



SUMARIO

OTROS INFORMES Y COMUNICACIONES DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO RIOJANO

7L/OIDP-0012-. Resolución de la Defensora del Pueblo Riojano de 15 de septiembre de 2008 por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Institución del Defensor del Pueblo Riojano. María Bueyo Díez Jalón - Defensor del Pueblo Riojano.

802

**OTROS INFORMES Y COMUNICACIONES DE LA
INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO
RIOJANO**

La Mesa del Parlamento de La Rioja, en su reunión celebrada el día 19 de septiembre de 2008, ha adoptado sobre el asunto de referencia el acuerdo que se indica.

ASUNTO:

Expte.: 7L/OIDP-0012 - 0703816-.

Autor: María Bueyo Díez Jalón - Defensor del Pueblo Riojano.

11.1. Resolución de la Defensora del Pueblo Riojano de 15 de septiembre de 2008 por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Institución del Defensor del Pueblo Riojano.

ACUERDO:

Visto el expediente de referencia, la Mesa toma conocimiento y acuerda su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento.

En ejecución de dicho acuerdo y de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de la Cámara, dispongo su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de La Rioja.

Logroño, 25 de septiembre de 2008. El Presidente:
José Ignacio Ceniceros González.

Al Excmo. Sr. Presidente del Parlamento de La Rioja

Adjunto remito la Resolución dictada por la Defensora del Pueblo Riojano de 15 de septiembre de 2008 por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Institución del Defensor del Pueblo Riojano para que se proceda a ordenar su publicación en el Boletín Oficial

del Parlamento de La Rioja.

Logroño, 16 de septiembre de 2008. La Defensora del Pueblo Riojano, D.^a María Bueyo Díez Jalón.

Resolución de la Defensora del Pueblo Riojano de 15 de septiembre de 2008, por la que se aprueba la Carta de Servicios de esta Institución

La Institución del Defensor del Pueblo Riojano, con legitimidad estatutaria (artículo veintidós del Estatuto de Autonomía de La Rioja), es el Alto Comisionado del Parlamento designado por éste para la defensa y derechos de los ciudadanos, a cuyo fin podrá supervisar la actuación de las Administraciones Públicas riojanas, la autonómica y las locales.

Desde esta Defensoría venimos sugiriendo a las Administraciones Públicas supervisadas que han de prestar sus servicios a los ciudadanos con las debidas garantías, dando por ello satisfacción a sus derechos de ser informados con exactitud sobre los problemas planteados.

Por ello, con la presente queremos desde la Defensoría del Pueblo Riojano dar ejemplo de lo que diariamente venimos exigiendo a los órganos administrativos, pues nosotros estamos al servicio de los ciudadanos y son ellos los que han de ejercer sus derechos con el contenido establecido en las normas legales, en especial en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

En virtud de las potestades conferidas por la Ley 6/2006, de 2 de mayo, del Defensor del Pueblo Riojano -previa deliberación en la Junta de Coordinación y Régimen Interior en la sesión celebrada el 15 de septiembre de 2008-, se decreta la presente Resolución por la que se aprueba la Carta de Servicios y se ordena su envío al Parlamento regional para que se ordene su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento.

CARTA DE SERVICIOS DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO RIOJANO

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

La Carta de Servicios del Defensor del Pueblo Riojano tiene por objeto explicitar y difundir los servicios que presta a la ciudadanía, los derechos de las personas usuarias, los principios generales de actuación, los compromisos de calidad asociados a cada servicio y la tramitación de quejas y reclamaciones que se puedan presentar en relación con el propio funcionamiento de la Oficina del Defensor del Pueblo Riojano.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

Las disposiciones contenidas en esta Carta deberán ser observadas y aplicadas por todas las personas que presten servicios en la Oficina del Defensor del Pueblo Riojano.

Artículo 3. *Régimen jurídico.*

La normativa reguladora de los servicios prestados por el Defensor del Pueblo Riojano es la siguiente: Artículo veintidós del Estatuto de Autonomía de La Rioja, aprobado por la LO 3/1982, de 9 de junio.

