

LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA. INFORMACIÓN GENERAL Y PARTICULAR AL CIUDADANO. INICIATIVAS. RECLAMACIONES. QUEJAS. PETICIONES.

## Los servicios de información administrativa

están formados por las distintas unidades de información administrativa que existen en los Ministerios, las oficinas de información y atención al ciudadano de los servicios centrales y periféricos que existen respectivamente en los Ministerios y en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, el Centro de Información Administrativa, etc.

## Organización de la información administrativa

### 1. Las unidades de información administrativa

#### A) Unidades Departamentales de Información Administrativa

Existen en todos los Ministerios y su jefatura la ostentará el titular de la Subdirección General. Sus funciones son:

- a) Dirigir las oficinas de información y atención al ciudadano del Departamento, así como coordinar las correspondientes unidades de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes del Departamento (organismos autónomos, entidades gestoras).
- b) Crear y mantener actualizada la base de datos de información administrativa .
- c) Aportar apoyo documental y técnico preciso a las demás
- d) Impulsar y supervisar el intercambio de material informativo
- e) Participar en la elaboración y distribución de las publicaciones y demás medios de difusión informativa y mantener actualizado un catálogo de los mismos.
- f) Colaborar activamente con la Comisión Ministerial de Información Administrativa
- g) Representar al Departamento ante los órganos colegiados de información

#### B) El Centro de Información Administrativa

El órgano equivalente en el Ministerio competente en materia de Administraciones Públicas, adscrito en dicho Ministerio a la Secretaría de Estado de Función Pública. Sus funciones son:

- a) Mantener actualizadas y distribuir las bases de datos de la Administración General del Estado, con la colaboración de las demás unidades departamentales de información administrativa.
- b) Sostener un sistema de información administrativa al ciudadano, eminentemente telefónico, sobre los servicios públicos y trámites de toda la AGE
- c) Cooperar en el desarrollo de las unidades y oficinas de información de los demás Departamentos y organismos de la Administración General del Estado.
- d) Actuar como órgano ejecutivo permanente de la Comisión Interministerial de Información Administrativa en relación con las iniciativas y reclamaciones que reciba sobre la función informativa.
- e) Promover y organizar, en colaboración con el INAP cursos de capacitación en materias relacionadas con las funciones propias de las Unidades de Información Administrativa.

## 2. Las oficinas de información y atención al ciudadano

Dan al ciudadano tanto una atención personalizada, como una información tanto general como particular

También gestionan, tratan y difunden la información que les delega o encarga bien, el Centro de Información administrativa o la unidad de información administrativa.

Hay dos tipos

### A) Las Oficinas de información y atención al ciudadano en los servicios centrales de los Ministerios y otros organismos. Existen dos tipos:

- a) Las **oficinas centrales** de información y atención al ciudadano, que radicarán en la sede de cada Departamento ministerial, salvo que circunstancias singulares aconsejen otro emplazamiento. Pueden tener oficinas delegadas o puntos de información en otros edificios con la misma consideración de oficinas centralizadas.
- b) Las oficinas de información y atención al ciudadano de entidades de derecho público **vinculadas o dependientes** de la Administración General del Estado de sus centros directivos y demás servicios cuya entidad y especialidad justifique la existencia de oficinas de información especializada o sectorial en los edificios donde se ubiquen los servicios u otras dependencias.

### B) Las Oficinas de información y atención al ciudadano de los órganos territoriales de la AGE

Pueden ser de dos tipos: centrales (dependientes de la Delegación) y sectoriales (o dependientes de los órganos periféricos de cada Ministerio)

- **Centrales (de obligada existencia)**

Existirán con el carácter de oficinas centrales, oficinas de información y atención al ciudadano dependientes de las Delegaciones del Gobierno en las Comunidades Autónomas, de los Subdelegaciones del Gobierno en las provincias y de las Direcciones Insulares del Gobierno.

