

I. Disposiciones generales

MINISTERIO DE LA GOBERNACION

ORDEN de 17 de septiembre de 1962 por la que se aprueba el Reglamento que regula el funcionamiento, actividades, etc., de las Oficinas de Información, Iniciativas y Reclamaciones del Departamento y de las Oficinas de igual cometido en las Direcciones Generales, grandes Unidades administrativas y Organos dependientes del mismo.

Ilustrísimo señor:

Entre los preceptos de la Ley de Procedimiento Administrativo, de 17 de julio de 1958, tienen especial relieve para las denominadas relaciones públicas sus artículos 33 y 34, desarrollados por las Ordenes de la Presidencia del Gobierno de 22 de octubre de 1958 y de 5 de enero de 1959, que regularon, respectivamente, las Oficinas de Información y las de Iniciativas y Reclamaciones.

Pero la aplicación eficaz de las directrices contenidas en los indicados preceptos exige articular con concreción, dentro del régimen interno de cada Rama administrativa, el encuadramiento y actuación de las citadas unidades, su relación con otros órganos y un procedimiento ágil y sencillo que permita obtener con las garantías debidas, pero sin engorrosos trámites, los mejores frutos de una abierta interrelación de administración, funcionarios y administrados.

La necesidad de cuidar muy especialmente la coordinación conjunta para estas actividades entre los diversos órganos y servicios, de diferentes características y niveles dentro del Departamento, aconseja que las normas reguladoras sean aprobadas por Orden ministerial y bajo la forma de Reglamento interno, si bien dándole carácter provisional, que permita recoger experiencias durante un periodo prudencial de aplicación.

Por todo ello, este Ministerio, a propuesta de la Secretaría General Técnica del Departamento, y una vez que por el Servicio de Asesoramiento e Inspección de las Oficinas de Iniciativas y Reclamaciones de la Presidencia del Gobierno no se ha formulado objeción alguna al proyecto de Reglamento que le fué enviado a los efectos prevenidos en el número 16 de la Orden de la propia Presidencia del Gobierno de 5 de enero de 1959, ha resuelto aprobar con carácter provisional el adjunto Reglamento interno en materia de información, iniciativas y reclamaciones en el Ramo de Gobernación.

Lo digo a V. I. para su conocimiento y efectos.

Dios guarde a V. I. muchos años.

Madrid, 17 de septiembre de 1962.

ALONSO VEGA

Ilmo. Sr. Subsecretario de este Departamento.

REGLAMENTO POR EL QUE SE REGULA EL FUNCIONAMIENTO, ACTIVIDADES, ETC., DE LAS OFICINAS DE INFORMACION, INICIATIVAS Y RECLAMACIONES DEL DEPARTAMENTO Y DE LAS OFICINAS DE IGUAL COMETIDO EN LAS DIRECCIONES GENERALES, GRANDES UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ORGANOS DEPENDIENTES DEL MISMO

CAPITULO PRELIMINAR

DISPOSICIONES DE GENERAL APLICACION

Artículo 1.º Las disposiciones de esta Orden sólo serán aplicables en defecto de las que sobre la misma materia se contengan en la Ley de Procedimiento Administrativo y de las que en su desarrollo y con carácter general se hayan dictado o se dicten en lo sucesivo. Muy especialmente serán de aplicación las Ordenes de la Presidencia del Gobierno de 22

de octubre de 1958 y 5 de enero de 1959, que regulan, respectivamente, el cometido y funcionamiento de las Oficinas de Información y de las de Iniciativas y Reclamaciones.

CAPITULO PRIMERO

DE LAS OFICINAS DE INFORMACION DE ESTE DEPARTAMENTO

Sección 1.ª De las distintas Oficinas.

Art. 2.º 1. Las informaciones que el público y los funcionarios u Organismos de la Administración deseen adquirir de órganos y servicios encuadrados en este Departamento serán, en su caso, facilitadas, previa petición verbal o escrita, por las siguientes Oficinas:

- Oficina de Información del Ministerio.
- Oficinas de Información de las Direcciones Generales, grandes Unidades Administrativas y Organismos autónomos; y
- Oficinas de Información de los Gobiernos Civiles.

2. Las funciones informadoras a que se refiere el párrafo anterior serán ejercidas por las Delegaciones del Gobierno en su ámbito respectivo.

