

RESOLUCIÓN de 10 de febrero de 2005, de la Dirección General de Coordinación e Inspección, por la que se aprueba la Carta de Servicios denominada “Servicio de Atención al Ciudadano” y se dispone su publicación.

Habiéndose elaborado el proyecto de Carta de Servicios del Servicio de Atención al Ciudadano, y examinado su contenido, de acuerdo con el informe favorable del Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad, y en uso de las atribuciones que me confiere el artículo 9.1 del Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en relación con el artículo 92, apartado 4, de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura,

RESUELVO

Primero.- Aprobar la Carta de Servicios denominada “Servicio de Atención al Ciudadano”, que se incorpora como Anexo a la presente Resolución.

Segundo.- Disponer la publicación de esta Resolución y de la Carta de Servicios que contiene en el Diario Oficial de Extremadura.

Tercero.- Editar una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios del Servicio de Atención al Ciudadano para su exposición/distribución en la red de Centros de Atención Administrativa. Igualmente se podrá acceder a su contenido a través de la dirección de internet <http://sia.juntaex.es>.

En Mérida, a 10 de febrero de 2005.

El Director General de Coordinación e Inspección,
JULIÁN EXPÓSITO TALAVERA

ANEXO

“CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”

PRÓLOGO

El Servicio de Atención al Ciudadano es un Órgano dependiente de la Dirección General de Coordinación e Inspección, de la Consejería de Presidencia, que desempeña, entre otras, las

funciones de facilitar la información administrativa y atención a los ciudadanos, así como la tramitación de sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de las unidades administrativas de la Junta de Extremadura.

Este servicio se presta a través de medios tradicionales como la atención presencial y también mediante otros sistemas de comunicación de tipo telefónico, escrito y a través de Internet con el empleo de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones.

El objetivo de esta Carta de Servicios es alcanzar una mejora sustancial de los servicios prestados a los usuarios por parte del Servicio de Atención al Ciudadano y sus unidades dependientes. Por cuanto antecede, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta de Servicios se aplique por todos los efectivos implicados.

I.- DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD QUE PRESTA EL SERVICIO.

I.1.- Datos identificativos.

El Servicio de Atención al Ciudadano es un Órgano dependiente de la Dirección General de Coordinación e Inspección, de la Consejería de Presidencia.

El Servicio de Atención al Ciudadano desarrolla las tareas de información pública al ciudadano y de tramitación de sus quejas y sugerencias; tareas que le han sido otorgadas a la Dirección General de Coordinación e Inspección en virtud de lo recogido en el Decreto 77/2003, de 15 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia y sus posteriores modificaciones.

I.2.- Identificación del Órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

El Órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios es el propio Servicio de Atención al Ciudadano perteneciente a la Dirección General de Coordinación e Inspección de la Consejería de Presidencia de la Junta de Extremadura, sito en Avda. de Roma, s/n. (Mérida). Este Servicio desempeña sus funciones en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura a través de la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones y de la red de Centros de Atención Administrativa.

I.3.- Direcciones y horarios.

— Direcciones postales, telefónicas y telemáticas:

CAD	DIRECCIÓN	TLF. CAD	Nº DE FAX	E-MAIL
ALBURQUERQUE	Avda. D. Pablo Lapeña, 13	924.01.55.45	924.01.55.46	cadalburquerque@pr.juntaex.es
ALCÁNTARA	Cuatro Calles, 1	927.01.85.20	927.01.85.21	cadalcantara@pr.juntaex.es
ALMENDRALEJO	Estación Etnológica (AP. 66)	924.01.72.25	924.01.72.29	cadalmendralejo@pr.juntaex.es
AZUAGA	Avda. Sto. Tomás de Aquino, s/n	924.01.82.06	924.01.82.16	cadazuaga@pr.juntaex.es
BADAJOS	Avda. de Huelva, 2	924.01.20.19 924.01.20.20	924.01.20.67	cadbadajoz@pr.juntaex.es
CABEZA DEL BUEY	Alemania, 1-C	924.01.99.72	924.01.99.73	cadcabezabuey@pr.juntaex.es
CÁCERES	Edificio de Servicios Múltiples, Primo de Rivera, 2	927.00.15.20 927.00.15.21 927.00.15.22	927.00.15.25	cadcaceres@pr.juntaex.es
CASAR PALOMERO DE	Plaza de España, 1	927.43.60.44	927.43.63.85	cadcasarp@pr.juntaex.es
CASTAÑAR DE IBOR	Plaza de España, 1	927.55.46.95	927.55.44.63	cadcastanar@pr.juntaex.es
CASTUERA	La Fuente, 24	924.02.07.76	924.02.07.77	cadcastuera@pr.juntaex.es
CORIA	Avda. Virgen de Argeme, 1	927.01.32.50	927.01.32.51	cadcoria@pr.juntaex.es
DON BENITO	Canalejas, 1	924.02.14.84 924.02.14.86	924.02.15.17	caddonbenito@pr.juntaex.es
FREGENAL DE LA SIERRA	Santa Clara, 4-1ª Izqda.	924.02.24.21	924.02.24.23	cadfcantos@pr.juntaex.es
FUENTE DE CANTOS	Nicolás Mejía, 21	924.02.36.23	924.02.36.22	cadfregenal@pr.juntaex.es
GUAREÑA	Ctra. de La Oliva, s/n	924.02.45.38	924.02.45.41	cadguareña@pr.juntaex.es
HERRERA DEL DUQUE	Ángel Bañuela, 1	924.01.94.23	924.01.94.25	cadherrera@pr.juntaex.es
HERVÁS	Pza. González Fiori, 5	927.48.10.77	927.47.30.81	cadhervas@pr.juntaex.es
HOYOS	Marialba, 14	927.01.38.56	927.01.38.57	cadhoyos@pr.juntaex.es
JARAIZ DE LA VERA	Ctra. Plasencia-Alcorcón, s/n	927.01.48.59	927.01.48.60	cadjaraiz@pr.juntaex.es
JEREZ DE LOS CABALLEROS	Erita San Antón, s/n	924.02.52.07	924.02.52.05	cadjerez@pr.juntaex.es
LLERENA	Jesús de Nazareth, 40	924.02.65.33	924.02.65.37	cadllerena@pr.juntaex.es
LOGROSÁN	Doctor Rieron Sorapán, 16	927.02.25.72	927.02.25.74	cadlogrosan@pr.juntaex.es
MÉRIDA	Paseo de Roma, s/n	924.00.51.01 924.00.51.51 924.00.50.85 924.00.51.06	924.00.51.44	cadmerida@pr.juntaex.es
MIAJADAS	Correderas, 17	927.02.96.81 927.02.96.82	927.02.96.80	cadmijadas@pr.juntaex.es
MONESTERIO	Ramón y Cajal, 55	924.02.36.27	924.02.36.28	cadmonesterio@pr.juntaex.es
MONTÁNCHÉZ	Pza. de España, 1	927.02.35.56	927.02.35.57	cadmontanchez@pr.juntaex.es
MONTEHERMOSO	Pza. de España, 1	927.43.02.11	927.43.06.01	cadmontehermoso@pr.juntaex.es
MONTIJO	Extremadura, 1	924.00.49.00	924.00.49.03	cadmontijo@pr.juntaex.es
MORALEJA	Ronda de los Molinos, 4	927.01.37.02	927.01.37.01	cadmoraleja@pr.juntaex.es
NAVALMORAL DE LA MATA	Camino del Pozón, 1	927.53.09.77	927.53.51.75	cadnavalmoral@pr.juntaex.es
OLIVENZA	Avda. Villanueva del Fresno, s/n	924.01.45.31	924.01.45.32	cadolivenza@pr.juntaex.es
PLASENCIA	Avda. Dolores Ibarruri, s/n	927.01.74.81 927.01.74.82 927.01.74.83	927.01.74.84	cadplasencia@pr.juntaex.es
TALARRUBIAS	Pza. de España, 1-Bajo	924.01.99.70	924.01.99.69	cadtalarrubias@pr.juntaex.es
TRUJILLO	Fco. Becerra, 2	927.02.72.11	927.02.72.14	cadtrujillo@pr.juntaex.es
VALENCIA DE ALCÁNTARA	Esteban López, 20 Bajo	927.02.82.14	927.02.82.12	cadvalencia@pr.juntaex.es
VILLAFRANCA DE LOS BARROS	Calderón de la Barca, 2	924.02.82.26	924.02.82.34	cadvillafranca@pr.juntaex.es
VILLANUEVA DE LA SERENA	Parque de la Constitución, 12	924.02.18.74	924.02.18.75	cadvserena@pr.juntaex.es
ZAFRA	Ctra. De Los Santos, s/n	924.02.96.34	924.02.96.08	cadzafra@pr.juntaex.es

— Página en Internet: <http://sia.juntaex.es>.