- **Funciones**

Las oficinas de carácter central, asumirán, respecto a las demás que puedan existir en su ámbito territorial, las funciones de coordinación, apoyo y tutela propias de las unidades informativas departamentales. Estarán comunicadas de forma permanente con el Centro de Información Administrativa y dispondrán de toda la información que éste ofrece desde su oficina central de información y atención al ciudadano.

- **Sectoriales (de existencia potestativa)**

Podrán existir también, con carácter de oficinas sectoriales, en los servicios y dependencias provinciales de los Departamentos ministeriales y entidades de derecho público incluidas o dependientes de ellos, cuando el volumen y la especialidad de la demanda informativa justifiquen su existencia.

### **C) Comunicación general al Centro de Información Administrativa y a las unidades departamentales**

Todas las oficinas de información y atención al ciudadano, deberán transmitir al Centro de Información Administrativa y, en su caso, a la unidad departamental respectiva las variaciones que experimenten los datos referentes a los órganos de la Administración General del Estado y a la entidad de derecho público vinculadas o dependientes de la misma en su ámbito territorial de actuación.

### **D) El Centro de Información Administrativa: coordinador territorial de la información**

Al objeto de conseguir una eficaz interrelación entre las distintas unidades de información administrativas territoriales, el Centro de Información Administrativa del Ministerio competente en materia de Administraciones Públicas actuará como coordinador territorial de la información administrativa para asegurar la conexión funcional (o de las actividades) permanente de aquellas entre sí y con el propio Centro de Información Administrativa.

### **E) La colaboración entre las Administraciones Públicas**

Mediante convenio de colaboración suscrito por distintas Administraciones Públicas, podrá acordarse que desde las oficinas de información y atención de cualesquiera de ellas pueda ofrecerse a los ciudadanos la información administrativa de las otras Administraciones, articulándose los mecanismos de comunicación necesarios para el intercambio de la información, así como la creación de oficinas integradas de información con participación de varias Administraciones Públicas.

## **2. Información general y particular al ciudadano**

### **2.1. Concepto de información administrativa**

La información administrativa es un cauce adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de su derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos.

### **2.2. La información general**

#### **2.2.1. Concepto**

Es la información administrativa relativa a la identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas; la referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar; la referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que aquellos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones Públicas, en su conjunto, o con alguno de sus ámbitos de actuación.

### 2.2.2. Destinatarios

La información general **se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.**

Cuando resulte conveniente una mayor difusión, la información de carácter general deberá ofrecerse a los grupos sociales o instituciones que estén interesados en su conocimiento.

### 2.2.3. Medios de difusión

Se utilizarán los **medios de difusión** que en cada circunstancia resulten adecuados, potenciando aquellos que permitan la información a distancia, ya se trate de **publicaciones, sistemas telefónicos o cualquier otra forma de comunicación que los avances tecnológicos permitan.**

## 2.3. La información particular

### 2.3.1. Concepto y contenido

Es la concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración General del Estado y de las entidades de Derecho público vinculadas o dependientes de la misma bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos.

Igualmente podrá referirse a los datos de carácter personal que afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas. La información sobre documentos que contengan datos de esta naturaleza estará reservada a las personas a que se refieran.

### 2.3.2. Destinatarios

Esta información solo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesados en cada procedimiento o a sus representantes legales.

## 2.4. Las funciones de atención al ciudadano

La atención personalizada al ciudadano comprenderá las funciones siguientes:

- **De recepción y acogida a los ciudadanos**, al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen en el momento inicial de su visita, y en particular la relativa a la localización de dependencias y funcionarios.
- **De orientación e información**, cuya finalidad es la de ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que los ciudadanos requieran sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

- **De gestión**, en relación con los procedimientos administrativos, que comprenderá la recepción de la documentación inicial de un expediente cuando así se haya dispuesto reglamentariamente, así como las actuaciones de trámite y resolución de las cuestiones cuya urgencia y simplicidad demanden una respuesta inmediata.
- **De recepción de las iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos**, o por los propios empleados públicos para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios.
- **De recepción de las quejas y reclamaciones de los ciudadanos por las tardanzas**, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas.
- **De asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición**, reconocido por los arts. 29 y 77 de la Constitución.