Art. 3.º Las informaciones que faciliten las Oficinas a que se refiere el artículo anterior no podrán consistir en interpretaciones o consideraciones de carácter jurídico y, por otra parte, no obligan ni vinculan a la Administración, ni originarán derechos ni expectativas de derecho a favor de los solicitantes o de terceros, ni lesionarán derechos o intereses legítimos.

Sección 2.ª De la Oficina de Información del Ministerio.

Art. 4.º La Oficina de Información del Ministerio formará con la de Iniciativas y Reclamaciones una Unidad Administrativa, que será dirigida por la Secretaría General Técnica del Departamento, y desempeñará los siguientes cometidos:

1.º Facilitar a cualquier persona información de tipo general, que versará sobre los fines, competencia, organización y funcionamiento de los distintos Organos y Servicios encuadrados en el Departamento, comprendiendo cuanto se refiera a localización de dependencias, horarios de oficina, horas de visita, trámites de los diferentes tipos de expedientes, documentación que exigen, formas de gestión y, en general, cuantos datos puedan ser de orientación a quienes hayan de relacionarse con la Administración.

2.º Proporcionar a quienes ostenten la condición de interesados o a sus representantes información de tipo particular sobre el estado de tramitación de expedientes de que se halle conociendo el Ministerio y, en especial, los Centros directivos y dependencias instaladas en la sede del mismo.

3.º Suministrar a los Centros directivos, grandes Unidades administrativas y Organismos autónomos del Ministerio los medios informativos y las colaboraciones que precisen para la difusión de sus actividades y para la obtención de datos, documentación y recogida de aquellos antecedentes que puedan ser necesarios para el mejor desarrollo de sus servicios. T tal fin, la Oficina de Información establecerá los adecuados contactos con oficinas análogas y, en general, con cuantos Organismos e Instituciones puedan dar la información requerida, y

4.º Desempeñar cuantas otras funciones dentro de su esfera de competencia le sean encomendadas por la Superioridad.

Art. 5.º A los efectos señalados en el número tercero del artículo anterior, el Secretario general técnico determinará el alcance y características de las colaboraciones y actividades de la Oficina o formulará, en su caso, las oportunas propuestas a la Superioridad.

Art. 6.º Los Centros directivos y demás Unidades y Organismos dependientes del Departamento facilitarán a la Oficina, dentro de los tres días siguientes a la fecha en que ésta lo solicite, salvo que les fuera señalado otro plazo distinto, cuantos informes, datos o consultas pueda precisar para el mejor cumplimiento de sus funciones.

Si no pudieran facilitar la consulta o información en el término señalado lo manifestarán así, expresando las causas que lo impidan.

Art. 7.º Cuando la urgencia o la mayor eficacia de la información solicitada lo aconseje, la Oficina de Información del Departamento podrá canalizarla hacia las oficinas propias de la Unidad que tramite el expediente o que conozca de la materia sobre la que aquella recaiga y en tal caso, dichas oficinas informarán directamente al peticionario y remitirán a la primera una copia de la contestación, si ésta se hubiere dado por escrito.

Art. 8.º 1. La Oficina de Información del Departamento llevará fichas y estadísticas de las informaciones tramitadas, clasificándolas ordenadamente por materias, personas y Unidades administrativas.

2. Para el más eficaz desempeño de su gestión informativa, la Oficina procederá a formar un estado general o índice en el que figuren, debidamente actualizados, los datos pertinentes sobre localización de Servicios y Dependencias, legislación y trámite de los diferentes tipos de expedientes y demás aspectos susceptibles de información, todo ello referido a la esfera de su competencia.

Art. 9.º El Jefe de la Unidad integrada por la Oficina de Información y la de Iniciativas y Reclamaciones, dentro de las directrices que le señale el Secretario general técnico, dispondrá la utilización de los medios más adecuados para el perfeccionamiento y divulgación de las funciones a la misma encomendadas, con el fin de orientar de manera permanente o periódica, tanto a los administrados como a los funcionarios, sobre los fines, servicios, actividades, programaciones y realizaciones del Departamento.

Sección 3.ª De las Oficinas de Información de las Direcciones Generales, grandes Unidades administrativas y Organismos autónomos dependientes del Ministerio.

Art. 10. Las Direcciones Generales, grandes Unidades administrativas y Organismos autónomos dependientes del Ministerio, que consideren necesario establecer Oficina de Información propia, elevarán la pertinente propuesta al Ministro, con indicación de la Unidad administrativa en que orgánicamente haya de integrarse aquella. En todo caso tendrán en cuenta lo dispuesto en esta Orden en cuanto al régimen de su funcionamiento y competencia.

