— o —

CONSELLERIA D'INTERIOR

Num. 8245

Ordre del conseller d'Interior per la qual es regula la tramitació i el model de les queixes i iniciatives sobre el funcionament dels serveis i unitats de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears

El foment de la participació activa dels ciutadans en l'avaluació dels serveis i el funcionament de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears ha estat una base fonamental del Pla de Qualitat aprovat pel Govern el desembre de 2001.

Amb l'objectiu de desenvolupar un sistema que faciliti aquesta participació en la millora dels serveis propis, el Consell de Govern va aprovar enguany el Decret 9/2003, de 7 de febrer, pel qual es regulen les queixes i iniciatives presentades a l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

La disposició final segona d'aquest decret autoritzava la Conselleria d'Interior per al seu desenvolupament reglamentari. En aquest sentit, aquesta ordre es proposa definir els procediments que han de seguir les iniciatives i queixes dins l'organització i els processos per a la seva tramitació, amb l'esperit de garantir una resposta ràpida i una circulació adequada de la informació, com determina el decret esmentat.

Per tot això, a proposta de la Secretaria General Tècnica, fent ús de les atribucions que m'han estat conferides, dict la següent

Ordre

Article 1. Presentació d'iniciatives i queixes

1. Qualsevol persona té dret a presentar iniciatives i queixes sobre el funcionament dels serveis, unitats i organismes de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

2. Aquestes iniciatives i queixes es poden presentar:

a) Mitjançant qualsevol document en paper, sense cap formalitat especial, presentat a les oficines o als centres, o enviat per correu postal o per fax.

b) Mitjançant el formulari en paper inclòs en l'annex d'aquesta ordre.

c) Mitjançant comunicació al Telèfon d'Informació Administrativa, que documentarà les queixes i iniciatives en suport informàtic i les adreçarà a l'òrgan destinatari.

d) Comunicant-les oralment a la persona que atengui el públic en una oficina de registre o una oficina d'atenció al ciutadà de l'Administració de la comunitat autònoma, la qual les documentarà en suport informàtic i les adreçarà a l'òrgan destinatari.

e) A través d'Internet, en el formulari previst a la pàgina web del Govern Balear.

Article 2. Tramitació electrònica

1. Totes les iniciatives i queixes han de ser tramitades de forma electrònica. Les rebudes sobre paper han de ser convertides en un document electrònic per a la tramitació interna.

2. Les iniciatives i queixes rebudes en el telèfon 012 han de ser ateses per un operador, qui documentarà el contingut en un formulari electrònic, així com les altres dades de la persona que les presenta, si s'escau. Hi ha de quedar constància de l'operador i de la data de recepció.

3. Les iniciatives i queixes rebudes oralment per un treballador públic d'oficines de registre i atenció al ciutadà també han de ser documentades en un formulari electrònic. Hi ha de quedar constància del treballador i de la data de recepció.

4. Excepte si es refereix a centres o establiments sanitaris i educatius, la queixa o iniciativa ha de ser adreçada a la secretaria general tècnica de la conselleria competent en l'assumpte tractat. La secretaria general tècnica és l'òrgan encarregat de rebre les iniciatives i queixes i de distribuir-les a la unitat o al centre directament responsable.

Article 3. Registre i recepció de la iniciativa o queixa

1. L'entrada de totes les iniciatives i queixes presentades en paper, per telèfon o via Internet han de ser registrades en el registre especial del sistema informàtic que les gestioni, el qual actuarà com un registre auxiliar. Aquesta anotació té els mateixos efectes que les anotacions en el registre general d'entrada de documents, i serveix per acreditar la data de presentació i, si s'escau, les dades de la persona que les va presentar.

2. En les queixes presentades a oficines de registre o informació de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears, la persona interessada ha d'obtenir com a rebut una còpia del document presentat, amb la data d'entrada. Igualment, les persones que les presentin per Internet rebran un missatge del sistema, en el qual s'ha de confirmar la presentació i la data d'entrada.

Article 4. Informe

1. La persona responsable directa o immediatament responsable del servei objecte de les iniciatives i queixes que hagi rebut, ha d'emetre un informe breu sobre aquestes. En aquest informe ha d'explicar els fets esmentats en la queixa o iniciativa, així com les seus motius o causes i, si s'escau, les possibles solucions per eliminar les deficiències detectades.

2. Aquest informe s'ha d'efectuar en suport informàtic i s'ha d'enviar directament a l'òrgan competent per a la contestació.