Ley 6/2006, de 2 de mayo, reformada por la Ley 1/2008, de 19 de mayo, del Defensor del Pueblo Riojano.

Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo Riojano, aprobado por la Mesa del Parlamento de La Rioja el 14 de septiembre de 2007.

Resolución de la Defensora del Pueblo Riojano de 29 de agosto de 2007, por la que se regulan los ficheros automatizados de datos de carácter personal existentes en la Institución.

CAPÍTULO II

Servicios que presta el Defensor del Pueblo Riojano

Artículo 4. *Funciones del Defensor del Pueblo Riojano.*

El Defensor del Pueblo Riojano es el Alto Comisionado del Parlamento de La Rioja, designado por éste para la protección y defensa de los derechos de los ciudadanos reconocidos en el Título I de la Constitución, para lo cual podrá supervisar la actuación de las Administraciones Públicas riojanas, autonómica y locales.

Artículo 5. *Descripción de los servicios que desarrolla.*

1. Con el objeto de lograr el cumplimiento satisfactorio de las funciones que tiene encomendadas en la defensa y protección de los derechos y libertades de las personas, el Defensor del Pueblo Riojano presta los siguientes servicios:
 - a) Recepción de todos los escritos de queja, peticiones, reclamaciones o sugerencias que sean presentados por cualquier persona o entidad, bien sea personalmente en la Oficina o a través de correo ordinario, fax o Internet.
 - b) Tramitación y resolución de todas las quejas referidas al funcionamiento de las Administraciones Públicas que sean admitidas e información y orientación sobre las que no reúnan los requisitos para su admisión.
 - c) Contestación a todas las reclamaciones o sugerencias presentadas en relación con el funcionamiento de la Oficina del Defensor del Pue-

blo Riojano.

- d) Información, atención y asistencia a las personas que se dirijan a la Institución sobre materias de su competencia relacionadas con la actividad de las Administraciones Públicas.
- e) Información, atención y orientación a las personas que se dirijan a la Institución en asuntos que no sean de su competencia.
- f) Publicación y divulgación, con sujeción a la normativa reguladora del derecho a la intimidad, de actuaciones, investigaciones, informes, estudios y materiales informativos.
- g) Formación continua del personal al servicio de la Oficina del Defensor, así como del alumnado universitario en prácticas, en materia de protección y defensa de los derechos y libertades constitucionales.
- h) Colaboración y cooperación con otras instituciones, entidades públicas y privadas en materias relacionadas con el cumplimiento de los fines que tiene asignados.

2. Estos servicios se prestan básicamente a través de los siguientes medios:

Aplicación de procedimientos ágiles, flexibles y antiformalistas en la tramitación de las consultas y de las quejas.

Información presencial con atención personalizada, tanto con el personal al servicio de la Oficina como con entrevista previa con la Defensora.

Información telefónica.

Información escrita.

Información telemática o a través de Internet.

Personaciones y visitas de comprobación al lugar de los hechos.

Edición y distribución de publicaciones, folletos y soportes informativos.

Organización de cursos, seminarios y jornadas de formación.

Celebración de convenios de colaboración y cooperación.

Convocatoria de concursos para la difusión de la cultura de respeto de los derechos humanos.

Convocatoria de becas de investigación sobre los derechos y libertades de las personas.

CAPÍTULO III

Derechos de las personas que acuden al Defensor del Pueblo Riojano

Artículo 6. *Derechos de las personas.*

Todas las personas, como usuarias de la Institución del Defensor del Pueblo Riojano, ostentan los siguientes derechos:

- a) Recibir atención, directa y personalmente, de forma respetuosa y adaptada a sus circunstancias personales, sociales y culturales.
- b) Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que requiere la presentación de una queja contra las Administraciones Públicas.
- c) Lograr orientación sobre otras posibles vías o medios para canalizar su petición en el caso de