— Horarios:

• Horario administrativo en la sede central del Servicio de Atención al Ciudadano: Lunes a Viernes de 8:00 a 15:00.

• Horario de atención al público en la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones y en los Centros de Atención Administrativa de Mérida, Badajoz y Cáceres:

Lunes a viernes de 8:30 a 14:30 y de 16:00 a 18:00.

Sábados de 9:00 a 14:00.

Durante los meses de julio y agosto permanecen cerrados en horario de tarde.

• Horario de atención al público en el resto de Centros de Atención Administrativa:

Lunes a jueves de 8:30 a 14:30 y de 16:00 a 18:00.

Viernes de 8:30 a 14:30.

Durante los meses de julio y agosto permanecen cerrados en horario de tarde.

2.- RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

2.1.- El Servicio de Atención al Ciudadano ofrece los siguientes servicios de forma presencial:

a) Información general: El ciudadano puede obtener información acerca de la organización y funcionamiento de los diferentes organismos de la Comunidad Autónoma de Extremadura; así como de las prestaciones, ayudas y subvenciones que se ofrecen desde los mismos.

b) Información particular: El Servicio de Atención al Ciudadano, tramita las consultas sobre el estado en que se encuentren los expedientes, remitiendo al órgano encargado de su tramitación la solicitud de información realizada por el interesado.

c) Información sobre empleo público: El ciudadano puede obtener información relativa a ofertas de empleo público, convocatorias, resultados, listas de espera, y otra información relacionada con el empleo público de la administración autonómica.

d) Acreditación de firma electrónica: Los ciudadanos pueden registrarse en los Centros de Atención Administrativa acreditando su identidad para la obtención del Certificado de usuario de firma electrónica.

e) Presentación y registro de documentos: El ciudadano tiene la posibilidad de presentar y registrar en los Centros de Atención Administrativa cualquier documento dirigido a las Administraciones Públicas; se le compulsarán las copias de los documentos que aporten con los originales cuando sean para presentarlas en el propio registro.

f) Entrega de impresos: El ciudadano, de forma gratuita y en aquellos casos en que las unidades gestoras de los impresos los faciliten previamente a este Servicio, puede obtener los impresos normalizados relativos a los distintos procedimientos.

2.2.- El Servicio de Atención al Ciudadano, a través de la página web del Sistema de Información Administrativa (SIA) <http://sia.juntaex.es>, ofrece, además de los servicios de información y de entrega de impresos mencionados anteriormente, los siguientes servicios:

a) Buzón de Quejas y Sugerencias: El ciudadano a través del buzón habilitado en la página web, puede presentar sus quejas y sugerencias relacionadas con el funcionamiento de las unidades administrativas de la Junta de Extremadura.

b) Sistema de Avisos: El ciudadano tiene la posibilidad de recibir en su correo electrónico la información publicada en el D.O.E. e incluida en la web del Sistema de Información Administrativa (SIA), sobre las áreas que haya seleccionado previamente.

c) Buzón de Información: El ciudadano puede solicitar información administrativa de la Junta de Extremadura a través del correo electrónico, cumplimentando el formulario habilitado al efecto en el portal web.

2.3.- El Servicio de Atención al Ciudadano, a través del teléfono de atención al ciudadano 901 601 601, ofrece los servicios de Información general e información sobre empleo público.

2.4.- Además, el Servicio de Atención al Ciudadano ofrece:

a) Gestión de Quejas y Sugerencias: El Servicio de Atención al Ciudadano proporciona el Libro de Quejas y Sugerencias a los diferentes registros y unidades de atención al ciudadano de la Junta de Extremadura, tramita los expedientes informativos relativos a las quejas y sugerencias, informa al ciudadano de la recepción, estado y resolución de la queja o sugerencia presentada; y realiza los informes anuales de quejas y sugerencias de la Junta de Extremadura.

b) Gestión de la Adhesión a la Ventanilla Única: El Servicio de Atención al Ciudadano realiza la tramitación de los protocolos de adhesión a la Ventanilla Única, a las entidades locales que deseen

prestar dicho servicio, y facilita a los ciudadanos información acerca de qué entidades locales están adheridas.

3.- NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

a) De ámbito estatal

— Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y sus modificaciones posteriores.

— Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

— Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

— Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por la que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que contengan Datos de Carácter Personal.

b) De ámbito autonómico

— Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

— Decreto 92/1993, de 20 de julio, sobre expedición de copias auténticas, certificaciones de documentos públicos o privados, acceso a los registros y archivos.

