

Decreto 262/1988, de 2 de agosto, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, en relación con el funcionamiento de los Servicios de la Junta de Andalucía.

(Modificado, en cuanto que las referencias hechas a la Consejería de Gobernación, deben entenderse hechas a a la Consejería de Justicia y Administración Pública por disposición final 1ª del Decreto 183/2003, de 24 junio).

(En virtud del Decreto 14/2010, de 22 de marzo, sobre reestructuración de Consejerías, las competencias en materia de Administración Pública pasan a desempeñarse por la Consejería de Hacienda y Administración Pública).

En aras de una eficaz situación de la Administración en cuanto al Servicio Público, se hace necesario crear un instrumento que facilite la participación de los ciudadanos administrados, dictando al mismo tiempo normas de obligado cumplimiento para todos los órganos de la Administración de la Junta de Andalucía que posibiliten una respuesta inmediata de los citados órganos, estableciendo un régimen homogéneo en cuanto a plazos y formas de actuación así como un sistema de control de la eficacia y rendimiento de todos los Servicios de la Administración de la Junta de Andalucía.

El artículo 10 del Decreto 62/1988, de 2 de marzo, por el que se aprueba la estructura básica de la Consejería de Gobernación, establece que compete a la Inspección General de Servicios la sustanciación de reclamaciones, denuncias y quejas.

Ya el Decreto 77/1987, de 25 de marzo, por el que se aprobó el Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, le atribuye, en su artículo noveno, la práctica de las actuaciones procedentes en relación con las denuncias formuladas por los administrados respecto de los Servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma, que deberán ser trasladadas al órgano competente para que adopte las medidas correctoras precisas; en el artículo decimonoveno se señala, a mayor abultamiento, que las actuaciones, realizadas como consecuencia de denuncia son una forma o sistema de inspección ordinaria de la Administración.

Por cuanto antecede, a propuesta del Consejero de Gobernación, previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 2 de agosto de 1988, dispongo:

Artículo 1º.

1. Se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, en lo sucesivo Libro de Sugerencias y Reclamaciones, donde podrán formularse por los interesados las denuncias o sugerencias a las que se refiere el apartado 1 del artículo tercero de este Decreto.

2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones constará de hojas numeradas y selladas, con cuantas copias sean precisas para facilitar los fines previstos por este Decreto. En todas ellas deberán figurar los apartados precisos para identificar al denunciante y a la unidad afectada por la denuncia.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

Artículo 2º.

En los registros generales de todas las Consejerías de la Junta de Andalucía y de sus Delegaciones Provinciales, así como en cuantas otras se determine, existirá un Libro de Sugerencias y Reclamaciones a disposición de los administrados.

Artículo 3º.

1. Cualquier persona natural o jurídica que, en sus relaciones con la Administración Autónoma, considere que ha sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía consecuencia de supuesto mal funcionamiento de los Servicios, podrá denunciarlo en el correspondiente Libro de Sugerencias y Reclamaciones, donde también podrá formular cuantas sugerencias estime oportunas en orden a mejorar la eficacia de tales Servicios.

2. Cuando la denuncia sea reiteración de otra formulada con anterioridad, además de en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente, podrá formularse:

2.1. Si afecta a Servicios Centrales, en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la oficina de registro de la Consejería de Gobernación.

2.2. Si afecta a Servicios Periféricos, en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la oficina de registro de la Delegación de Gobernación correspondiente.

En ambos supuestos se acompañará fotocopia de la hoja donde se formuló la denuncia originaria.

Artículo 4º.

Formalizadas las denuncias y sugerencias, las unidades de registro procederán:

1. A diligenciar los apartados correspondientes a la administración, sellando todas las hojas con el sello del registro y entregando al interesado en el acto la copia a él destinada.

2. Si se formalizan en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la oficina de registro de la dependencia administrativa directamente afectada, ésta dará traslado inmediato del original al responsable de la dependencia y simultáneamente remitirá la copia correspondiente al Inspector Provincial de Servicios de la Delegación de Gobernación en la provincia o a la Inspección General de Servicios si se trata de dependencia de los Servicios Centrales.

