TEMA 1

ATENCIÓN AL PÚBLICO. ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD. LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA. INFORMACIÓN GENERAL Y PARTICULAR AL CIUDADANO. INICIATIVAS. RECLAMACIONES. QUEJAS. PETICIONES.

CONTENIDOS DEL TEMA.

1. Atención al público. Acogida e información al ciudadano.
   - 1.1. Consideraciones generales.
   - 1.2. La atención al público en la legislación del Estado.
2. Los servicios de información administrativa. Información general e información particular al ciudadano.
   - 2.1. Información general y particular al ciudadano.
   - 2.2. Servicios de información administrativa.
3. Atención a personas con discapacidad.
   - 3.1. Consideraciones previas.
   - 3.2. El Real Decreto 366/2007 de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.
4. Iniciativas. Reclamaciones. Quejas. Peticiones.
   - 4.1. Iniciativas, quejas y reclamaciones.
   - 4.2. Peticiones.

Apéndice I. Cartas de servicios

Apéndice II. Sistema de identificación común del personal al servicio de la Administración General del Estado.

1. ATENCIÓN AL PÚBLICO. ACOGIDA E INFORMACIÓN AL CIUDADANO.

1.1. CONSIDERACIONES GENERALES.

El **artículo 9.2 de la Constitución** establece, entre otras cuestiones, que corresponde a los PODERES PÚBLICOS facilitar la PARTICIPACIÓN de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

Es cierto que esta participación de los ciudadanos en asuntos públicos está presente en otros artículos de la propia Constitución, como el **artículo 105**, que establece que la ley regulará:

a) La audiencia de los ciudadanos, directamente o a través de las organizaciones y asociaciones reconocidas por la ley, en el procedimiento de elaboración de las disposiciones administrativas que les afecten.

b) El acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas.

c) El procedimiento a través del cual deben producirse los actos administrativos, garantizando, cuando proceda, la audiencia del interesado.

Pero, en cualquier caso, en el siglo XXI, los ciudadanos demandan cada vez más que las Administraciones respondan a sus necesidades de un modo más transparente, responsable y participativo, y como fiel reflejo de ello, España se adhirió en 2001 a la Alianza de Gobierno Abierto (*Open Gobernment Partnership*), para afianzar el compromiso de España a los valores con los valores de transparencia, rendición de cuentas y participación que esta plataforma internacional propugna y defiende.

Con este enfoque, el Gobierno ha desarrollado ya tres Planes de Acción de Gobierno Abierto, uno de cuyos resultados más relevantes ha sido la aprobación y entrada en vigor de la 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

En junio de 2017, España presentó el Tercer Plan de Acción de Gobierno Abierto ante la Alianza de Gobierno Abierto (Open Government Parternship), que incluye 20 compromisos estructurados en torno a cinco 5 grandes ejes: Colaboración, Participación, Transparencia, Rendición de Cuentas, Formación. Este III Plan de Acción de Gobierno Abierto se desarrolló para el periodo 2017-2019.

El Pleno del Foro del Gobierno Abierto aprobó el 29 de octubre de 2020 el IV Plan de Gobierno Abierto 2020-2024. El IV Plan de Gobierno Abierto tiene cuatro años de vigencia.

1.2. LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA LEGISLACIÓN DEL ESTADO.

A continuación, analizamos la atención al público en diversas normas de la legislación del Estado.

A) LA LEY 40/2015 DE 1 DE OCTUBRE, DE RÉGIMEN JURÍDICO DEL SECTOR PÚBICO.

El **artículo 3** de la **Ley 40/2015**, al tratar de los **principios generales**, establece lo siguiente:

Las Administraciones Públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho.

Deberán respetar en su actuación y relaciones los siguientes principios:

a) Servicio efectivo a los ciudadanos.

b) Simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos.

c) Participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa.

d) Racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión.

e) Buena fe, confianza legítima y lealtad institucional.

f) Responsabilidad por la gestión pública.

g) Planificación y dirección por objetivos y control de la gestión y evaluación de los resultados de las políticas públicas.

h) Eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados.

i) Economía, suficiencia y adecuación estricta de los medios a los fines institucionales.

j) Eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos.

k) Cooperación, colaboración y coordinación entre las Administraciones Públicas.