### **3. Iniciativas, reclamaciones y quejas**

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, deroga el Capítulo III del Real Decreto 208/1996, dedicado al Libro de Quejas y Sugerencias. En desarrollo de dicho Real Decreto, la Resolución de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública, aprueba las directrices para el desarrollo de los programas del marco general para la mejora de la calidad.

#### **3.1. Definición**

Los órganos y organismos incluidos en el ámbito de aplicación de este Real Decreto determinarán la unidad responsable de la gestión de las quejas y sugerencias con objeto de recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios como las iniciativas para mejorar su calidad. Dicha unidad deberá, asimismo, ofrecer a los ciudadanos respuesta a sus quejas o sugerencias, informarles de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

#### **3.2. Presentación y tramitación de las quejas y sugerencias**

La ubicación, dentro de cada órgano u organismo, de la unidad a la que se refiere el artículo anterior se señalará de forma visible y será la más accesible para su localización y utilización por los usuarios.

Los usuarios podrán formular sus quejas o sugerencias presencialmente, por correo postal y por medios telemáticos. Las quejas y sugerencias presentadas por correo electrónico o a través de Internet deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

Si las quejas o sugerencias se formulan presencialmente, el usuario cumplimentará y firmará el formulario o registro diseñado a tal efecto por el órgano u organismo al que vayan dirigidas. Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados por los funcionarios responsables en la formulación de su queja o sugerencia. La Secretaría de Estado de Función Pública definirá el contenido mínimo que debe constar en dichos formularios.

Formuladas las quejas y sugerencias de los modos señalados en los apartados anteriores, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

Para identificar los motivos que originan las quejas y sugerencias y los aspectos a los que se refieren, las quejas y sugerencias se clasificarán de modo que suministren información relevante sobre la prestación y mejora del servicio. La clasificación se adaptará a la estructura básica de códigos que se determine al efecto.

### **3.3. Contestación**

Recibida la queja o sugerencia, la unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

Si, transcurrido el plazo establecido, no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, el ciudadano podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del departamento correspondiente para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

### **3.4. Actuaciones de las unidades responsables**

La Inspección General de Servicios de cada departamento hará el seguimiento de las quejas y sugerencias relativas a los órganos, unidades y organismos de su ámbito, tanto centrales como periféricos.

El seguimiento de las quejas y sugerencias de los servicios periféricos integrados en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno corresponderá a la Inspección General de Servicios del Ministerio competente en materia de Administraciones Públicas.

A estos efectos, la unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias remitirá a la Inspección General de Servicios de su respectivo ministerio, en el mes de enero de cada año, un informe global de las quejas y sugerencias recibidas en el año anterior, estructurado conforme a la clasificación prevista de quejas y sugerencias y en el que se incluirá una copia de las contestaciones dadas a las quejas y sugerencias.

### 3.5. Efectos

Las quejas formuladas conforme a lo previsto en el Real Decreto 951/2005 no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que en se consideren interesados en el procedimiento.