- que no fuera competencia del Defensor del Pueblo Riojano.
- d) Presentar queja cuando estimen que pudieran haber sido vulnerados sus derechos y libertades constitucionales, y obtener copia sellada de los documentos que presenten.
 - e) Solicitar el auxilio necesario en la redacción formal de quejas u otros escritos que se dirijan al Defensor del Pueblo Riojano.
 - f) Recibir acuse de recibo del escrito de queja y que ésta se tramite con celeridad y eficacia.
 - g) Conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de su queja, formular alegaciones y aportar documentos antes de la terminación del procedimiento.
 - h) Recibir información de interés general de manera presencial, escrita, telefónica, informática o telemática.
 - i) Acceder por parte de la persona autora de la queja al contenido no confidencial de los documentos obrantes en su expediente y conseguir copia de los mismos, siempre que no se perjudiquen intereses de terceros dignos de protección por esta Institución.
 - j) Obtener una resolución expresa y motivada del Defensor del Pueblo Riojano sobre el asunto objeto de la consulta o de la queja, en la que se contesten todas las cuestiones planteadas.
 - k) Solicitar la reapertura del expediente de queja cuando el problema denunciado no se haya solucionado.
 - l) Que en las comunicaciones escritas o verbales se utilice un lenguaje sencillo y comprensible para todas las personas y, sin perjuicio de ello, solicitar y obtener cuantas aclaraciones sean necesarias para la total comprensión del contenido y trascendencia de los documentos integrantes del expediente de queja.
 - m) Identificar al personal al servicio de la Institución del Defensor del Pueblo Riojano, bajo cuya responsabilidad se tramiten los expedientes.
 - n) Solicitar entrevista personal con cualquiera de las personas al servicio del Defensor del Pueblo Riojano (titular de la Institución y asesores).
 - ñ) Que se adopten las medidas necesarias para que las personas con cualquier tipo de discapacidad puedan ejercitar con plenitud los derechos reconocidos en esta Carta de Servicios.
 - o) Formular reclamaciones y sugerencias en relación con el propio funcionamiento del Defensor del Pueblo Riojano.
- Artículo 7. Colaboración y participación de los ciudadanos con la Institución del Defensor del Pueblo Riojano.*
1. Todas las personas o entidades usuarias de los diferentes servicios prestados por el Defensor del Pueblo podrán colaborar y participar en la mejora de los mismos a través de los siguientes medios:
 - a) Expresar sus opiniones en las encuestas y cuestionarios que se adjuntan a la Resolución de cierre del expediente.
 - b) Formular reclamaciones, sugerencias e iniciativas conforme a lo previsto en esta Carta.
 - c) Participar en los foros de debate y encuestas de opinión que se incluyan en la web de esta Institución.

- d) Intervenir en las comisiones especiales que convoque el Defensor del Pueblo para consulta, información y asesoramiento en ámbitos concretos de actuación o problemáticas específicas.
 - e) Concurrir a las becas de investigación y concursos convocados por el Defensor para el estudio de los temas relacionados con los derechos humanos.
 - f) Proponer temas de interés general para la ciudadanía que puedan ser objeto de análisis y estudio por el Defensor del Pueblo Riojano.
2. Con el objetivo de facilitar el conocimiento de los derechos humanos en el ámbito escolar de la Comunidad Autónoma de La Rioja, se seguirá impulsando la participación de todos los alumnos y alumnas de enseñanza primaria y secundaria en el concurso de dibujo y redacción que convoca cada año el Defensor para la conmemoración del día en que se firmó la Declaración Universal de los Derechos Humanos (10 de diciembre de 1948).
 3. Como medio de participación, consulta y asesoramiento, se potenciará la audiencia pública de niñas y niños, consistente en el encuentro regular y periódico con los escolares de los distintos centros educativos de la Comunidad Autónoma, para recoger sus inquietudes en relación con los problemas que les preocupan, teniendo un carácter pedagógico y educativo.
 4. Desde la Institución del Defensor del Pueblo Riojano se promoverán la participación y colaboración con las distintas asociaciones constituidas en defensa de las personas con discapacidad, personas enfermas, vecinos, etc., así como con los diferentes órganos de participación ciudadana.

CAPÍTULO IV

Principios generales de actuación del Defensor del Pueblo Riojano

Artículo 8. Carácter obligatorio.