Las Administraciones Públicas se relacionarán entre sí y con sus órganos, organismos públicos y entidades vinculados o dependientes a través de medios electrónicos, que aseguren la interoperabilidad y seguridad de los sistemas y soluciones adoptadas por cada una de ellas, garantizarán la protección de los datos de carácter personal, y facilitarán preferentemente la prestación conjunta de servicios a los interesados.

Bajo la dirección del Gobierno de la Nación, de los órganos de gobierno de las Comunidades Autónomas y de los correspondientes de las Entidades Locales, la actuación de la Administración Pública respectiva se desarrolla para alcanzar los objetivos que establecen las leyes y el resto del ordenamiento jurídico.

Cada una de las Administraciones Públicas actúa para el cumplimiento de sus fines con personalidad jurídica única.

El **artículo 4** de la **Ley 40/2015**, al regular los **Principios de intervención de las Administraciones Públicas para el desarrollo de una actividad**, establece que:

- Las Administraciones Públicas que, en el ejercicio de sus respectivas competencias, establezcan medidas que limiten el ejercicio de derechos individuales o colectivos o exijan el cumplimiento de requisitos para el desarrollo de una actividad, deberán aplicar el principio de proporcionalidad y elegir la medida menos restrictiva, motivar su necesidad para la protección del interés público así como justificar su adecuación para lograr los fines que se persiguen, sin que en ningún caso se produzcan diferencias de trato discriminatorias. Asimismo, deberán evaluar periódicamente los efectos y resultados obtenidos.
- Las Administraciones Públicas velarán por el cumplimiento de los requisitos previstos en la legislación que resulte aplicable, para lo cual podrán, en el ámbito de sus respectivas competencias y con los límites establecidos en la legislación de protección de datos de carácter personal, comprobar, verificar, investigar e inspeccionar los hechos, actos, elementos, actividades, estimaciones y demás circunstancias que fueran necesarias.

B) LA LEY 39/2015 DE 1 DE OCTUBRE, DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

1) DERECHOS DE LOS CIUDADANOS. (Art. 13).

Quienes tienen capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas, son titulares, en sus relaciones con ellas, de los siguientes DERECHOS:

a) A **comunicarse con las Administraciones Públicas** a través de un **Punto de Acceso General electrónico** de la Administración.

b) A **ser asistidos en el uso de medios electrónicos** en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

c) A **utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma**, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.

d) Al **acceso a la información pública, archivos y registros**, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.

e) A **ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos**, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

f) A **exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades**, cuando así corresponda legalmente.

g) A la **obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica** contemplados en esta Ley.

h) A la **protección de datos de carácter personal**, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Estos derechos se entienden sin perjuicio de los reconocidos en el artículo 53 referidos a los interesados en el procedimiento administrativo (y que son objeto de estudio en el TEMA del Temario dedicado al estudio del PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO).

El artículo 14, por su parte, al tratar del **Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas,** establece lo siguiente:

1. Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento.

2. En todo caso, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, los siguientes sujetos:

   a) Las personas jurídicas.

   b) Las entidades sin personalidad jurídica.

   c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.

   d) Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.

   e) Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, en la forma en que se determine reglamentariamente por cada Administración.

3. Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

2) LENGUA DE LOS PROCEDIMIENTOS. (Art. 15).

El **artículo 15 de la Ley 39/2015**, al tratar de la **lengua de los procedimientos**, recoge lo siguiente:

1. La lengua de los procedimientos tramitados por la Administración General del Estado será el castellano. No obstante, lo anterior, los interesados que se dirijan a los órganos de la Administración General del Estado con sede en el territorio de una Comunidad Autónoma podrán utilizar también la lengua que sea cooficial en ella.

En este caso, el procedimiento se tramitará en la lengua elegida por el interesado. Si concurrieran varios interesados en el procedimiento, y existiera discrepancia en cuanto a la lengua, el procedimiento se tramitará en castellano, si bien los documentos o testimonios que requieran los interesados se expedirán en la lengua elegida por los mismos.