| <b>QUEJAS Y SUGERENCIAS</b><br><b>REAL DECRETO 951/2005, DE 29 DE JULIO</b> |  |  |
|---|--|--|
| <b>DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deroga el RD 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la AGE.</li> <li>• Deroga el capítulo III del RD 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.</li> </ul>   |  |
| <b>ART. 14</b><br><b>DEFINICIÓN</b>   | COMPETENCIA  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada órgano de la Administración determinará la unidad responsable de la gestión de las quejas y sugerencias.</li> </ul>  |
|   | FUNCIONES  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrecer a los ciudadanos respuesta a sus quejas y sugerencias.</li> <li>• Informarles de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.</li> </ul> |
| <b>ART. 15</b><br><b>TRAMITACIÓN</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Localización de la unidad: señalizada de forma visible y la más accesible para su localización y utilización por los usuarios.</li> <li>• Forma de presentación de las quejas y sugerencias:               <ul style="list-style-type: none"> <li>— Presencialmente: formulario o registro. El contenido mínimo del formulario lo definirá la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.</li> <li>— Correo postal.</li> <li>— Medios telemáticos.</li> </ul> </li> <li>• Si así lo desean los usuarios, podrán ser auxiliados por los funcionarios responsables en la formulación de la queja o sugerencia.</li> </ul>                              |  |
| <b>ART. 16</b><br><b>CONTESTACIÓN</b>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibida la queja o sugerencia, la unidad responsable informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles.</li> <li>• Suspensión del plazo: facultativamente, en el caso de que deba requerirse al interesado para que en un plazo de 10 días formule las aclaraciones necesarias.</li> <li>• Transcurrido el referido plazo, sin que el ciudadano obtenga respuesta de la Administración, podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios (IGS) del Departamento correspondiente para conocer los motivos de la falta de contestación y para que la IGS proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.</li> </ul> |  |
| <b>ART. 17</b><br><b>ACTUACIONES DE LAS UNIDADES RESPONSABLES</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento de las quejas y sugerencias: le corresponde a la IGS de cada departamento.</li> <li>• Seguimiento de las quejas y sugerencias de los servicios integrados en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno: le corresponde a la IGS del Ministerio competente en AAPP.               <ul style="list-style-type: none"> <li>— A estos efectos: la unidad responsable remitirá a la IGS de su respectivo ministerio, en el mes de enero de cada año, un informe global de las quejas y sugerencias recibidas en el año anterior.</li> </ul> </li> </ul>  |  |

| <b>QUEJAS Y SUGERENCIAS</b><br><b>REAL DECRETO 951/2005, DE 29 DE JULIO</b> |   |
|---|---|
| <b>ART. 18</b><br><b>SEGUIMIENTO</b>  | La información del seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas, así como de las respuestas y medidas adoptadas, en su caso, se incorporará al informe conjunto, que dentro del primer semestre de cada año, se remitirá a la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, por las autoridades responsables                      |
| <b>ART. 19</b><br><b>EFFECTOS</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las quejas formuladas: <ul style="list-style-type: none"> <li>— No tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo.</li> <li>— Su presentación no interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.</li> <li>— No condicionan el ejercicio de las restantes acciones o derechos.</li> </ul> </li> </ul> |

## **4. Peticiones**

El derecho de petición se regula en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, que desarrolla el artículo 29 de la Constitución española.

### **4.1. Personas que lo pueden ejercer**

Toda persona natural o jurídica, prescindiendo de su nacionalidad, puede ejercer el derecho de petición, individual o colectivamente, en los términos y con los efectos establecidos por la Ley y sin que de su ejercicio pueda derivarse perjuicio alguno para el peticionario. No obstante no resultarán exentos de responsabilidad quienes con ocasión del ejercicio del derecho de petición incurriesen en delito o falta.

Los peticionarios podrán exigir la confidencialidad de sus datos.

### **4.2. Destinatarios del derecho de petición**

El derecho de petición podrá ejercerse ante cualquier institución pública, administración, o autoridad, así como ante los órganos de dirección y administración de los organismos y entidades vinculados o dependientes de las Administraciones públicas, respecto de las materias de su competencia, cualquiera que sea el ámbito territorial o funcional de ésta.

### **4.3. Contenido de la petición**

Las peticiones podrán versar sobre cualquier asunto o materia comprendido en el ámbito de competencias del destinatario, con independencia de que afecten exclusivamente al peticionario o sean de interés colectivo o general.