3. Si la queixa o iniciativa és de resposta evident, la Secretaria General Tècnica no ha de sol·licitar l'informe del punt 1, i l'ha de contestar tot seguit. Si la reclamació és clarament improcedent o de contingut absurd, ha de ser arxivada sense resposta.

Article 5. Resposta

1. El director general o el secretari general tècnic competent en l'assumpte a què es refereix la queixa, a més d'adoptar les mesures oportunes, ha de respondre per carta a l'adreça postal de la persona identificada que la va presentar. Les queixes presentades via Internet, llevat que s'indiqui un altre mitjà de comunicació, o les que indiquen aquesta forma de comunicació expressament, han de ser contestades mitjançant el correu electrònic.

2. Les queixes referents a la prestació dels serveis sanitaris i educatius, i de centres o establiments determinats, les ha de respondre el director d'aquests. Els centres o establiments han de comunicar a la conselleria competent les queixes trameses de la manera que estableixi la mateixa conselleria.

3. Les queixes i iniciatives expressament adreçades al president, vicepresident o als consellers, les han de respondre ells mateixos.

4. En la contestació, s'ha d'informar la persona interessada sobre els seus drets i deures, limitacions legals, pressupostàries o de qualsevol mena amb que actuï l'Administració i les mesures que aquesta es disposa a adoptar per esmenar les irregularitats o les deficiències detectades. Si s'escau, es poden proposar entrevistes, visites o consultes d'expedients.

5. La contestació s'ha de notificar en el termini màxim de 15 dies hàbils, comptats des de l'endemà de la recepció de la queixa o iniciativa. Si és el president qui ha de respondre, l'inici d'aquest termini comptarà des de l'endemà de la recepció a la Presidència dels informes necessaris per preparar la resposta.

6. L'obligació de contestar no pot ser objecte de delegació.

Article 6. Impresos

1. Per facilitar als ciutadans la presentació d'iniciatives i queixes, s'aprova el model imprès en dos fulls autocopiadors que figura en l'annex d'aquesta ordre.

2. La Conselleria d'Interior pot traduir a llengües diferents del català aquest model, per posar-lo a disposició dels centres i unitats que, de manera rellevant, reben visites o atenen persones que no el parlen. També pot traduir els cartells que n'indiquen la localització.

3. Tots els centres i oficines de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears han de posar a disposició dels ciutadans els impresos esmentats a l'entrada, en un lloc perfectament assenyalat, de manera que puguin recollir-los sense haver-los de demanar.

4. Les unitats, centres i establiments han de sol·licitar els impresos i els cartells a la Inspecció General de Serveis.

Article 7. Altres normes de control intern

Aquestes normes de tramitació són complementàries a qualsevol norma d'informació i inspecció tècnica que cada conselleria pugui preveure per als seus serveis.

Article 8. Protecció de dades de caràcter personal

1. Les unitats que accedeixin a dades de caràcter personal mitjançant iniciatives i queixes n'han d'assegurar la protecció, d'acord amb la legislació vigent.

2. El personal al servei de l'Administració ha d'acomplir el deure de silenci en relació amb les iniciatives i queixes que tramiti.

Article 9. Seguiment del sistema

1. La Inspecció General de Serveis ha de fer el seguiment funcional del sistema i ha de comprovar el correcte i adequat acompliment de les normes contingudes en el Decret 9/2003, de 7 de febrer, i en aquesta ordre. A aquest efecte, té accés a les respostes, pot sol·licitar les dades i fer les inspeccions que siguin escaients.

2. A més, ha d'elaborar anualment un informe relatiu a l'acompliment

de les normes esmentades, que el conseller d'Interior ha de presentar al Consell de Govern.

Disposició final

La present ordre entra en vigor l'endemà de ser publicada en el Butlletí Oficial de les Illes Balears.

Marratxí a 10 d'abril de 2003

El conseller d'Interior
Josep Mª Costa i Serra

ANNEX

FULL DE PRESENTACIÓ D'INICIATIVES I QUEIXES

Nom i llinatges / Nombre y apellidos

No és obligatori indicar aquestes dades si voleu presentar una iniciativa, però són necessàries si voleu rebre una resposta

No es obligatorio indicar estos datos si desea presentar una iniciativa, pero son necesarios si desea recibir una respuesta

Com vol rebre la resposta?/ ¿Cómo quiere recibir la respuesta?

Si és per correu postal, indicau, si us plau, l'adreça postal (carrer, número, municipi, codi postal). Si és per correu electrònic, indicau l'adreça electrònica.

