



**RESOLUCIÓN, DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS, POR LA QUE SE APRUEBAN INSTRUCCIONES SOBRE EL TRATAMIENTO QUE LAS OFICINAS CORPORATIVAS ATENCIÓN AL CIUDADANO (OCAG/OCAE) CON FUNCIÓN DE REGISTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA REGIÓN DE MURCIA DEBEN DAR A LOS ESCRITOS, SOLICITUDES O COMUNICACIONES PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE CORREOS O SERVICIOS DE MENSAJERÍA.**

La normativa regional de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia, determinó la creación de Oficinas de Atención al Ciudadano, bien de carácter general o de carácter especializado con funciones de registro (OCAG/OCAE).

El artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, señala como posible lugar de presentación de las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas, las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca. Estas solicitudes, escritos o comunicaciones no reciben el mismo tratamiento según lleguen a una oficina administrativa u otra, por no existir instrucciones unificadas sobre ello.

Con estas instrucciones, se pretenden fijar unas directrices comunes a fin de lograr una atención homogénea de todas las solicitudes, escritos o comunicaciones que los ciudadanos dirijan a los órganos de la Administración Regional cuando son presentados en las oficinas de correos o a través de los servicios de mensajería.

En virtud de lo expuesto, y de acuerdo con el artículo 7 del Decreto 105/2015, de 10 de julio, modificado por el 202/2015, de 22 de julio, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, en relación con el artículo 18 del Decreto 32/2006, de 21 de abril, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía y Hacienda, esta Dirección General ha resuelto dictar las siguientes

**INSTRUCCIONES:**

**PRIMERA.-** Las solicitudes, escritos o comunicaciones dirigidas a la Administración Pública de la Región de Murcia que los ciudadanos presenten en las oficinas de correos se realizará en la forma reglamentariamente establecida por el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales.



## **SEGUNDA.-**

**1.-** Cuando las solicitudes, escritos o comunicaciones presentadas en las oficinas de correos no se ajusten a lo recogido en la instrucción primera, se harán cargo de su recepción los funcionarios responsables de las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano con función de registro o personal de las mismas a quien se designe, siguiendo las siguientes pautas.

Se entenderá el carácter oficial de la correspondencia cuando consten como destinatario:

- a) Un órgano directivo o unidad administrativa de la Administración Regional. Ejemplo: Consejería de Hacienda y Administración Pública o Servicio de Atención al Ciudadano.
- b) El titular genérico de un órgano directivo o, concretamente, haciendo constar su nombre y apellidos y el cargo que ocupa. Ejemplo: Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios o Enrique Gallego Martín. Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios.
- c) Genéricamente el funcionario responsable o integrante de una unidad administrativa, designando su nombre y apellidos, el puesto de trabajo que ocupa y con referencia al órgano o unidad administrativa en la que preste servicios. Adoración Sánchez Cañizares, Jefe de Servicio de Atención al Ciudadano o A/A. Carmen García García Servicio de xxx.

Ante esta correspondencia oficial, los funcionarios responsables de las OCAG/OCAE con función de registro o personal de las mismas a quien se designe, procederán a su apertura y al registro de la documentación que contengan.

Si una vez abierta la correspondencia oficial, de su contenido se desprendiese el carácter personal de la documentación, se trasladará al interesado.

**2.-** Si en la correspondencia constara como destinatario una persona física designada mediante su nombre y apellidos, sin referencia al órgano o unidad administrativa en la que preste servicios, se entenderá que la misma es de carácter privado y por tanto no será recibida por el personal de la OCAG/OCAE.

En estos casos el personal de las OCAG/OCAE actuará de la siguiente manera:

1º El personal de la OCAG/OCAE indicará a la persona que represente a la oficina de correos la ubicación concreta del destinatario para que pueda efectuar la entrega directamente al interesado.

2º Si el personal de correos desiste de efectuar la entrega personalmente a su destinatario en la dependencia indicada, el personal de la OCAG/OCAE,



intentará la localización telefónica del destinatario para que pueda acudir personalmente a la dependencia de la OCAG/OCAE para la recepción.

3º Si el destinatario no fuera localizado, se solicitará al personal de correos que deje el correspondiente aviso en la OCAG a fin de que el destinatario pueda hacerse cargo de su recogida en la oficina de correos que corresponda. Estos avisos se despacharán por la OCAG con la entrada ordinaria al final de la jornada.

