

RESOLUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ POR LA QUE SE APRUEBA LA CARTA DE SERVICIOS Y BUENA PRÁCTICA ADMINISTRATIVA DE ESTA INSTITUCIÓN

Las Instituciones que tienen encomendada la protección y defensa de los derechos y libertades constitucionales, como la del Defensor del Pueblo Andaluz, no pueden permanecer ajenas a los cambios que se están produciendo en el contexto en que se desenvuelve toda la actividad del sector público, orientados a garantizar un buen funcionamiento de los servicios públicos a la sociedad, destinataria última de toda actuación pública.

En este proceso permanente de aproximación y de hacer efectivo para los ciudadanos el funcionamiento de las Administraciones Públicas, es preciso incorporar los medios e instrumentos necesarios para dar respuesta a la demanda social que reclama del sector público un servicio de mayor calidad y eficacia.

Con carácter general, estos principios han informado las últimas reformas de la legislación estatal en materia de régimen jurídico y organización administrativa, lo que ha supuesto un importante avance en esta materia. Y, de modo particular, en la legislación comunitaria, el art. 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea que consagra con este carácter el derecho a una buena administración.

Aún así, existen actitudes de la Administración que, sin ser exigibles jurídicamente de forma directa, tienen una incidencia inmediata en la mejora de la calidad del servicio que presta a los ciudadanos. Este objetivo, compartido en su filosofía por el conjunto de las Administraciones, debe materializarse de forma que los ciudadanos sean capaces de apreciar ese esfuerzo de sus responsables y, a la vez, sentir satisfechas sus exigencias como ciudadanos en cuanto a la atención que reciben.

En este sentido, las cartas de servicios se están manifestando como instrumentos útiles y eficaces para garantizar a los ciudadanos sus derechos a obtener un buen servicio de la Administración y a sentirse satisfechos de su funcionamiento en su condición de usuarios de la misma. Para ello, la

elaboración de una carta de servicios y buena práctica administrativa constituye un paso decisivo para avanzar en el modelo de gestión de calidad que demanda la sociedad del sector público dirigida a la satisfacción del usuario, a la obtención de resultados conforme a lo que ellos esperan y a la mejora continua de la prestación de los servicios en términos de calidad y eficacia.

Sobre estas bases, el Defensor del Pueblo Andaluz quiere ser el primero en comprometerse con la ciudadanía en la prestación de servicios de calidad, sujetando su actuación administrativa a una “Carta de Servicios y buena práctica administrativa” que, atendiendo a los principios de transparencia, información y atención adecuada, establezca un catálogo de derechos de los usuarios de esta Institución y unos compromisos concretos sobre el tipo de conducta y servicios que van a recibir de la misma, así como los instrumentos que aseguren la participación y consulta de los ciudadanos en el proceso de mejora permanente de estos servicios.

Con la adopción de esta iniciativa por parte del Defensor del Pueblo Andaluz, se persigue, en definitiva, aproximar esta Institución a la sociedad andaluza, posibilitando la información, transparencia, participación, responsabilización y la mejora continua de nuestros servicios en función de las demandas ciudadanas. Al mismo tiempo, pretendemos hacer extensiva esta iniciativa a las demás Administraciones e instituciones públicas de Andalucía, invitándolas a que aprueben sus propias cartas de servicios.

Por todo ello, en virtud de las atribuciones que me confiere la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, así como el art. 11 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la misma, una vez informada y oída la Junta de Coordinación y Régimen Interior de esta Institución en su reunión celebrada el día 21 de diciembre de 2012

RESUELVO

- 1º) Aprobar la “Carta de Servicios y buena práctica administrativa del Defensor del Pueblo Andaluz”, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.
- 2º) Dar a conocer el contenido de la misma a las Administraciones Públicas Andaluzas a fin de sugerir que por parte de las mismas se adopten cartas de servicios o similares orientadas a garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios públicos.

- 3º) Remitir a los órganos competentes el texto de la presente Resolución y de la “Carta de Servicios y buena práctica administrativa” anexa, para su publicación en los Boletines Oficiales del Parlamento y de la Junta de Andalucía, a efectos de su general conocimiento.

Sevilla, 22 de enero de 2013

EL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ
EN FUNCIONES

José Chamizo de la Rubia