— Decreto 93/1993, de 20 de julio, por el que se adaptan los registros de documentos de la Junta de Extremadura a las exigencias a la Ley 30/1992.

— Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y atención al ciudadano.

— Orden de la Consejería de Presidencia, de 11 de septiembre de 2000, por la que se aprueba el modelo de Libro de Quejas y Sugerencias de la Junta de Extremadura y se dictan normas sobre su utilización.

— Decreto 77/2003, de 15 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia.

— Decreto 44/2004, de 20 de abril, por el que se modifica la estructura orgánica y las relaciones de puestos de trabajo de personal funcionario y de personal laboral de la Consejería de Presidencia.

— Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la

calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

— Resolución, de 1 marzo de 2004, por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura por el que se aprueba el “Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura”.

4.- NUESTRO COMPROMISO CON LOS CIUDADANOS.

4.1.- Compromisos de calidad asumidos por el Servicio de Atención al Ciudadano.

La relación de los servicios prestados y los Derechos que asisten a los ciudadanos que los demandan se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

A) Para todos los servicios:

a.1. Proporcionar un trato amable, respetuoso y adecuado a las necesidades del ciudadano, así como proporcionar una solución clara, precisa y bien fundamentada a sus necesidades.

a.2. Evaluar periódicamente, mediante encuestas, el grado de satisfacción de los usuarios del Servicio de Atención al Ciudadano.

a.3. Transparencia de la gestión del Servicio de Atención al Ciudadano mediante el control y publicación anual de los datos.

B) En relación con los servicios de información general, información particular e información sobre empleo público, que se realizan de forma presencial:

b.1. Facilitar la información solicitada de forma inmediata siempre y cuando esté disponible en el SIA o haya sido facilitada al Servicio de Atención al Ciudadano.

b.2. Mantener un Punto Interactivo de Información, con acceso al SIA y a otras bases de datos de información administrativa, en toda la red de Centros de Atención Administrativa.

C) En relación con los servicios de presentación y registro de documentos, así como de entrega de impresos que se realiza de forma presencial:

c.1. Facilitar la disposición de los impresos disponibles en relación con los procedimientos.

c.2. Todos los documentos registrados serán remitidos a su destinatario el día siguiente laborable al de su presentación.

c.3. Todos los documentos serán compulsados en el momento de su presentación en el registro.

D) En relación con el servicio de acreditación de firma electrónica:

d.1. Formalizar la acreditación de la identidad de los ciudadanos que deseen obtener el certificado de firma electrónica, en el mismo momento en que se personen ante el funcionario autorizado.

E) En relación con los servicios que se prestan a través de la página web:

e.1. Actualizar los contenidos del SIA al día siguiente laborable de su publicación en el D.O.E.

e.2. Enviar los correos del sistema de avisos al día siguiente laborable a la publicación de la información en el D.O.E.

e.3. Responder las solicitudes del buzón de información en los dos días laborables siguientes al de su recepción.

e.4. Garantizar la accesibilidad al servicio prestado a personas con discapacidad.

F) En relación con el servicio de Gestión de Quejas y Sugerencias:

f.1. Iniciar el expediente informativo y solicitar el informe del servicio afectado en los cinco días siguientes a la recepción de la queja en el registro general de la Consejería de Presidencia.

f.2. Responder al ciudadano en un plazo máximo de cinco días desde que se recibe el informe del servicio afectado.

G) En relación con el servicio de Gestión Adhesión Ventanilla Única:

g.1. Enviar al MAP los protocolos de adhesión en un plazo de 5 días desde su recepción.

g.2. Enviar a la entidad local los protocolos de adhesión, una vez firmados, en un plazo máximo de 5 días desde su recepción del MAP.

g.3. Mantener actualizados en el SIA los registros concertados, mediante la inclusión de las novedades en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su puesta en funcionamiento.

g.4. Publicar una vez al año en el Diario Oficial de Extremadura los registros concertados.

H) En relación con los servicios que se realizan de forma telefónica:

h.1. Facilitar la información solicitada de forma inmediata, siempre y cuando esté disponible en el SIA o haya sido facilitada al Servicio

de Atención al Ciudadano, de no ser así se dará una respuesta en un plazo máximo de 2 días.

4.2.- Indicadores de Calidad.

Los indicadores de calidad que permitirán comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad definidos son los siguientes:

1. Número de consultas realizadas de forma presencial en la red de Centros de Atención Administrativa.

2. Publicación anual del resumen de actividades del Servicio de Atención al Ciudadano.

3. Índice de satisfacción de los usuarios de las oficinas del Servicio de Atención al Ciudadano.

