

## **EL CENTRO DE INFORMACION ADMINISTRATIVA DE LA PRESIDENCIA DEL GOBIERNO Y LOS SERVICIOS DE INFORMACION ADMINISTRATIVA DEPARTAMENTALES**

La modernización y reforma de la Administración reclama incesantemente un tratamiento de preferencia que ha de estimarse previo a cualquier otro.

En un mundo donde el concepto de las relaciones públicas florece asombrosamente, el administrado exige no sentirse un simple contribuyente y pide luz: información, diálogo y colaboración con la Administración, la que a su vez solicita el cada vez más estrecho lazo de colaboración con el administrado y desea que se sienta comprometido en la cosa pública.

La mejora de estas relaciones constituye un objetivo permanente a la reforma administrativa, por lo que

la Ley de Procedimiento administrativo estableció la creación en todos los Departamentos ministeriales y grandes unidades administrativas de Oficinas de Información y de Iniciativas y Reclamaciones. Con ellas se cubrían las dos vertientes esenciales de la colaboración instituyendo los dos instrumentos que habrían de ser voz y oído de la Administración: las Oficinas de Información, vínculo de relación al contribuir a que el público, a menudo desarmado ante la complejidad del engranaje administrativo, utilice y comprenda mejor la Administración.

Las Oficinas de Iniciativas y Reclamaciones responden igualmente a la idea de que una Administración

eficaz es fruto de una buena colaboración, por lo que se instituyeron no sólo para que el público tuviera un más adecuado y accesible cauce para resolver sus problemas y plantear sus quejas, sino también para que diese a conocer sus ideas, pretensiones y sugerencias para la mejora de la organización pública.

Posteriormente, la Ley de Derecho de Petición de 22 de diciembre de 1960 facilitó igualmente el acceso de los particulares a las autoridades y los órganos administrativos, evidenciándose no sólo como un ágil instrumento de solución de problemas concretos, sino también con sus claras analogías con la información y las iniciativas, reclamaciones y quejas, como un rico cauce de conocimientos y experiencias de colaboración de los administrados con las autoridades y órganos públicos.

Con el fin de estudiar, a la vista de la experiencia adquirida, los problemas comunes que plantea el establecimiento de estas oficinas y ofrecer soluciones concretas para mejorar su organización y funcionamiento, se constituyó en 23 de junio de 1964 una Comisión Interministerial, cuyas conclusiones fundamentales recoge el Decreto de 28 de enero último (número 93/1965, *Boletín Oficial del Estado* número 26, del 30 de enero). Sus directrices esenciales son las siguientes.

a) La necesidad cada vez mayor de coordinación se manifiesta, como una de las preocupaciones más sentidas, en diversos aspectos del texto legal comentado.

Así, coordina las funciones antes diseminadas en distintas oficinas y crea en todos los Departamentos ministeriales el Servicio de Información Administrativo, en el que, como

unidad superior, se agregan las distintas oficinas encaminadas a una mayor colaboración entre la Administración y los administrados (artículo 1.º).

A su vez, la coordinación entre todos los Servicios de Información Administrativa se encomienda al Centro de Información Administrativa de la Presidencia del Gobierno que se crea en el artículo 12.

La analogía de los problemas que presenta la colaboración en todos los Ministerios exige un tratamiento unitario de su enfoque y regulación. Por ello, y en la misma línea de destacar la necesidad de un trabajo regido por directrices comunes, el artículo 11 institucionaliza una Comisión Interministerial integrada por los Jefes de los Servicios de Información de todos los Departamentos ministeriales.

b) Constituye un acierto la creación en todos ellos del Comité de Iniciativas, que, presidido por los respectivos Secretarios generales técnicos, o en su defecto por los Subsecretarios, y en el Ministerio de Marina por el Almirante Secretario general, calificará y llevará propuesta a la autoridad competente de aquellas iniciativas que presenten los particulares y funcionarios o que recojan los propios Servicios de Información Administrativa por medios directos o indirectos y que se refieran a la mejora económica de los Servicios de los distintos organismos departamentales, al mayor rendimiento del trabajo personal, a la supresión de trámites innecesarios, a la comodidad de los administrados y «en general a cuanto se encamine a la máxima perfección de los servicios públicos» (artículos 4.º, 5.º y 6.º).

Al Centro de Información Admi-

nistrativa de la Presidencia del Gobierno (artículo 12, apartado *d*), se le encomienda la función de encauzar las iniciativas y sugerencias que, presentadas ante la Presidencia del Gobierno, se refieran a la Administración pública.

*c*) Novedades interesantes del Decreto que comentamos son las de ampliar los Servicios de Información Administrativa a los Ministerios del Ejército, Marina y Aire, así como el de regular las funciones de recepción en los Departamentos ministeriales que lo requieran, para atender al administrado a su llegada al organismo administrativo (artículo 9.º).

*d*) Los aires de renovación en la nueva Administración española, orientados a proporcionar al público mayores facilidades, se ponen de relieve en el Decreto de 28 de enero

de 1965, al atribuir a los Servicios de Información Administrativa todas aquellas funciones «que tengan por objeto mejorar la comunicación entre la Administración y los administrados, utilizando los medios que se estimen necesarios» (artículo 1.º, apartado *h*), y exigir que tales servicios tengan una categoría de nivel en ningún caso inferior al de Sección (artículo 10) y dar categoría de Subdirector general al Jefe del Centro de Información Administrativa.

Por todo ello puede afirmarse que el Decreto comentado refleja el nuevo espíritu que está entrando en la Administración española y que constituye un hito del mayor interés en la transformación de la tradicional burocracia entorpecedora hacia la burocracia colaboradora por todos deseada.—C. DEL P.