Art. 11. Las Oficinas de Información de las Direcciones Generales, grandes Unidades administrativas y Organismos autónomos dependientes de este Departamento desempeñarán los cometidos determinados en el artículo cuarto, si bien limitados a la esfera de competencia y actuación del Centro en que radicuen.

Art. 12. 1. Dichas oficinas elevarán trimestralmente a la Oficina de Información del Departamento un informe o extracto de los asuntos tramitados, ajustándose al modelo que por la misma les será facilitado.

2. Asimismo, y con referencia a igual período de tiempo, informarán sobre su marcha, proponiendo, en su caso, las medidas que se estimen más adecuadas para su mejor funcionamiento.

Art. 13. 1. Para el más eficaz desempeño de su gestión informativa, las oficinas procederán a formar un estado general o índice en el que figuren, debidamente actualizados, los datos pertinentes sobre localización de Servicios y Dependencias, legislación y trámite de los diferentes tipos de expedientes y demás aspectos susceptibles de información, todo ello referido a la esfera de competencia de su propio Organismo o Dependencia.

2. Con objeto de lograr la mayor eficacia y uniformidad, la formación de los estados o índices se ajustará a las instrucciones o modelos que distribuirá la Oficina de Información del Departamento.

Sección 4.ª De las Oficinas de Información de los Gobiernos Civiles.

Art. 14. Las Oficinas de Información de los Gobiernos Civiles, integradas en la Sección de Coordinación y Relaciones Públicas de los mismos, tendrán en cuenta, en todo caso, lo dispuesto en esta Orden en cuanto a régimen de funcionamiento y competencia.

Art. 15. Los cometidos de estas Oficinas serán los señalados en los números primero y segundo del artículo cuarto, «extendidos a los fines, competencia y funcionamiento de los distintos órganos de la Administración del Estado en la provincia».

Art. 16. Les será asimismo de aplicación lo dispuesto en los artículos 12 y 13 al tratar de las Oficinas de Información de las Direcciones Generales, grandes Unidades administrativas y Organismos autónomos.

CAPITULO II

DE LOS ÓRGANOS COMPETENTES PARA CONOCER LAS INICIATIVAS Y RECLAMACIONES

Sección 1.ª De los distintos órganos

Art. 17. Los órganos y Unidades administrativas específicamente competentes para conocer de las iniciativas y reclamaciones que se presenten por cualquier persona sobre las materias que conciernen a la competencia propia de este Departamento serán, sin perjuicio de las atribuciones que la Ley asigna al Servicio de Asesoramiento e Inspección de la Presidencia del Gobierno:

A) En la esfera central:

- a) La Junta de Jefes del Departamento o su Comisión Delegada.
- b) La Oficina de Iniciativas y Reclamaciones del Ministerio.
- c) Las Oficinas de Iniciativas y Reclamaciones de sus Direcciones Generales, grandes Unidades administrativas y Organismos autónomos.

B) En la esfera provincial:

- a) Los Gabinetes Técnicos de los Gobiernos Civiles.
- b) Las Oficinas de Iniciativas y Reclamaciones de los mismos.

Sección 2.ª De la Junta de Jefes del Ministerio y de su Comisión Delegada.

Art. 18. 1. A la Junta de Jefes del Ministerio o, en su caso, a su Comisión Delegada le corresponderá actuar como Comité de Iniciativas, y en tal función conocerá de cuantas le eleve la Oficina del Departamento.

2. Estudiadas las iniciativas, formulará propuesta motivada sobre su calificación, la consiguiente concesión de recompensas o incentivos a que puedan ser acreedores sus autores y su aceptación o su desestimación total o parcial.

3. Cuando propusiere la aceptación total o parcial, propondrá también, en su caso, por qué Dependencia y bajo qué modalidades se debe proceder a su puesta en práctica experimental o definitiva.

Art. 19. 1. A los efectos prevenidos en el artículo anterior, el Jefe de la Oficina de Iniciativas y Reclamaciones del Departamento asistirá a las sesiones que la Junta de Jefes o su Comisión Delegada celebren en función de Comité de Iniciativas.