No son objeto de este derecho aquellas solicitudes, quejas o sugerencias para cuya satisfacción el ordenamiento jurídico establezca un procedimiento específico distinto al regulado en la Ley reguladora de este derecho de petición.

## **4.4. Formalización de la petición**

### **4.4.1. Petición individual**

Las peticiones se formularán por escrito, pudiendo utilizarse cualquier medio, incluso de carácter electrónico, que permita acreditar su autenticidad, e incluirán necesariamente la identidad del solicitante, la nacionalidad si la tuviere, el lugar o el medio elegido para la práctica de notificaciones, el objeto y el destinatario de la petición.

### **4.4.2. Petición colectiva**

En el caso de peticiones colectivas, además de cumplir los requisitos anteriores, serán firmadas por todos los peticionarios, debiendo figurar, junto a la firma de cada uno de ellos su nombre y apellidos.

### **4.4.3. Remisión de la petición a órgano distinto**

El peticionario podrá dar cuenta del ejercicio de su derecho a institución u órgano diferente de aquél ante quien dirigió la petición, remitiéndole copia del escrito sin otro efecto que el de su simple conocimiento.

## **4.5. El uso de las lenguas cooficiales**

### **4.5.1. Peticiones a la Administración General del Estado**

En el ámbito territorial de las Comunidades Autónomas cuyos Estatutos establezcan la cooficialidad lingüística, los peticionarios tendrán derecho a formular sus peticiones a la Administración General del Estado o a los organismos públicos vinculados o dependientes de ella en cualquiera de las lenguas oficiales y a obtener respuesta en la lengua de su elección.

### **4.5.2. Peticiones a la Administración Autonómica y Local**

En aquellas peticiones que se dirijan a las instituciones autonómicas y entidades locales, el uso de la lengua se ajustará a lo previsto en la legislación autonómica correspondiente.

### **4.5.3. Peticiones dirigidas fuera de la Comunidad Autónoma propia**

La institución, Administración u órgano instructor deberá traducir al castellano los documentos, expedientes o partes de los mismos que deban surtir efectos fuera del territorio de la Comunidad Autónoma y los documentos dirigidos a los interesados que así lo soliciten expresamente. Si deben surtir efectos en el territorio de una Comunidad Autónoma donde sea cooficial esa misma lengua distinta al castellano, no será precisa su traducción.

## **4.6. Lugares de presentación de la petición**

El escrito en que se deduzca la petición, y cualesquiera otros documentos y comunicaciones, podrán presentarse ante cualquier registro o dependencia admitida a estos efectos por la legislación reguladora del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

## **4.7. Formalización del acuse de recibo de la petición**

La Administración, institución pública o autoridad que reciba una petición acusará recibo de la misma y lo comunicará al interesado dentro de los diez días siguientes a su recepción. Esta actuación se llevará a efecto por el órgano correspondiente de acuerdo con la norma organizativa de cada entidad.

## **4.8. Procedimiento de la tramitación de las peticiones**

### **4.8.1. Admisión o inadmisión**

Recibido el escrito de petición, la autoridad u órgano al que se dirija procederá a comprobar su adecuación a los requisitos previstos por la presente Ley, previas las diligencias, comprobaciones y asesoramientos que estime pertinentes. Como resultado de tal apreciación deberá declararse su inadmisión o tramitarse la petición correspondiente.

### **4.8.2. Subsanación de defectos de la petición**

Si el escrito de petición no reuniera los requisitos establecidos en relación a la formalización de la petición, o no reflejara los datos necesarios con la suficiente claridad, se requerirá al peticionario para que subsane los defectos advertidos en el plazo de quince días con el apercibimiento de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, notificándose entonces su archivo con expresión de la causa.