4. Número de formularios de los que se dispone en el Servicio de Atención al Ciudadano.

5. Número de personas registradas en la acreditación de firma electrónica.

6. Índice de quejas presentadas por los ciudadanos relativas al funcionamiento del Servicio de Atención al Ciudadano.

7. Tiempo medio de envío de los protocolos de adhesión al MAP.

8. Tiempo medio de envío de protocolos de adhesión firmados, a las Administraciones Locales.

9. Tiempo medio de actualización de registros en el SIA desde la puesta en marcha de la Ventanilla Única en una Entidad Local.

10. Porcentaje de actualizaciones/avisos del SIA realizadas en el día laborable siguiente a su publicación.

11. Tiempo medio de respuesta, según muestreo, a las solicitudes de información en el buzón del SIA.

12. Porcentaje de horas mensuales en que es accesible el SIA.

13. Colectivos de discapacitados para los que el SIA está adaptado.

14. Índice de satisfacción de los usuarios del servicio de atención telefónica.

15. Tiempo medio de respuesta a solicitudes de información no resueltas de forma inmediata por teléfono.

16. Porcentaje de documentación remitida al destinatario en el plazo de un día laborable.

17. Porcentaje de documentos compulsados en el mismo momento en que se presentan.

18. Tiempo medio desde la presentación de la queja hasta la solicitud del informe a la unidad afectada.

19. Tiempo medio en la resolución de la queja desde que se recibe el informe del servicio afectado.

5.- DERECHOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS.

5.1.- Derechos de los ciudadanos.

Los derechos de los ciudadanos frente a la actuación administrativa se encuentran recogidos, con carácter general, en la Constitución Española, así como en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

No obstante lo anterior, la Comunidad Autónoma de Extremadura ha querido dotar de especial relevancia a este conjunto de potestades públicas, y ha aprobado la “Carta de Derechos de los Ciudadanos” como auténtico mandato que nuestra Administración asume y cuyo ejercicio se compromete a facilitar a cuantas personas físicas, o jurídicas a través de sus representantes, se relacionen con ella.

Dicha Carta, que se encuentra recogida en el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, se concibe como un instrumento que convierte a los ciudadanos y ciudadanas en la prioridad para la Administración Regional, acercando ésta a los problemas de aquéllos, convirtiéndoles en su referente de actuación. Así, se reconocen los Derechos “a una Administración moderna, transparente, accesible y abierta a los ciudadanos”, “a recibir una atención adecuada”, “a obtener información”, “a una Administración ágil y tecnológicamente avanzada”, “a una Administración responsable ante el ciudadano” y “a participar activamente en los servicios públicos”.

Algunas de cuyas manifestaciones más concretas que inciden en las funciones del Servicio de Atención al Ciudadano son las siguientes:

— Recibir información general y actualizada sobre el funcionamiento de la Administración y los requisitos genéricos de sus procedimientos.

— Conocer el contenido actualizado de las normas de nuestra Comunidad Autónoma, del Estado y de la Unión Europea mediante sistemas de datos fácilmente accesibles.

— Disponer gratuitamente de los formularios de solicitud normalizados necesarios para iniciar un procedimiento o solicitar la prestación de un servicio.

— Obtener la ayuda e información necesarias para cumplimentar las instancias que se dirijan a la Junta de Extremadura.

— Formular quejas y sugerencias relativas al funcionamiento de la Administración autonómica.

5.2.- Formas de colaboración y participación de los ciudadanos.

Los ciudadanos colaboran con el Servicio de Atención al Ciudadano a través de los siguientes medios:

— Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que se realizarán periódicamente.

— Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.

6.- SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

La opinión de los ciudadanos interesa a la Comunidad Autónoma de Extremadura. Es muy importante su participación como usuario directo, así es posible detectar dónde se produce el mal funcionamiento de los servicios que prestamos y permite saber dónde se debe mejorar.

Con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos, la Junta de Extremadura ha implantado el Libro de Quejas y Sugerencias como sistema puesto a la disposición de los ciudadanos para que éstos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. Este instrumento, que se configura con carácter común para toda la Administración autonómica, está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y la atención al ciudadano (D.O.E. núm. 71, de 20 de junio).

Las Quejas y Sugerencias son presentadas por los ciudadanos en su propio nombre, o en nombre de la entidad jurídica a la que representen destinataria del servicio prestado; y para ello, podrán ser auxiliados por los funcionarios públicos responsables del Libro en la formulación y constancia de su escrito.

