



## ENTREVISTA DEL MES

DON ANTONIO FERNANDEZ LOPEZ, JEFE DE LA OFICINA DE INFORMACION DE LA PRESIDENCIA DEL GOBIERNO, NOS HABLA DE UN TEMA TAN IMPORTANTE COMO EL DE LA INFORMACION ADMINISTRATIVA AL PUBLICO

La Ley de 17 de julio de 1958, punto clave en la línea de la reforma administrativa española, ha instrumentado la información pública de forma que asegure y garantice un clima de diálogo y comprensión entre administradores y administrados, ofreciéndola no sólo como un medio de conocimiento concreto del estado de tramitación de un expediente en particular, sino como un auténtico vehículo difusor de la organización, atribuciones y actividades de los diferentes órganos de la administración estatal.

Si en la letra de la Ley las Oficinas de Información surgen con una limitada competencia y misiones muy precisas, en la práctica se ha impuesto una tónica especial de actuación que, sin exceder de aquélla, las califica como auténticos centros al servicio del administrado y máximos exponentes de lo que puede ser una fervorosa aplicación de los principios más auténticos de las relaciones públicas. De ahí que la Oficina de Información sea también cauce de sugerencias, centro de consultas, sala de lectura de textos y repertorios legales, redacción de publicaciones, diagramas y organigramas y, en general, exponente de las actividades del órgano al que se halla vinculada. Sobre todo ello vamos a dialogar con el Jefe de la Oficina de Información de la Presidencia del Gobierno, don Antonio Fernández López.

—*¿Qué desarrollo han tenido, desde la promulgación de la Ley de Procedimiento, los preceptos que se refieren a la información al público, presentación de iniciativas y deducción de quejas?*

—Las corrientes renovadoras impuestas por la Ley, cuya vigencia cumple ahora precisamente tres años, han tenido su más espectacular éxito en este campo de la información, la sugerencia y la reclamación. No en vano éstas habían sido especialmente instrumentadas para conseguir el establecimiento de un clima de diálogo entre Administración

y administrado, interesando a éste en el conocimiento de las tareas de aquélla e impulsándole a coadyuvar no sólo en la vigilancia del procedimiento, sino en los modos de producirse el funcionario en su relación con el público.

—¿Puede darnos alguna idea acerca de la actividad de las Oficinas creadas con tal motivo?

—Durante ese tiempo, y partiendo de cero—porque con anterioridad a la Ley la información o era inexistente o inoperante en casi todos los Departamentos—, hemos visto surgir un conjunto de Oficinas modelo que han desarrollado su actividad con un ritmo constante de progresión creciente. De destacar es la actuación de las de los Ministerios de Hacienda, Gobernación, Justicia, Educación Nacional, Dirección General de Seguridad, Ministerio de Agricultura, Instituto Nacional de Previsión, etc. Los números de las respectivas estadísticas lo acreditan en cuanto acusan una cifra global superior a las 55.000 informaciones sustanciadas en 1959 contra 190.000 en 1960.

—¿Ha hecho el administrado uso correcto de estas facultades que la Ley pone a su disposición?

—El propio volumen de consultas dejaría amplísimo lugar a la anécdota; para contentar a muchos, las Oficinas de Información deberían ser cómodos y gratuitos consultorios a los que se someterían los más arduos problemas de todo orden, fuese o no cometido de la Administración su conocimiento. Otro tanto cabría decir de iniciativas y quejas, propicios trampolines para el lanzamiento de todo tipo de opiniones y críticas, que en los primeros momentos hicieron pensar en una resurrección de los arbitristas de nuestra picaresca clásica. Pero tales supuestos son propios de toda etapa inicial y puesta en marcha de un servicio, y hoy hay que considerarlos superados. En el momento actual la mayoría de las peticiones de información, así como las iniciativas y las reclamaciones deducidas, están por el propio administrado enfocadas con la debida corrección y dentro de los términos previstos en la Ley.

—¿Han sido alcanzados plenamente, por tanto, los objetivos previstos por la Ley?

—El éxito inicial es indudable, pero aún resta camino por recorrer hasta alcanzar la óptima meta propuesta. Está realizado lo más difícil, que era abrir brecha en los propios reductos administrativos y forzar

la apatía y el escepticismo del administrado, notas ambas profundamente arraigadas en nuestro país. Diversas dificultades, derivadas en la mayoría de los casos de escasez de personal o de insuficiencia de medios, han dificultado el montaje total de un cuadro de Oficinas, especialmente en las entidades administrativas de tipo inferior a Ministerio y en aquellas otras de ámbito provincial donde los factores aludidos gravitan con mayor intensidad.

—*¿Confía en que en un futuro próximo se llegue a la perfección del sistema?*

—Desde luego. El panorama que el futuro brinda da amplio margen al optimismo; la apertura de Oficinas se sucede continuamente, y las ya establecidas perfeccionan día a día sus métodos de funcionamiento. Por otra parte, la Administración ha previsto la existencia de posibles lagunas en el dispositivo de información encomendado a cada unidad administrativa y ha resuelto el problema de facilitar ilustración informativa de tipo general que gran parte del público precisa y que por su limitada competencia no pueden suministrarle las Oficinas instituidas en cada organismo. Para ello ha sido creado el Centro de Información Administrativa, adscrito a la Presidencia del Gobierno, que centra su actividad sobre cuatro puntos básicos: localización de organismos, competencias, reglas fundamentales de tramitación y legislación aplicable a las materias objeto de la actividad administrativa. Actuando preferentemente de forma telefónica las informaciones que sobre estos aspectos sustanciales son ofrecidas al público con el máximo de rapidez, eficacia y comodidad.

—*Por lo que se refiere a iniciativas y reclamaciones, ¿se ha previsto algún sistema que garantice de forma verdaderamente eficaz la observancia de los preceptos contenidos en la Ley?*

—En el presente año ha sido organizado el Servicio de Asesoramiento e Inspección de las Oficinas de Iniciativas y Reclamaciones con la específica misión de velar por la observancia de todas las normas de procedimiento y la de dar definitivo impulso a las actuaciones de dichas Oficinas. Su puesta en marcha, que ha de ser inmediata, evitará cualquier fallo parcial del sistema, como también el que estos preceptos, tan caros a la idea de colaboración del administrado y vitales para una verdadera reforma administrativa, corren el riesgo de quedar inutilizados tanto por el mal uso que el ciudadano hiciere de ellos como por la inobservancia imputable a los propios órganos de la Administración.

