

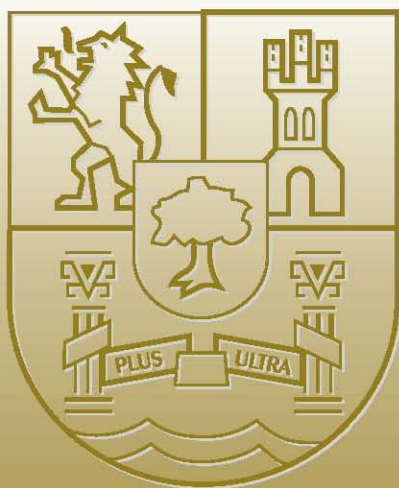
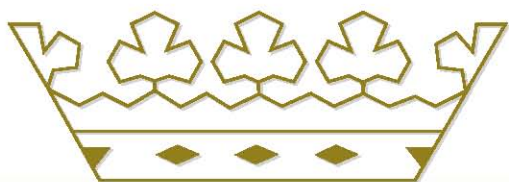


# Carta

# de DERECHOS

de los

# Ciudadanos



**N**uestra sociedad demanda hoy, no sólo la creación o implantación de determinados servicios públicos, sino también que éstos se presten con "calidad", es decir, se ha producido un salto cualitativo en las reivindicaciones de nuestros ciudadanos referido al cómo, a de qué forma o con qué características se deben desarrollar las gestiones públicas, la sanidad, la educación, y el resto de competencias asumidas por nuestra Comunidad Autónoma.

Para satisfacer las demandas de los ciudadanos, las Administraciones están obligadas a desarrollar procesos de auténtica modernización, acometiendo no sólo mejoras en la información y atención que se presta a los ciudadanos, sino también en su funcionamiento interno, todo ello con el apoyo de las nuevas tecnologías que nos ofrece la moderna Sociedad de la Información.

Es este contexto de cambio, donde impera una nueva forma de entender la relación con los ciudadanos, basada en una nueva cultura donde el referente último es la calidad y en la que se potencian valores como la eficacia y la eficiencia, la economía de los procedimientos y la implicación de los profesionales en la gestión pública.

La Carta de Derechos de los Ciudadanos se erige en el instrumento que vendrá a recoger de forma clara y concisa el conjunto de derechos que asisten a todo ciudadano en sus relaciones con la Administración Regional.

Quizá sea necesario aclarar previamente que la Carta es mucho más que un catálogo de pronunciamientos cargados de buenas intenciones; con ella, se convierte a los ciudadanos y ciudadanas en la prioridad para la Administración Regional, acercando ésta a los problemas de aquellos, convirtiendo a los ciudadanos en su referente de actuación, y constituyéndose en el marco general de

expectativas y aspiraciones que deben tener aseguradas en sus relaciones con nuestra Administración.

Esto es, se trata de algo más que una mera declaración de principios, puesto que constituye un auténtico mandato o compromiso para la Administración, que al recoger en un documento, de forma clara y exhaustiva, el listado de los derechos que los ciudadanos pueden exigir en sus relaciones con la Administración autonómica, se está facilitando, en última instancia, su ejercicio.

Para avanzar en el cumplimiento de este desafío, se puso en marcha una amplia estrategia de participación abriendo un plazo de información pública con la finalidad de que todo los actores involucrados pudieran participar en el proceso de consulta de la Carta. Como consecuencia de todo ello, con la aprobación 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 su Capítulo II se consagra jurídicamente el pleno reconocimiento a la específica condición de ciudadano frente a la Administración extremeña, y se ponen los medios necesarios para dar respuesta a los requisitos de protección y de garantía que implica el ejercicio de sus derechos.

La Carta de Derechos de los Ciudadanos constituye un instrumento más de mejora continua en la prestación de los servicios públicos, con el que la Junta de Extremadura quiere impregnar la interrelación ciudadano-Administración de una nueva cultura y valores comunes que, con la ayuda de los avances tecnológicos, contribuyan al progreso social.

En consecuencia, con el deseo de que la Carta de Derechos contribuya a satisfacer las necesidades que los ciudadanos demandan de la Administración, y con el ánimo de promover su máxima difusión, sirva este documento para hacer notorio y público que los ciudadanos y ciudadanas en sus relaciones con la Junta de Extremadura ostentan los derechos que a continuación se enuncian y concretan.





## **DERECHO A UNA ADMINISTRACIÓN MODERNA, TRANSPARENTE, ACCESIBLE Y ABIERTA A LOS CIUDADANOS:**

- ▀ **R**ecibir información general y actualizada sobre el funcionamiento de la Administración y los requisitos genéricos de sus procedimientos.
- ▀ **I**dentificar con claridad y precisión las dependencias a las que puede dirigirse.
- ▀ **O**btener información sobre los horarios de atención al público de manera visible en las sedes de los órganos.
- ▀ **A**cceder sin barreras físicas ni limitaciones a cualquier edificio de la Junta de Extremadura.
- ▀ **C**onocer 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.