Asimismo se podrá requerir al peticionario la aportación de aquellos datos o documentos complementarios que obren en su poder o cuya obtención esté a su alcance y que resulten estrictamente imprescindibles para tramitar la petición. La no aportación de tales datos y documentos no determinará por sí sola la inadmisibilidad de la petición, sin perjuicio de sus efectos en la contestación que finalmente se adopte.

### **4.8.3. Causas de inadmisión**

#### **A) Por falta de competencia**

No se admitirán las peticiones cuyo objeto sea ajeno a las atribuciones de los poderes públicos, instituciones u organismos a que se dirijan, así como aquéllas cuya resolución deba ampararse en un título específico distinto al establecido en esta Ley que deba ser objeto de un procedimiento parlamentario, administrativo o de un proceso judicial.

Siempre que la declaración de inadmisibilidad de una petición se base en la falta de competencia de su destinatario, éste la remitirá a la institución, administración u organismo que estime competente en el plazo de diez días y lo comunicará así al peticionario. En este caso, los plazos se computarán desde la recepción del escrito.

Cuando un órgano u autoridad se estime incompetente para el conocimiento de una petición remitirá directamente las actuaciones al órgano que considere competente, si ambos pertenecieran a la misma institución, Administración u organismo.

## **B) Por estar pendiente algún tipo de procedimiento**

Tampoco se admitirán aquellas peticiones sobre cuyo objeto exista un procedimiento parlamentario, administrativo o un proceso judicial ya iniciado, en tanto sobre los mismos no haya recaído acuerdo o resolución firme.

### **4.8.4. Plazo de declaración de la inadmisibilidad**

La declaración de inadmisibilidad será siempre motivada y deberá acordarse y notificarse al peticionario en los 45 días hábiles siguientes al de presentación del escrito

Cuando la inadmisión traiga causa de la existencia en el ordenamiento jurídico de otros procedimientos específicos para la satisfacción del objeto de la petición, la declaración de inadmisión deberá indicar expresamente las disposiciones a cuyo amparo deba sustanciarse, así como el órgano competente para ella.

### **4.8.5. Efectos del transcurso del plazo sin resolver sobre su admisión**

En otro caso, se entenderá que la petición ha sido admitida a trámite.

### **4.8.6. Plazo para resolver y notificar**

Una vez admitida a trámite una petición, el plazo máximo de tres meses a contar desde la fecha de su presentación. Asimismo podrá, si así lo considera necesario, convocar a los peticionarios en audiencia especial.

La autoridad u órgano competente podrá acordar, cuando lo juzgue conveniente, la inserción de la contestación en el diario oficial que corresponda (hecho que no le exime de la obligación de notificar anterior).

### **4.8.7. Efectos de la admisión de la petición**

Cuando la petición se estime fundada, la autoridad u órgano competente para conocer de ella, vendrá obligado a atenderla y a adoptar las medidas que estime oportunas a fin de lograr su plena efectividad, incluyendo, en su caso, el impulso de los procedimientos necesarios para adoptar una disposición de carácter general.

### **4.8.8. Contenido de la contestación**

La contestación recogerá, al menos, los términos en los que la petición ha sido tomada en consideración por parte de la autoridad u órgano competente e incorporará las razones y motivos por los que se acuerda acceder a la petición o no hacerlo. En caso de que, como resultado de la petición, se haya adoptado cualquier acuerdo, medida o resolución específica, se agregará a la contestación.

## **4.9 Protección jurisdiccional del derecho de petición**

Aparte de la protección mediante el recurso de amparo ante el TC, podrán ser objeto de recurso contencioso-administrativo:

- a) La declaración de inadmisibilidad de la petición.
- b) La omisión de la obligación de contestar en el plazo establecido.
- c) La ausencia en la contestación de los requisitos mínimos establecidos en el apartado anterior.

## **4.10. Legislaciones específicas**

Se rigen por su propia normativa las peticiones dirigidas al Congreso, Senado, Asambleas Legislativas de las CCAA, al Defensor del Pueblo y aquellas sobre materias penitenciarias.