2. Cuando la materia sobre la que verse la iniciativa lo precise, el Presidente podrá requerir también la asistencia a la respectiva reunión de aquellos funcionarios especializados cuya opinión considere de interés.

Sección 3.ª De la Oficina de Iniciativas y Reclamaciones del Ministerio.

Art. 20. 1. La Oficina de Iniciativas y Reclamaciones del Departamento tendrá como misión promover cuantas iniciativas considere de interés, así como recibir, impulsar e informar las que se le presenten sobre materias o servicios de la competencia del mismo.

2. Igualmente conocerá y atenderá las reclamaciones que se formulen contra cualquier Órgano o funcionario del Ministerio, a tenor del artículo 34 de la Ley de Procedimiento Administrativo.

Art. 21. Cuando de las reclamaciones o quejas presentadas se desprendan ideas o sugerencias para subsanar las deficiencias observadas o para el mejor funcionamiento de los servicios en general, podrá la Oficina proponerlas como iniciativas, dándoles por separado el trámite correspondiente.

Art. 22. La Oficina podrá remitir a las Oficinas análogas de las restantes dependencias del Departamento que las tengan establecidas las iniciativas y las reclamaciones que ante ella se presenten, así como aquellas otras que puedan deducirse de datos, informes u otros antecedentes que en el ejercicio de sus funciones conozca, siempre que recaigan sobre materias propias de la específica competencia de aquellas y parezca más aconsejable, dada su entidad o naturaleza, su estudio y tramitación por las mismas.

Art. 23. 1. Para toda iniciativa o reclamación presentada la Oficina abrirá carpeta o expediente propio, en el que irá recogiendo cuantos documentos o información complementaria se vaya produciendo posteriormente para su mejor estudio.

2. La Oficina llevará asimismo índices o ficheros que permitan en todo momento la localización inmediata de cualquier iniciativa o reclamación y la debida utilización conjunta o por materias principalmente a efectos estadísticos.

Art. 24. 1. La Oficina podrá recabar informes, datos o asesoramientos de cualquier Organismo o Dependencia del Departamento, que deberá facilitarlos en el plazo de diez días si expresamente no se le señalare otro distinto.

2. Cuando para un más exacto enjuiciamiento o contraste de cualquier iniciativa o reclamación presentada fuese necesario el empleo o colaboración de medios personales o materiales adscritos a determinada unidad, ésta los prestará en la medida precisa y compatible con las restantes tareas a su cargo.

Art. 25. Obtenidos, en su caso, los datos, informes o asesoramientos precisos corresponderá a la Oficina:

a) Cuando se trate de iniciativas, emitir informe que elevará a la Junta de Jefes o a su Comisión delegada.

b) Cuando se trate de reclamaciones, resolverlas directamente o si ello no fuese posible, ponerlas en conocimiento inmediato de quien corresponda para su más eficaz resolución, dando cuenta a la Inspección de Servicios del Departamento y advirtiendo, en su caso, a los interesados de su derecho a producir las ante la Presidencia del Gobierno.

Art. 26. 1. La Oficina notificará a los autores de las iniciativas la resolución que la Superioridad dictare; publicará las premiadas en el tablero de anuncios y en el Boletín de Documentación del Departamento y, en general, utilizará cuantos medios considere adecuados para dar a las iniciativas la debida difusión.

2. En las reclamaciones, cuando recaiga resolución escrita, será igualmente notificada por la Oficina tanto al interesado como a las Dependencias y funcionarios afectados.

Art. 27. En aquellos casos en que se acordase la aceptación de una iniciativa la Oficina procurará tener en todo momento conocimiento del estado y avances de su implantación.

Art. 28. 1. La Oficina llevará una estadística debidamente ordenada por materias, personas y Unidades administrativas de los asuntos tramitados.

2. Trimestralmente elevará a la Secretaria General Técnica del Ministerio y al Servicio de Asesoramiento e Inspección de la Presidencia del Gobierno los correspondientes resúmenes estadísticos e informes sobre los asuntos tramitados en las diferentes ramas de su actividad.

3. En cualquier momento formulará asimismo las observaciones que estime pertinentes y propondrá las medidas que considere más adecuadas a la vista de la experiencia en orden al más ágil y eficaz cumplimiento de sus funciones.

Art. 29. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo anterior, la Oficina colaborará estrechamente con los Servicios que en él se indican y en general con cuantos otros sea procedente y procurará poner a disposición de los mismos aquellos datos que conozca en el desempeño de sus cometidos y que puedan resultar útiles para que la actividad administrativa se acomode mejor a las normas de la Ley de Procedimiento.

Art. 30. También tramitará la Oficina la preparación y desarrollo de los concursos públicos que se pueda estimar conveniente convocar para promover iniciativas sobre determinada materia o servicio.

Sección 4.^a De las Oficinas de Iniciativas y Reclamaciones de las Direcciones Generales, grandes Unidades administrativas y Organismos autónomos dependientes del Ministerio.

Art. 31. Las Direcciones Generales, grandes Unidades administrativas y Organismos autónomos dependientes de este Departamento que consideren necesario establecer su propia Oficina de Iniciativas y Reclamaciones elevarán la pertinente propuesta al Ministerio con indicación de la Unidad administrativa en que orgánicamente haya de integrarse aquella y tendrán en cuenta lo dispuesto en esta Orden en cuanto al régimen de su funcionamiento.

Art. 32. Las Oficinas de Iniciativas y Reclamaciones de las Direcciones Generales, grandes Unidades administrativas y Organismos autónomos dependientes de este Departamento desempeñarán los cometidos determinados en el artículo 20, si bien limitados a la esfera de competencia y actuación del Centro en que radiquen.

Art. 33. 1. Dichas oficinas elevarán trimestralmente a la Oficina de Iniciativas y Reclamaciones del Departamento un informe o extracto de los asuntos tramitados en ambas materias, ajustándose para ello a los modelos que por la misma les serán facilitados.

2. Otro ejemplar del informe indicado en el párrafo anterior será elevado directamente por las propias oficinas al Servicio de Asesoramiento e Inspección de la Presidencia del Gobierno.

3. Igualmente podrán formular a los órganos competentes en cada caso las propuestas que consideren oportunas para el mejor funcionamiento del servicio.

Sección 5.^a De los Gabinetes Técnicos de los Gobiernos Civiles.

Art. 34. A los Gabinetes Técnicos de los Gobiernos Civiles corresponderá actuar como Comités Delegados del de Iniciativas del Departamento, y en tal función conocerán de cuantas iniciativas les eleven las oficinas a que se refiere el artículo 36; y efectuando el pertinente estudio, en cada caso, formularán propuesta motivada sobre la calificación de la iniciativa, la consiguiente concesión de recompensas o incentivos a que puedan ser acreedores sus autores y su aceptación o desestimación total o parcial.

Art. 35. 1. A los efectos prevenidos en el artículo anterior, el Jefe de la Oficina de Iniciativas y Reclamaciones de cada Gobierno Civil, cuando no fuere ya miembro del Gabinete Técnico, asistirá a las sesiones que éste celebre en función de Comité Delegado del de Iniciativas del Departamento.

2. Cuando la materia sobre la que verse la iniciativa lo precise, el Presidente podrá requerir también la asistencia a la respectiva reunión de aquellos funcionarios especializados cuya opinión se considere de interés.

Sección 6.^a De las Oficinas de Iniciativas y Reclamaciones de los Gobiernos Civiles.

Art. 36. Las Oficinas de Iniciativas y Reclamaciones de los Gobiernos Civiles, integradas en la Sección de Coordinación y Relaciones Públicas de los mismos, se ajustarán a lo dispuesto en la presente Orden en cuanto concierne a su competencia y régimen de funcionamiento.

Art. 37. Corresponderá a las citadas oficinas:

1.^o Recibir, tramitar y, en su caso, informar las iniciativas conducentes a la mejora de servicios administrativos.

2.^o Atender las reclamaciones originadas por el anómalo funcionamiento de los servicios propios del Gobierno Civil y de las restantes Delegaciones o Dependencias de la Administración Central en la provincia.

Art. 38. En el ejercicio de la competencia prevenida en el número 1.^o del artículo anterior, las Oficinas de Iniciativas y Reclamaciones de los Gobiernos Civiles elevarán las iniciativas debidamente informadas en el plazo de quince días al Gabinete Técnico para que éste, en su función de Comité delegado del de Iniciativas del Departamento, formule la correspondiente propuesta, que cursará el Gobernador a la Oficina de Iniciativas y Reclamaciones del Ministerio para su ulterior tramitación.