Los funcionarios encargados del Libro de Quejas y Sugerencias auxiliarán a los ciudadanos en la presentación de las quejas y/o sugerencias, explicándoles el significado y alcance de las mismas, así como sus posibles efectos y el procedimiento que se seguirá. En el caso de las quejas, colaborarán especialmente

en informarles sobre el órgano competente en el asunto objeto de las mismas.

Todos los registros generales y auxiliares de los centros administrativos de la Junta de Extremadura cuentan con hojas normalizadas para la presentación de sus Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien puede ser utilizado otro formato que sea presentado en los registros públicos, e incluso a través de medios electrónicos:

— Sistema de Información Administrativa (buzón de quejas): <http://sia.juntaex.es>

— Buzón de correo electrónico: quejas@pr.juntaex.es

Para que la Junta de Extremadura pueda ponerse en contacto y dar respuesta a la Queja o Sugerencia planteada, en los escritos deberán plantearse el nombre, apellidos, domicilio a efectos de comunicaciones y, si es posible, teléfonos de contacto.

Es importante exponer con claridad cuál es la queja o qué se sugiere, por eso deben tener carácter individualizado (referido a casos concretos) evitando formular denuncias genéricas. Pueden registrarse por cualquiera de los sistemas legalmente previstos.

La tramitación de las quejas y sugerencias seguirá un tratamiento uniforme que garantice una rápida contestación al ciudadano. En todo caso, se deberá dar respuesta en un plazo no superior a un mes.

CONSEJERÍA DE AGRICULTURA Y MEDIO AMBIENTE

RESOLUCIÓN de 28 de enero de 2005, de la Dirección General de Medio Ambiente, por la que se inicia el procedimiento de declaración de 4 Árboles Singulares en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

La Comunidad Autónoma de Extremadura presenta un elevado grado de conservación en sus formaciones boscosas, considerándose las mismas un valioso patrimonio natural. Fruto de esta riqueza es la existencia de determinados ejemplares y formaciones arbóreas con valores singulares, monumentales o históricos que hacen necesarias la adopción de medidas de conservación y protección que aseguren su continuidad. En consecuencia, vistos los siguientes

FUNDAMENTOS DE DERECHO

El artículo 25º de la Ley 8/1998, de 26 de junio, de Conservación de la Naturaleza y de Espacios Naturales de Extremadura califica

como Árboles Singulares a los ejemplares a agrupaciones concretas de árboles, autóctonos o no, en atención a sus características singulares o destacables que los hacen especialmente representativos, atendiendo a su edad, tamaño, historia o valor cultural, belleza, ubicación u otras características análogas.

Como desarrollo de dicho precepto se dictó el Decreto 4/1999, de 12 de enero, para la declaración de Árboles Singulares en la Comunidad Autónoma de Extremadura, disponiéndose en su artículo 3º que la declaración de los Árboles Singulares se hará por Decreto del Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura, a propuesta de la Consejería de Agricultura y Medio Ambiente.

El procedimiento de declaración de Árboles Singulares se iniciará por Resolución del Director General de Medio Ambiente, de oficio o a instancia de los propietarios de los terrenos donde se encuentren ubicados, debiendo otorgarse en dicho procedimiento un trámite de audiencia por un plazo de treinta días a los afectados, entidades locales, asociaciones ecologistas y otras entidades interesadas.

En la determinación de los árboles que se estiman que han de ser declarados como árboles Singulares se han seguido los criterios establecidos en el artículo 4º del Decreto 4/1999, de 12 de enero.

En virtud de lo expuesto esta Dirección General

RESUELVE

Iniciar el procedimiento para la declaración como Árboles Singulares de la Comunidad Autónoma de Extremadura, atendiendo a sus valores biológicos y culturales, de los ejemplares que a continuación se relacionan:

1. Encina de la Solana o de Sebastián.

Especie: *Quercus ilex* subsp. *ballota*.

Paraje: Juncoso.

Término municipal: Valdefuentes.

Criterios de Singularidad: Monumentalidad (5,50 m de perímetro de tronco a 1,30 m y diámetro máximo de copa de 29 m), valor cultural y aprecio en la comarca por su elevadísima producción de bellota (que ha dado lugar a cifras legendarias).

2. Magnolia de los Durán.

Especie: *Magnolia grandiflora*.

Paraje: Casco urbano, junto a la Plaza de España.

Término municipal: Villanueva de la Sierra.