► Recibir comunicación de que sus instancias, peticiones o solicitudes presentadas por error en un órgano que no resulte competente para conocer de dichos documentos, han sido inmediatamente trasladadas al que sí tenga atribuida la competencia para su tramitación.

► Acceder a los archivos y registros con efectividad en los términos dispuestos por el ordenamiento jurídico.



## DERECHO A RECIBIR UNA ATENCIÓN ADECUADA

- ▶ **O**btener de los empleados públicos con los que se interrelacione un tratamiento respetuoso, diligente y confidencial.
- ▶ **I**gualdad en el trato, sin discriminación alguna por razones de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad, origen u opinión.
- ▶ **S**e garantizará a los ciudadanos afectados por cualquier tipo de discapacidad sensorial, física o psíquica el pleno ejercicio de los derechos reconocidos en esta Carta y en el resto del ordenamiento jurídico.
- ▶ **C**onocer la identidad y categoría de la autoridad o funcionario que le atienda.
- ▶ **Q**ue la comparecencia ante un órgano de la Administración le resulte lo menos gravosa posible y que no sea obligatorio acudir a una oficina pública, salvo por causa de imperativo legal o por resultar imprescindible para la gestión de un asunto.





- ▶ **O**btener la ayuda e información necesarias para cumplimentar las instancias que se dirijan a la Junta de Extremadura.
- ▶ **Q**ue las notificaciones contengan términos sencillos y utilicen un lenguaje que, respetando las exigencias técnicas necesarias, resulte comprensible para todo ciudadano.



## DERECHO A OBTENER INFORMACIÓN

- Obtener contestación a cualquier petición o consulta que realice.
- Obtener, desde cualquier oficina y por teléfono, información relativa a la denominación, dirección postal y horario de las unidades administrativas a las que debe dirigirse para realizar cualquier trámite.
- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que tenga un interés legítimo de acuerdo con lo dispuesto en las leyes.
- Consultar en cualquier Unidad Departamental de Información Administrativa de las diferentes Consejerías y en los Centros de Atención Administrativa, los ejemplares del “Diario Oficial de Extremadura” publicados, al menos, en los últimos doce meses.
- Conocer, en los diez días siguientes a la recepción de su petición en el registro del órgano competente para resolverla,



el plazo máximo de que dispone éste para dictar resolución y para realizar las notificaciones de los procedimientos, así como los efectos que haya de producir el silencio administrativo.



## DERECHO A UNA ADMINISTRACIÓN ÁGIL Y TECNOLÓGICAMENTE AVANZADA

- ▶ **T**ramitación ágil de los asuntos que le afecten, que deberán resolverse dentro del plazo legalmente previsto, y a conocer, en su caso, el motivo concreto del eventual retraso.
- ▶ **N**o tener que aportar documentos que obren en poder de la Administración autonómica, salvo que las normas procedimentales expresamente lo requieran y cuya validez legal no haya precluido. Para poder hacer efectivo este derecho, el ciudadano ha de identificar la dependencia administrativa en la que se entregaron los documentos, así como la fecha de su aportación.
- ▶ **N**o tener que aportar documentos que hayan de ser expedidos por órganos de la Administración de la Junta de Extremadura.
- ▶ **C**omunicación con la Administración autonómica a través de correo electró-



nico y otros medios telemáticos con plena validez y eficacia siempre que quede acreditada la autenticidad conforme a los requisitos normativamente previstos.

- **R**ecibir en su correo electrónico la información publicada en el “Diario Oficial de Extremadura” e incluida en la web del Sistema de Información Administrativa (Sia) sobre las áreas que previamente haya seleccionado a través del servicio que ofrece su “sistema de avisos”.



## DERECHO A UNA ADMINISTRACIÓN RESPONSABLE ANTE EL CIUDADANO

- ▶ **F**ormular reclamaciones, quejas y sugerencias relativas al incorrecto funcionamiento de la Administración autonómica.
- ▶ **R**ecibir el auxilio y orientación de los funcionarios responsables de los Libros de Quejas y Sugerencias para la formulación y constancia de aquellas que los ciudadanos estimen conveniente plantear.
- ▶ **R**ecibir respuesta a sus reclamaciones, quejas y sugerencias con la mayor celeridad posible y, en todo caso, dentro del plazo de un mes desde su formulación.
- ▶ **E**xigir las responsabilidades por los daños ocasionados en sus bienes o derechos como consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos.



## DERECHO A PARTICIPAR ACTIVAMENTE EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- **S**er consultados periódicamente y con regularidad sobre su grado de percepción de la calidad de los servicios que recibe de la Administración autonómica por medio de los instrumentos que se habiliten para ello.
- **O**btener la información necesaria para participar en los procedimientos en los que figuren como interesados.
- **E**xigir una formación de calidad para los profesionales del sector público autonómico, que redunde en una mejor práctica aplicada a la actuación administrativa.