Art. 39. 1. Cuando se tratase de reclamaciones, las oficinas las resolverán directamente o, si ello no fuese posible, las pondrán en conocimiento inmediato de quien corresponda para su más eficaz resolución, y, en su caso, advertirán a los interesados de su derecho a reproducirlas ante la Presidencia del Gobierno.

2. Si en la reclamación recayese resolución escrita, las oficinas la notificarán tanto al interesado como a las Dependencias y funcionarios afectados.

Art. 40. Las Oficinas de Iniciativas y Reclamaciones de los Gobiernos Civiles deberán cumplir asimismo las obligaciones prevenidas en el artículo 33.

CAPITULO III

DE LAS INICIATIVAS Y RECLAMACIONES

Sección 1.^a De las iniciativas.

Art. 41. Se entenderá por iniciativa toda idea o sugerencia que formulen el público o los funcionarios, encaminada al mejoramiento interno de la organización administrativa, a la supresión de trámites innecesarios, a la comodidad de los administrados o al mejor rendimiento del personal y, en general, al perfeccionamiento de los servicios públicos.

Art. 42. Las iniciativas habrán de formularse por escrito, firmadas o no, y en este último supuesto se podrá consignar un lema o distintivo que permita interesar de su autor datos o aclaraciones para un mejor estudio o, en su caso, para la implantación de la iniciativa, así como para la concesión, cuando proceda, del oportuno premio o recompensa.

Art. 43. Las oficinas tendrán a disposición del público impresos ajustados a modelo que distribuirá la Oficina de Iniciativas y Reclamaciones del Departamento para que quienes lo deseen puedan formular en ellos sus iniciativas. Dichos impresos recogerán:

- 1.º La idea o sugerencia que se formule.
- 2.º Los beneficios y ventajas que a juicio del autor puedan obtenerse en su aplicación.
- 3.º El procedimiento más adecuado para su implantación, y
- 4.º El nombre del autor, y si éste fuese funcionario público la dependencia donde preste sus servicios. Si el autor de la iniciativa utilizase la posibilidad de no firmarla podrá consignar la contraseña prevista en el artículo anterior a los efectos que el mismo determina.

Art. 44. Las iniciativas, aunque no se adapten a los requisitos formales establecidos en el artículo anterior, serán recibidas en los Centros u Organismos dependientes del Ministerio, bien directamente por sus Oficinas de Iniciativas y Reclamaciones, si existieran, o por los respectivos Registros.

Art. 45. Dentro de los diez días siguientes al de la recepción de una iniciativa, si la Unidad correspondiente estimare que la materia sobre la que versa no es de su competencia o que, aun siéndolo, carece de medios adecuados para su estudio e implantación, por razón de su complejidad o trascendencia, por la procedencia de su general aplicación a otras Dependencias o por cualquier otra causa, la remitirá a la Oficina de Iniciativas y Reclamaciones del Departamento.

Sección 2.ª De los premios e incentivos.

Art. 46. Podrán conceder recompensas en metálico a los autores de aquellas iniciativas que merezcan más favorable calificación:

- a) El Ministro, o el Subsecretario por delegación del mismo, hasta el límite de 25.000 pesetas.
- b) El Subsecretario, o el Secretario general técnico por delegación del mismo, hasta el límite de 15.000 pesetas.
- c) El Secretario general técnico hasta el límite de 5.000 pesetas, cuando se trate de iniciativas de índole predominantemente administrativa, y
- d) Los Directores generales, o los Jefes de grandes Unidades administrativas asimilados a los mismos, hasta el límite de 5.000 pesetas, cuando se trate de iniciativas de índole predominantemente técnica.

Quando sea efectivamente implantada una iniciativa y el beneficio de la misma para la Administración resultare excepcionalmente cuantioso, el Ministro podrá conceder un suplemento de la recompensa concedida hasta el máximo de un quintuplo de la misma.

Art. 47. Los funcionarios de los distintos Servicios y Dependencias del Departamento, tanto en la esfera central, como en la provincial, como en los Organismos autónomos, podrán ser recompensados con premios en metálico de hasta 5.000 pesetas, previa propuesta de sus Jefes respectivos, cuando a juicio de la Autoridad competente se hubieren distinguido notablemente por su participación en el fomento, estudio e implantación de iniciativas.

Art. 48. Con independencia de los premios en metálico, los autores de iniciativas cuyos méritos fueren muy notables podrán asimismo ser objeto de menciones honoríficas o propuestos para el otorgamiento de condecoraciones, previo informe motivado de la Junta de Jefes o de su Comisión delegada.