3. Si se formalizan en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones del registro general de las Delegaciones de Gobernación, recibidas por los Inspectores Provinciales de Servicios éstos procederán:

3.1. A remitir el original a la dependencia afectada, cuando ésta sea periférica, archivando la copia para la Inspección a los efectos del artículo séptimo.

3.2. A remitir el original y la copia para la Inspección a la Inspección General de Servicios, cuando la dependencia afectada sea de los Servicios Centrales.

4. Si se formalizan en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones del Registro General de la Consejería de Gobernación y en el supuesto de apartado 3.2. anterior, por la Inspección General

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

de Servicios se remitirá el original a la dependencia afectada archivando la copia a los efectos del artículo sexto.

Artículo 5º.

Recibidas las denuncias en la dependencia afectada, ésta, en el plazo de quince días y previas las aclaraciones que estime pertinente recabar del interesado, informará al órgano directivo del que dependa, quien notificará á denunciante las actuaciones realizadas y las medidas, en su caso, adoptadas, dando traslado del informe evacuado y de la notificación al interesado al correspondiente órgano periférico o central de la Inspección General de Servicios, según proceda. En el supuesto de que se hubieran pedido aclaraciones, el plazo se contará desde que éstas se hubieran recibido, lo que deberá hacerse constar en el informe.

Artículo 6º.

1. La Inspección General de Servicios llevará el control de las denuncias; las que afecten a dependencias periféricas se controlarán y tramitarán en cada provincia, debiendo el Inspector Provincial informar mensualmente al Jefe de la Inspección General de Servicios sobre las recibidas actuaciones practicadas en relación con las mismas.

2. Toda denuncia motivará la apertura de un expediente, donde deberán incluirse cuantas actuaciones sean practicadas en relación con ella y los informes que se reciban del órgano afectado.

Artículo 7º.

Si de las denuncias presentadas, se dedujeran indicios de anormal funcionamiento de los servicios, el Inspector Provincial lo pondrá en conocimiento del Jefe de la Inspección General de Servicios, que ordenará la práctica, de oficio o a propuesta del órgano afectado, de las actuaciones procedentes, sin perjuicio de las competencias de los Consejeros y de los Delegados de Gobernación. El resultado de las mismas, juntamente con el texto de la denuncia, será remitido por el Consejero de Gobernación al Consejero que en cada caso proceda.

Artículo 8º.

1. En cada provincia, los Delegados de Gobernación, a través de los Inspectores Provinciales de Servicios, serán los encargados de velar por el estricto cumplimiento de lo señalado en este Decreto, poniendo en conocimiento del Jefe de la Inspección General de Servicios todas las anomalías que observen al respecto, y actuando de oficio frente al incumplimiento por parte de los distintos órganos periféricos de la Administración Autónoma y de los funcionarios adscritos a ellos, de los plazos y formalidades señalados en el presente Decreto.

2. A los efectos del apartado anterior, serán responsables de evacuar el informe establecido y proponerlo al correspondiente Delegado Provincial, el Jefe de Servicio de quien dependa la unidad afectada y, en su defecto el Secretario General del Departamento.

3. En los Servicios Centrales será responsable de evacuar el informe y proponerlo a su Dirección General, el Jefe de Servicios de quien dependa la unidad afectada.

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, la información ofrecida tiene exclusivamente carácter ilustrativo y no originará derechos ni expectativas de derechos.

Artículo 9º.

1. Las denuncias formuladas de acuerdo con lo previsto en este Decreto no tendrán en ningún caso la calificación de recursos administrativos, ni paralizarán los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

2. Los interesados, con independencia de la denuncia que formulen en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, podrán presentar las reclamaciones y recursos previstos en las normas reguladoras del Procedimiento administrativo que estimen convenientes.

Disposición adicional

Por la Consejería de Gobernación, a partir de la publicación del presente Decreto, en el plazo de un mes, se determinarán las características del Libro de Sugerencias y Reclamaciones y en el plazo de tres meses todas las dependencias contempladas en el artículo 2.º de este Decreto, dispondrán de dicho Libro de Sugerencias y Reclamaciones, dictándose al propio tiempo las instrucciones precisas para conseguir los fines propuestos.