2. En los procedimientos tramitados por las Administraciones de las Comunidades Autónomas y de las Entidades Locales, el uso de la lengua se ajustará a lo previsto en la legislación autonómica correspondiente.
3. La Administración Pública instructora deberá traducir al castellano los documentos, expedientes o partes de los mismos que deban surtir efecto fuera del territorio de la Comunidad Autónoma y los documentos dirigidos a los interesados que así lo soliciten expresamente. Si debieran surtir efectos en el territorio de una Comunidad Autónoma donde sea cooficial esa misma lengua distinta del castellano, no será precisa su traducción.

3) DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN. (Arts. 18 y 19).

Los deberes de los ciudadanos en relación con la Administración, se regulan en los **artículos 18 y 19 de la Ley 39/2015**, con el siguiente contenido:

El **artículo 18** trata de la **colaboración de las personas**, y establece lo siguiente:

1. Las personas colaborarán con la Administración en los términos previstos en la Ley que en cada caso resulte aplicable, y a falta de previsión expresa, facilitarán a la Administración los informes, inspecciones y otros actos de investigación que requieran para el ejercicio de sus competencias, salvo que la revelación de la información solicitada por la Administración atentara contra el honor, la intimidad personal o familiar o supusieran la comunicación de datos confidenciales de terceros de los que tengan conocimiento por la prestación de servicios profesionales de diagnóstico, asesoramiento o defensa, sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación en materia de blanqueo de capitales y financiación de actividades terroristas.
2. Los interesados en un procedimiento que conozcan datos que permitan identificar a otros interesados que no hayan comparecido en él tienen el deber de proporcionárselos a la Administración actuante.
3. Cuando las inspecciones requieran la entrada en el domicilio del afectado o en los restantes lugares que requieran autorización del titular, se estará a lo dispuesto en el artículo 100.

El **artículo 19** regula la **comparecencia de las personas**, y dispone:

1. La comparecencia de las personas ante las oficinas públicas, ya sea presencialmente o por medios electrónicos, sólo será obligatoria cuando así esté previsto en una norma con rango de ley.
2. En los casos en que proceda la comparecencia, la correspondiente citación hará constar expresamente el lugar, fecha, hora, los medios disponibles y objeto de la comparecencia, así como los efectos de no atenderla.
3. Las Administraciones Públicas entregarán al interesado certificación acreditativa de la comparecencia cuando así lo solicite.

4) RESPONSABILIDAD EN LA TRAMITACIÓN. (Art. 20).

El **artículo 20** de la Ley 39/2015, al tratar de la responsabilidad de la tramitación, dispone que:

1. Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de procedimientos.
2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública de que dependa el personal afectado.

C) LA LEY 19/2013 DE 9 DE DICIEMBRE, DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y BUEN GOBIERNO.

La Ley 19/ 2013 de 9 de diciembre, de Transparencia, tiene por objeto:

- Ampliar y reforzar la **transparencia de la actividad pública.**
- **Regular y garantizar derecho de acceso a información** relativa a dicha actividad.
- Establecer **obligaciones de buen gobierno** que deben cumplir los responsables públicos, así como consecuencias derivadas de su incumplimiento.

Es objeto de estudio en otro tema de este temario.

2. LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA. INFORMACIÓN GENERAL E INFORMACIÓN PARTICULAR AL CIUDADANO.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, dentro del catálogo de derechos de los ciudadanos, que recoge en su artículo 53, incluye derechos que se hallan directamente relacionados con la función general de la información

Su regulación concreta se aborda en el **REAL DECRETO 208/1996, DE 9 DE FEBRERO, POR EL QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Se estructura en tres capítulos.

- **Capítulo I**: Regula las FUNCIONES DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

  En este capítulo se distinguen los tipos de información que ha de ser ofrecida a los ciudadanos, atendiendo a su contenido y a sus destinatarios; información general y particular. A continuación, determina las funciones que comprende la atención personalizada, cuya finalidad última no es otra que facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos

- **Capítulo II:** Regula la ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA en la que se integran distintas unidades de información administrativa, oficinas de información y atención al ciudadano y órganos.

- **Capítulo III:** Regulaba el Libro de Quejas y Sugerencias, hoy derogado por el Real Decreto 951/2005 de 29 de Julio.

  Su **artículo 1** establece que la **información administrativa** es un cauce adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos.