

Cauces de comunicación de las Administraciones Públicas con los ciudadanos

Manuel Beato Espejo

Madrid, Tecnos, 2002

A exposición de motivos da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, establece que o procedemento administrativo é unha peza esencial no camiño de modernización das administracións públicas. Por modernización das administracións públicas enténdese a posta en marcha dun proceso gradual e perseverante de reestructuración administrativa e organizativa, de introdución de novos sistemas e técnicas de xestión, de descentralización de funcións, de obtención de resultados na prestación de servizos, de dignificación da figura do empregado público; en definitiva, dun cambio de valores, onde prevaleza a responsabilidade e onde a relación entre obxectivos formulados e resultados obtidos sexa de signo positivo.

Hai que integrar as administracións públicas na sociedade para servir ós cidadáns e facer que os seus dereitos constitucionais sexan reais e efectivos. Hai que poñer en marcha unha Administración máis capacitada para responder debidamente ás esixencias dos cidadáns. Dentro da unidade do Estado, hai que buscar e acadar unha relación fluída entre as administracións públicas, baixo un principio de cooperación recíproca e de mutua lealdade, xa que isto tamén axuda a achegarlle-las servizos administrativos ós cidadáns. Para garantir a calidade e a transparencia da actuación administrativa, hai que poñer a disposición das

administracións públicas medios técnicos axeitados e suficientes que faciliten a súa produción xurídica e a súa comunicación cos cidadáns; aínda que, para algúns, supoña a quebra de certas garantías máis formais que substantivas.

Nunha sociedade tan complexa e fragmentada coma a actual, a Administración atópase con grandes dificultades para servir ó interese xeral. Por unha banda, esíxeselle o debido respecto á igualdade e ó ben común, pero, por outra, pídeselle que responda individualmente a demandas concretas de cidadáns concretos; o que a sitúa nunha tensión difícil de romper e en posicións, ás veces, deslexitimadas, confusas, que levan ó cidadán a preguntarse a quén serve a Administración pública.

O modelo que utiliza a Administración para executa-las leis, manifestación da vontade xeral, e en virtude do cal aplica a súa autoridade en prol dunha actuación obxectiva e imparcial, altérase pola busca de valores individuais, de clientes concretos, do mercado cambiante, da eficacia, do gasto do débito, do aforro.

O proceso de informatización das administracións públicas é un dos elementos clave para a súa reforma, pero existe grandes esforzos: non só internos, de adecuación e formación do persoal necesario, senón tamén de formación do usuario.

Un dos primeiros e máis importantes clientes da industria tecnolóxica é a Administración pública. Isto permítelle non só dispoñer dos aparatos precisos para crear, acumular e trasladar información, senón que tamén lle serve para orienta-la investigación tecnolóxica no sentido que desexe.

A través dos servicios informáticos que as administracións públicas crean, xorde unha nova filosofía da xestión administrativa. A informática non é un instrumento ó servizo da técnica, senón que se converte nun fin en si mesmo; é máis, a política e a técnica sométense ós proxectos e ás decisións dos servizos informáticos. Dito noutros termos, a xestión administrativa automatízase non xa no sentido de dispoñer de elementos informáticos, senón no de depender deles para adoptar decisións.

Ademais desa dependencia para a xestión, o cúmulo de material informático en mans da Administración pública produce a creación, almacenamento e transmisión de datos sobre persoas e bens de tal xeito que leve ó máis exacto coñecemento dos seus titulares. É dicir, créanse bancos de datos como unidades administrativas autónomas, con personalidade xurídica e patrimonio propio, que concentran a información e adquiren poder sobre outras administracións públicas e sobre os cidadáns.

O proxecto de portelo único e o desenvolvemento dos servidores *World Wide Web* nas administracións públicas facilitan, sen dúbida, o achegamento ós cidadáns pola fonte documental que representan e pola información que lles proporcionan. Instrumentos que serven, ó mesmo tempo, de canle de comunicación entre as distintas administracións públicas e, polo tanto, de intercambio de información en beneficio da colectividade.

A Lei 4/1999 impón a obriga de resolver e de notificar en tódolos procedementos, tanto a instancia de parte como de oficio, establecendo cómputos distintos dos prazos dados. Nos que se inician a instancia de parte interesada, o prazo compútase desde que a solicitude tivo entrada no rexistro do órgano competente para a súa tramitación, o cal supón unha maior precisión que na Lei 30/1992, que establecía que o prazo se computaría desde que a solicitude entrara en calquera dos rexistros do ministerio competente para iníci-la tramitación da solicitude. Tamén se impón que a Administración, no prazo de dez días desde a recepción da solicitude, lle debe comunicar ó solicitante a data na que foi recibida polo órgano competente.

Nos procedementos que se inícien de oficio, o prazo compútase desde a data do acordo de iniciación do procedemento. Acordo que tamén lles deberá ser comunicado ós interesados.

O uso dos medios técnicos dispoñibles na sociedade é un elemento que hai que ter en conta na modernización das administracións públicas, nos procedementos que se han seguir na toma de decisións e nas medidas a adoptar para acadar maior participación dos cidadáns na xestión pública. En definitiva, unha forma de integración da Administración na sociedade e unha mostra de calidade e transparencia no actual administrativo.

Este bo desexo de impulso e aplicación das técnicas electrónicas, informáticas e telemáticas pola Administración pública recóllese expresamente tanto nas leis procedementais de 1992 e de 1999, xa citadas, coma nun conxunto de disposicións adxectivas e substantivas.

Como conducto que as une a todas debe tomarse o artigo 45 da Lei de 1992, que lles impón a tódalas administracións públicas o deber de usar eses medios para o exercicio das competencias atribuídas.

Cando ese exercicio supoña a relación cos cidadáns, os medios electrónicos, informáticos e telemáticos que vaian utilizar uns e outros deben ser compatibles; o contrario, loxicamente, impediría a práctica dos dereitos do cidadán, polo menos a través dos medios que a lei tenta impulsar.

O autor fai un estudio de certos instrumentos de comunicación por medios electrónicos, informáticos e telemáticos, cunha referencia especial ó uso da firma electrónica e ó recoñecemento das entidades prestadoras de servizos de certificación, con garantías xurídicas e sen menoscabo da autenticidade do documento e da recepción polo interesado.

Pero, xunto á idea que subxace como fundamental, é dicir, a necesidade de cumprir coa obriga imposta de resolver, en forma expresa e no prazo, as peticións que se formulen, o autor diseña a estrutura informativa montada polas distintas administracións (organización rexistral, medios de comunicación da recepción de documentos, instrumentos de relación entre os distintos entes vinculados –portelo único–, cartas de servizo, etc) para ofrecerlle ó cidadán un servizo de información eficaz e eficiente.

As administracións públicas do século XXI prefigúranse claramente como

unhas administracións orientadas ós cidadáns, conscientes de que a súa misión principal é o servizo e a atención ás necesidades daqueles e ás súas demandas razoables. Por este motivo, entre os obxectivos xerais marcados para a construción da Administración do novo século, considérase prioritaria a mellora da atención ós cidadáns en tódalas súas vertentes, así como o establecemento dun sistema de comunicación recíproca entre aqueles e a Administración.

A consecución deste obxectivo xeral lograrase a través do desenvolvemento dun conxunto de estratexias e da implantación de medidas concretas ligadas a cada unha destas estratexias, para o cal deben de terse en conta as posibilidades que ofrecen as tecnoloxías da información e das comunicacións.

Juan M. González Hiltner

Bolseiro de investigación EGAP