Los principios generales de actuación vinculan a todo el personal al servicio del Defensor del Pueblo Riojano y se constituyen en pautas de comportamiento a observar en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

Artículo 9. Legitimidad democrática.

El conjunto de la ciudadanía constituye la razón de ser de la existencia del Defensor del Pueblo Riojano, cuyos servicios deben tener como objetivo prioritario satisfacer las necesidades reales y los problemas de las personas que solicitan su intervención.

Artículo 10. Legalidad.

1. El personal del Defensor del Pueblo Riojano actuará con objetividad al servicio del interés general, con sometimiento pleno a la Constitución, al Estatuto de Autonomía de La Rioja, a la Ley y al Derecho.
2. Todas las decisiones y resoluciones del Defensor del Pueblo Riojano serán motivadas, expresando de forma clara y comprensible las razones de su adopción y respondiendo a todas las cuestiones que hayan sido planteadas por la persona interesada.
3. En las decisiones y resoluciones del Defensor del Pueblo Riojano, el personal de la Institución se ajustará al criterio que venga observando en supuestos análogos. Cuando se aparte del criterio que constituye la regla general de actuación, lo deberá razonar justificadamente.

Artículo 11. Ausencia de discriminación.

El personal al servicio del Defensor del Pueblo Riojano garantizará el respeto del principio de igualdad de trato y, en particular, evitará cualquier tipo de discriminación por razón de nacionalidad, edad, sexo, raza u origen étnico, religión o creencias, así como por cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Artículo 12. Imparcialidad e independencia.

1. El personal al servicio de esta Institución será imparcial e independiente en el ejercicio de sus funciones.
2. En estos cometidos, el personal no se guiará por influencias exteriores de índole alguna ni por intereses personales.
3. El personal se abstendrá de participar en la tramitación de un procedimiento o en la adopción de una decisión sobre un asunto que afecte a sus propios intereses o a los de su familia, en los términos que establece el artículo 28 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 13. Confidencialidad.

El personal al servicio del Defensor del Pueblo Riojano guardará reserva absoluta en relación con los hechos e informaciones de los que tuviera conocimiento en el ejercicio de sus funciones o con ocasión de las mismas.

Artículo 14. Transparencia.

El Defensor del Pueblo Riojano tiene el deber de realizar su actividad facilitando la información necesaria a la ciudadanía, tanto colectiva como individualmente, sobre su organización y la forma de prestar sus servicios.

Artículo 15. Celeridad y simplicidad.

La prestación de los servicios del Defensor del Pueblo Riojano que demanden las personas que soliciten su intervención deberá realizarse en el menor tiempo posible, simplificando trámites, eliminando requerimientos innecesarios y disminuyendo al máximo los tiempos de espera.

Artículo 16. Responsabilidad.

El Defensor del Pueblo Riojano asume ante la ciudadanía, de forma expresa, la obligación de prestar sus servicios conforme a los compromisos de calidad indicados en esta Carta y, en caso de mal funcionamiento de los servicios, adoptará las medidas adecuadas para su inmediata corrección.

Artículo 17. Participación ciudadana.

La prestación de los servicios del Defensor del Pueblo Riojano deberá llevarse a cabo mediante la aplicación de sistemas y métodos que permitan a las personas o entidades, tanto individual como colectivamente, participar activamente en las líneas de actuación y actividad desplegadas por la Institución, planteando sus problemas e inquietudes, formulando sugerencias u observaciones o presentando reclamaciones por el deficiente funcionamiento de la Institución.

Artículo 18. Colaboración con las Administraciones Públicas.

El Defensor del Pueblo Riojano, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, desarrollará todos aquellos mecanismos que mejor contribuyan a satisfacer las demandas de la ciudadanía en la forma más rápida y eficaz.

Artículo 19. Comprensión.

La actuación del Defensor del Pueblo Riojano debe realizarse de forma clara y comprensible para las perso-

nas usuarias, utilizando un lenguaje accesible en la redacción de los escritos, comunicaciones e informes.

Artículo 20. *Modernización y mejora continuas.*

Se pondrán en práctica métodos modernos que permitan sistemáticamente al Defensor del Pueblo Riojano detectar sus deficiencias, corregirlas y prestar sus servicios a la ciudadanía de una forma cada vez más eficiente, eficaz, rápida y participativa.

CAPÍTULO V

Compromisos de calidad

Artículo 21. *Niveles de calidad a los que se obliga el Defensor del Pueblo Riojano.*

La relación de servicios que presta la Institución y los derechos concretos recogidos en esta Carta se realizarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. En relación con la tramitación de quejas:

- a) El acuse de la recepción de la queja se enviará en el plazo máximo de 5 días desde su entrada en la Institución.
- b) La decisión sobre la admisión a trámite se adoptará en el plazo máximo de 15 días desde su recepción.
- c) La decisión resolutoria del expediente de queja se adoptará en el plazo máximo de 1 mes desde la conclusión de las diligencias de investigación, entendiéndose por tales las que requieran contestación de una Administración Pública o de la propia persona interesada.
- d) Cuando circunstancias excepcionales impidan dar una contestación formal en los plazos an-

tes indicados se informará de ello a la persona interesada y se le explicará, de manera comprensible, las razones que justifican el retraso.

2. En relación con las consultas escritas y peticiones:

- a) Se acusará recibo de su recepción en el plazo máximo de 5 días desde su presentación.
- b) Se les dará respuesta en el plazo máximo de 1 mes desde su presentación.

En el caso de que por determinadas circunstancias no fuera posible dar una contestación por escrito en estos plazos, se informará y explicará adecuadamente al ciudadano o ciudadana los motivos que justifican el retraso.

3. La información presencial se prestará en las siguientes condiciones:

- a) En la sede de la Institución, en horario que se extiende desde las 9:00 a las 14.00 horas, de lunes a viernes, y de 17 a 19 horas, de lunes a jueves, excepto los meses de julio y agosto en los que sólo se atenderá en horario de mañana.
- b) El 90% de las consultas solicitadas se atenderán en un período máximo de quince minutos.
- c) La información para la que se requiera una actuación posterior por parte del personal que atienda la consulta se facilitará con posterioridad de manera escrita, telefónica o telemática en el plazo más breve posible.

4. La información telefónica se prestará en las condiciones siguientes:

- a) Las unidades que tienen encomendada la atención e información telefónica atenderán todas las llamadas en función de la disponibilidad de las líneas.

- b) Las llamadas telefónicas se atenderán en horario de 9:00 a las 14:00 horas, de lunes a viernes, y de 17 a 19 horas, de lunes a jueves, excepto los meses de julio y agosto en los que sólo se atenderá en horario de mañana.
- c) El tiempo medio de espera de las llamadas atendidas no excederá de un minuto.
- d) La información para la que se requiera alguna actuación complementaria se facilitará, con posterioridad, llamándola por teléfono, o bien, si así se le ha comunicado a la persona solicitante, por escrito o vía telemática.
5. La información telemática se prestará en las condiciones siguientes:
- a) Las consultas de información y peticiones recibidas por este medio se contestarán en los mismos plazos y condiciones establecidas para la información escrita.
- b) En el supuesto de que la demanda de información no pudiera ser cumplida por este medio, se realizará a través de la modalidad que resulte más adecuada y rápida para la persona solicitante.
6. En relación con la actividad de documentación y divulgación:
- a) Contestación a las solicitudes sobre petición de publicaciones en 7 días, como máximo, desde su recepción.
- b) Distribución gratuita de publicaciones a instituciones, entidades sin ánimo de lucro y personas que figuren en las bases de datos de destinatarios de publicaciones o lo soliciten, siempre que exista disponibilidad y ejemplares.
- c) Distribución gratuita de folletos y materiales divulgativos a entidades y personas que lo soliciten, siempre que se disponga de ejemplares.
- d) Posibilidad de acceso a todas las publicaciones, folletos y materiales divulgativos de la Institución a través de la página web del Defensor, www.defensoradelarioja.com, donde podrán ser consultados y reproducidos.
7. Respecto a la actividad de colaboración y cooperación:
- Publicación en la página web del Defensor del Pueblo Riojano y, en su caso, en un periódico oficial de los convenios y acuerdos que se celebren por la Institución en el ejercicio de sus funciones.
- Artículo 22. Medios para controlar el cumplimiento de los niveles de calidad ofrecidos.*
- Con el objeto de asegurar los niveles de calidad comprometidos, el Defensor del Pueblo Riojano contará con los siguientes instrumentos:
- a) Sistema informático de gestión y tratamiento automatizado de expedientes y registro de documentos de entrada y de salida.
- b) Bases de datos que serán revisadas periódicamente para mantener actualizada la información que en ellas se contiene.
- c) Planes de encuestas periódicas entre los usuarios sobre la satisfacción y valoración de la calidad de los servicios recibidos.
- d) Auditorías de eficacia sobre el funcionamiento de las diferentes áreas y unidades de la Institución.
- Artículo 23. Indicadores de calidad.*
- Con el fin de comprobar y medir el nivel de cumpli-