Art. 49. Toda recompensa, sea cual fuere su naturaleza y cuantía, será anotada como mérito en el expediente personal de su autor, cuando éste tuviera la condición de funcionario público.

Sección 3.ª De las reclamaciones.

Art. 50. Se consideran reclamaciones las manifestaciones formuladas por cualquier persona, al amparo del párrafo 1 del artículo 34 de la Ley de Procedimiento Administrativo, en los siguientes casos:

- a) Con ocasión de injustificados retrasos, demoras e interrupciones sufridos por el reclamante.
- b) Por cualesquiera anomalías que se observen en el funcionamiento de los servicios o por molestias innecesarias para las personas que se relacionan con ellos.

Art. 51. 1. Las reclamaciones podrán ser formuladas verbalmente o por escrito. Las primeras se formalizarán normalmente mediante personal comparecencia del reclamante en la propia oficina donde las presente; las escritas podrán ser firmadas o no.

2. Los escritos mediante los cuales se formulen reclamaciones quedan exentos de todo requisito de carácter formal, pero en ellos deberán contar con claridad y precisión los datos y demás circunstancias necesarias para su estudio.

3. En todo caso se podrán recabar de quienes formulen cualquier reclamación, las aclaraciones posteriores que se consideren necesarias o convenientes.

Art. 52. 1. Aquellas reclamaciones que a juicio de las oficinas receptoras constituyan o impliquen una denuncia formal serán inmediatamente comunicadas al Jefe del respectivo Centro o Dependencia, el cual, previas las comprobaciones oportunas, adoptará las medidas que procedan.

2. No serán tomadas en consideración y serán objeto de destrucción inmediata las reclamaciones escritas que, careciendo de firma, impliquen acusaciones contra persona determinada.

Art. 53. Si el contenido de una reclamación presentada pudiera ser legalmente considerada como materia propia de un recurso, las oficinas podrán realizar cuantas gestiones estimen convenientes para hacer innecesario el mismo, pero indicarán al reclamante la posibilidad de su interposición por si desear ejercitar tal derecho.

Art. 54. Las Oficinas de Iniciativas y Reclamaciones procurarán, siempre que sea posible y previa comprobación de los hechos y circunstancias, dar inmediata satisfacción al reclamante, conciliando las razones que pudieran asistirle con el respeto que en todo momento es debido a la Administración y a sus servidores.

DISPOSICION TRANSITORIA

Las Direcciones Generales de Correos y Telecomunicación, Sanidad y Seguridad y la Jefatura Central de Tráfico, que ya establecieron oportunamente Oficinas de Información propias, cuyo adecuado funcionamiento ha sido contrastado por la experiencia, no necesitarán formular la propuesta a que se refiere el artículo 10, mientras no sea preciso introducir modificaciones orgánicas o funcionales en las mismas.

MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS

ORDEN de 24 de noviembre de 1962 por la que se determinan para los meses de octubre y noviembre de 1962 los índices de revisión de precios.

Ilustrísimos señores:

Visto lo establecido por el artículo segundo y último párrafo del artículo tercero del Decreto de 21 de junio de 1945 («Boletín Oficial del Estado» del 6 de julio);

Visto lo dispuesto por la norma primera de las dictadas por Orden de 7 de febrero de 1955 («Boletín Oficial del Estado» del 14) para el desarrollo del Decreto de 13 de enero anterior, que suspende la aplicación de la Ley de Revisión de Precios, de 17 de julio de 1945;

Resultando que no se ha producido por disposición de carácter oficial, con aplicación para los meses de octubre y noviembre del presente año, variación en el coste de los elementos integrantes de los precios unitarios:

En consideración a lo expuesto.

Este Ministerio, a propuesta de la Comisión de Revisión de Precios, ha resuelto que durante los meses de octubre y noviembre del año en curso se apliquen en la revisión de precios de las obras a que se refiere la norma primera de la Orden de 7 de febrero de 1955, los índices autorizados para los anteriores meses de julio, agosto y septiembre por Orden de 8 de octubre de 1962 («Boletín Oficial del Estado» del 17).

Lo digo a VV. II. para su conocimiento y demás efectos.

Dios guarde a VV. II. muchos años.

Madrid, 24 de noviembre de 1962.—P. D. A. Plans.

Ilmos. Sres. Subsecretario y Directores generales de este Departamento.