Si es por correo postal, indique, por favor, su dirección postal (calle, número, municipio, código postal). Si es por correo electrónico, indique su dirección electrónica

Explicau, si us plau, la vostra queixa o iniciativa / Explique, por favor, su queja o iniciativa:

Moltes gràcies per la vostra col·laboració / Muchas gracias por su colaboración

— o —

Num. 8279

Resolució del director general de la Funció Pública, de 23 d'abril de 2003, per la qual es cita a termini les persones interessades en el recurs contenciós administratiu núm. 37/2003 de procediment abreujat, interposat per la Sra. María de África Almirón Pérez.

La conselleria d'Interior de la comunitat autònoma de les Illes Balears, mitjançant la present resolució, fa saber que la Sra. María de África Almirón Pérez ha interposat recurs contenciós administratiu, actuacions núm. 37/2003, que es segueix pels tràmits del procediment abreujat davant el Jutjat Contenciós administratiu núm. 2 de Palma, contra la Resolució del conseller d'Interior de 3 de gener de 2003, per la qual es desestima el recurs de reposició interposat contra la resolució de 12 de juliol de 2002, per la qual s'adjudiquen, segons la proposta definitiva, els llocs de treball objecte del concurs per al proveïment de llocs de treball de l'Administració de la CAIB, convocat per la Resolució d'11 de març de 2002 (BOIB núm. 34 de 19 de març de 2002).

Es fa públic en compliment del que disposa l'article 49 de la Llei reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, en relació a l'article 59 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, modificada per la Llei 4/1999, de 13 de gener, a l'efecte que serveixi de citació als possibles interessats, perquè puguin comparèixer davant el Jutjat Contenciós Administratiu núm. 2 de Palma en el termini de NOU DIES, comptadors a partir de l'endemà de la publicació de la present resolució.

Marratxí, 23 d'abril de 2003

EL DIRECTOR GENERAL DE LA FUNCIÓ PÚBLICA
Jaume Colom i Adrover

— o —

4.- Anuncis

CONSELLERIA DE PRESIDÈNCIA

Num. 8312

Anunci d'adjudicació del contracte de servei de creativitat, realització i producció de la campanya per incentivar el vot a les eleccions autonòmiques de l'any 2003 Exp. 599/03

1. Entitat adjudicadora

a) Organisme: Conselleria de Presidència

b) Dependència que tramita l'expedient: Unitat Administrativa. de Contractació.

c) Número de expedient: 599/03

2. Objecte del contracte.

a) Descripció de l'objecte: creativitat, realització i producció de la campanya per incentivar el vot a les eleccions autonòmiques de l'any 2003.

b) Lot:

c) Butlletí oficial i data de publicació de l'anunci de licitació: BOIB Num. 31 EXT. 07-03-2003.

3. Tramitació, procediment i forma d' adjudicació:

a) Tramitació: Ordinària

b) Forma i Procediment: Concurs Obert.

4. Pressupost base de licitació:

Import total: dos-cents mil Euros (200.000 Euros)

5. Adjudicació.

a) Data: 7 d'abril de 2003

b) Contractista: Publicidad Continental SL amb CIF A - 07.052.582

c) Nacionalitat: Espanyola

d) Import adjudicació: Cent noranta-un mil Euros (191.000 euros).

Palma, 24 d'abril de 2003

El secretari general tècnic
Fernando Pozuelo Mayordomo

— o —

CONSELLERIA DE MEDI AMBIENT

Num. 8313

Informació pública de la sol·licitud de autorització al Sistema Integrat de Gestió per establir en l'àmbit territorial de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears un sistema de recollida periòdica de residus de envasos i envasos usats.

D' acord amb l' establert a l' article 7 de la Llei 11/97, de 24 d' Abril, de Envasos i Residus d' Envasos, es sotmeten a informació pública la sol·licitud de autorització presentada davant aquesta Direcció General de Qualitat Ambiental per l' entitat ECOEMBALAJES ESPAÑA, S.A. (ECOEMBES), per establir un sistema de recollida periòdica de residus d' envasos i envasos usats en el territori de les Illes Balears

Nom del sol·licitant: ECOEMBALAJES ESPAÑA, S.A.

Domicili : Orense, 4-8ª planta, 28020 - Madrid.

Activitat a desenvolupar : Establir un sistema de recollida periòdica de residus de envasos i envasos usats.

Finalitat : Compliment dels objectius de reducció, reciclat i valoració