.
- g) Las encuestas y estudios sobre la percepción ciudadana de los servicios públicos.
- h) Las convocatorias de premios a la mejora de la calidad en el ámbito de las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha.
- i) La difusión de la calidad mediante jornadas, cursos y publicaciones.
- j) La Administración Electrónica y el Archivo Electrónico.
- k) La racionalización de los procedimientos administrativos.
- l) La Ventanilla Única.
- m) Las sugerencias y reclamaciones.
- n) El subsistema de archivos de la Administración Regional así como la metodología única de la organización y funcionamiento de la documentación de titularidad autonómica en los archivos de la Junta de Comunidades.
- ñ) Los archivos de las Entidades Locales

Cuarto. Funciones de dirección y gestión

Le corresponde a la Oficina la dirección y gestión siguientes:

- a) El Archivo de Castilla-La Mancha.
- b) El Sistema Corporativo de Información al Ciudadano (SIACI).

- c) Las Oficinas de Información y Registro (OIRes).
 - d) El Teléfono Único de Información al Ciudadano (012).
 - e) El Registro Único.
 - f) Las Declaraciones de Bienes, Rentas y Actividades.
 - g) Las sugerencias y reclamaciones relacionadas directamente con la Carta de los Derechos del Ciudadano.
- Quinto. Funciones de cooperación

Corresponderá a la Oficina la cooperación institucional en los proyectos de calidad que puedan desarrollarse por los órganos de la Junta de Comunidades y aquellos que puedan realizarse en colaboración con otras administraciones e instituciones públicas o privadas.

Disposiciones Finales

Primera.

Se faculta a la Secretaría General para adoptar los acuerdos oportunos para el desarrollo y aplicación de lo dispuesto en esta Orden.

Segunda

La presente Orden entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.