miento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Defensor del Pueblo Riojano, se establecen los siguientes indicadores de nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por esta Institución.

1. Indicadores básicos de calidad:

a) Tiempos medios de:

Emisión de los acuses de recibo.

Admisión a trámite de las quejas.

Resolución de las quejas.

Contestación a las consultas escritas.

Espera en la atención de consultas presenciales y telefónicas.

Contestación de las reclamaciones, quejas y sugerencias.

b) Valoración del grado de satisfacción de las personas usuarias.

2. Indicadores complementarios de calidad.

a) Número de quejas presentadas, tramitadas, admitidas y remitidas a otros Defensores del Pueblo.

b) Número de quejas en las que la Administración Pública acepta la pretensión del reclamante.

c) Número de resoluciones efectuadas y también de las aceptadas por la Administración Pública.

d) Número de consultas personales y escritas atendidas.

e) Número de consultas telefónicas atendidas.

f) Número de consultas atendidas y quejas presentadas por Internet.

g) Número de entradas a la página web de la Institución.

h) Número de procedimientos de oficio abiertos e Informes especiales o extraordinarios entregados al Parlamento de La Rioja.

i) Fecha de presentación del Informe Anual en el Parlamento de La Rioja.

j) Número de ejemplares de publicaciones editadas y distribuidas.

k) Actuaciones realizadas en colaboración o cooperación con otras instituciones, Administraciones Públicas, asociaciones o entidades en general.

Artículo 24. Publicidad de los resultados sobre el cumplimiento de los compromisos de calidad.

Los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad serán accesibles a la ciudadanía, se publicarán en la página web del Defensor del Pueblo Riojano y se darán a conocer al Parlamento a través del Informe Anual.

CAPÍTULO VI

Reclamaciones y sugerencias

Artículo 25. Derecho a presentar reclamaciones y sugerencias.

El derecho que la presente Carta reconoce a la ciudadanía a formular reclamaciones y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios prestados por el Defen-

del Pueblo Riojano se podrá ejercer en la forma prevista en los artículos siguientes.

Artículo 26. *Reclamaciones.*

1. En caso de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía relacionada con el funcionamiento de los servicios de esta Institución que suponga una falta de calidad de los mismos, toda persona podrá formular reclamaciones, que se presentarán por escrito y firmadas, en cualquier formato o soporte, y en las que deberán constar los datos identificativos del remitente y la dirección en la que poder contactar.
2. En el plazo máximo de 15 días desde la presentación de la reclamación, salvo que se tengan que realizar actuaciones o solicitar aclaraciones, se enviará a la persona remitente el posicionamiento de la Institución sobre la cuestión planteada.

Artículo 27. *Sugerencias.*

1. Todas las personas podrán formular sugerencias e iniciativas relacionadas con el funcionamiento de los servicios de esta Institución, que podrán remitir por cualquier medio o soporte escrito en el que figuren los datos identificativos de las personas que las remiten.
2. En el plazo máximo de 15 días desde la presentación de la sugerencia o iniciativa, salvo que se tengan que realizar actuaciones o solicitar aclaraciones, se enviará a la persona remitente el posicionamiento de la Institución sobre la cuestión planteada.

Artículo 28. *Derecho a conocer el estado de tramitación.*

En cualquier momento, la persona que formula una reclamación o sugerencia podrá recabar la información sobre el estado de tramitación en que se halle la misma.

Artículo 29. *Criterios de calidad para la elaboración de las respuestas a las reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos.*

Los escritos de contestación o respuesta a las quejas o sugerencias deberán ajustarse a las siguientes directrices:

- a) Respuesta lo más rápida posible, sin necesidad de agotar plazos, y contestando a todas las cuestiones planteadas en la reclamación o sugerencia.
- b) Contestación formulada en términos sencillos y comprensibles, sin utilización de tecnicismos.
- c) Detalle, en su caso, de las medidas que se adoptarán para corregir los defectos denunciados y evitar su repetición, o para materializar y llevar a cabo las iniciativas sugeridas que se acepten.
- d) Disculpas por las molestias que han podido causarse al ciudadano en la formulación de las quejas o sugerencias y agradecimiento por la oportunidad de mejora que las mismas suponen en su caso.

CAPÍTULO VII

Información complementaria

Artículo 30. *Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.*

Para acceder a la prestación de los distintos servicios a que se compromete el Defensor del Pueblo Riojano en la presente Carta, las personas o entidades podrán dirigirse a las direcciones siguientes:

Oficina de la Defensora del Pueblo Riojano: calle

Gran Vía, n.º 7-5.ª planta. 26002 Logroño (La Rioja).

Información telefónica: 941 27 58 91.

Dirección de Internet:

www.defensoradelarioja.com

Correo electrónico:

defensora@defensoradelarioja.com

Artículo 31. *Unidad responsable de la Carta.*

La Secretaría General del Defensor del Pueblo Riojano será la unidad encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en esta Carta, correspondiéndole a estos efectos:

- a) Desarrollar las actuaciones y medidas necesarias para la efectividad de los compromisos que en ella se asumen.
- b) Promover las acciones que procedan para lo-

grar un mejor servicio y atención a las personas usuarias.

- c) Habilitar y mantener el Registro de reclamaciones y sugerencias.
- d) Impulsar el plan de actualización y revisión de bases de datos e información.

Artículo 32. *Difusión pública de la Carta.*

El Defensor del Pueblo Riojano adoptará las medidas necesarias para garantizar que esta Carta de Servicios reciba la más amplia publicidad. A tal fin elaborará y difundirá un *dossier* que reproduzca este documento.

Disposición final única. Esta Carta de Servicios de la Institución del Defensor del Pueblo Riojano entrará en vigor el mismo día de su publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de La Rioja.



PARLAMENTO DE LA RIOJA

SUSCRIPCIÓN AL BOLETÍN OFICIAL

Nombre

Dirección

Teléfono Ciudad

Código Postal Provincia

Deseo suscribirme al Boletín Oficial del Parlamento de La Rioja, según las condiciones estipuladas.

..... a de de 20

Firmado

Forma de pago:

Transferencia o ingreso en cuenta corriente de la Caja de Ahorros de La Rioja, número 2037/0070/78/0101566628, o giro postal al Parlamento de La Rioja, C/ Marqués de San Nicolás 111, 26001 Logroño (La Rioja).

Precio de suscripción anual: 30,05 €. Número suelto 0,60 €

Nota: La suscripción es anual y por años naturales, finalizando el período de suscripción el 31 de diciembre de cada año. A la remisión del justificante de pago se procederá a los envíos.



PARLAMENTO DE LA RIOJA

SUSCRIPCIONES A LAS PUBLICACIONES OFICIALES

Suscripción anual al Boletín Oficial	30,05 €
Número suelto	0,60 €
Suscripción anual al Diario de Sesiones	36,06 €
Número suelto	1,20 €

Forma de pago: Transferencia o ingreso en Caja de Ahorros de La Rioja, C/ Miguel Villanueva 8, cuenta corriente nº 2037/0070/78/0101566628, o giro postal al Parlamento de La Rioja, C/ Marqués de San Nicolás 111, 26001 Logroño.