Si recibida la correspondencia por la persona destinataria, de su contenido se desprendiese el carácter oficial de la documentación, el destinatario la hará llegar en el menor plazo posible a la OCAG/OCAE donde se procederá a su registro de entrada en ese momento.

Será posible que los empleados públicos de los órganos o unidades administrativas, autoricen al personal de la OCAG/OCAE a la apertura y registro de la correspondencia dirigida a ellos de forma personal. Esta autorización deberá ser expresa y por escrito, quedando la misma en poder de la OCAG/OCAE.

### **TERCERA.-**

Cuando la correspondencia sea de carácter oficial de acuerdo con la instrucción anterior y, por tanto, corresponda la recepción al personal de la OCAG/OCAE, ésta se efectuará según la modalidad de presentación.

1.- El correo ordinario y certificado, será depositado de forma general y habitual en la estafeta de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. El personal empleado público entre cuyas tareas se encuentre la recogida y reparto del correo procederá a ello por los distintos órganos o unidades administrativas.

La firma, y/o sellado de los avisos de recibo que acompañan al correo certificado, se hará conforme al artículo 44.3 del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales.

En este sentido, bastará con la estampación del correspondiente sello de entrada, si se produce la entrega en el registro de la OCAG de la Consejería correspondiente, mientras que si se produce en cualquier otro lugar diferente del anterior, el empleado que lo reciba deberá plasmar su identidad, firma y fecha de recepción de la notificación, así como estampar el sello del órgano o unidad que corresponda. En este último caso será, posible facilitar el nombre y apellidos junto con el NRRP o bien la unidad correspondiente y el cif de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia sin que, en ningún caso, puedan exigir que se facilite el número del D.N.I. del receptor.



**2.-** Los documentos con entrega urgente, certificado urgente, telegramas, burofax con acuse de recibo y certificación de contenido o postal Express, deberán remitirse y entregarse en la OCAG y no en el órgano de la Consejería destinataria.

Para la firma y/o sellado de los avisos de recibo que puedan acompañarlos, se estará a lo establecido en el apartado anterior.

En el momento de la recepción de la documentación se procederá a efectuar el asiento de registro correspondiente, así coincidirá la fecha y hora de registro con la de recepción recogida en el recibo.

Si no fuera posible efectuar el asiento de registro en el momento de la recepción, la fecha y hora a tener en cuenta a los efectos de entrada será la que conste en el recibo de entrega.

**3.-** En el caso de las empresas de reparto de correos y mensajería, las modalidades de envíos que gestionan pueden ser ordinarias o con sobre con retorno.

Si la entrega es ordinaria, su recogida se hará estampando el sello de la OCAG/OCAE y la fecha o, en su defecto, la identificación usada para el correo certificado (nombre y NRRP o unidad y CIF de la de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia).

Si la entrega es con retorno, es decir, en el envío remitido existe una copia del documento para la anotación del registro de entrada, se deberá proceder de la siguiente manera: se sellará el albarán correspondiente como en el supuesto de las entregas ordinarias, el representante de la empresa deberá, necesariamente, esperar a que se abra el envío, se compruebe la documentación y se cumplimente el retorno con el sello de registro de entrada. Si en la comprobación de la documentación se aprecia que no se adjunta solicitud, escrito o comunicación, se facilitará una solicitud genérica para que sea cumplimentada por el representante de la empresa identificándole como presentador de la misma.

Otras formas de entrega de las empresas de reparto pueden ser paquetes, paquete azul (normalmente de mayor tamaño y que necesita devolución del recibí).

**4.-** A los notificadores se les da el mismo tratamiento que a los particulares, por lo que deben esperar para el registro de la documentación.

#### **CUARTA.-**

Los registros de las entidades y órganos administrativos de la Administración Pública Regional, distintos de las OCAG/OCAE con función de registro, podrán aplicar con carácter supletorio las presentes Instrucciones respecto de las



**Región de Murcia**  
Consejería de Hacienda y Administración Pública.  
Dirección General de la Función Pública y Calidad de los  
Servicios

solicitudes, escritos o comunicaciones presentadas por los ciudadanos a través de las oficinas de correos o servicios de mensajería dirigidas a dichos entes u órganos, en el ámbito de sus propias competencias.

EL DIRECTOR GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA  
Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

P.S.

LA SECRETARIA GENERAL.

(Orden de 7 de diciembre de 2016 de la  
Consejería de Hacienda y Administración Pública).

Fdo. M<sup>a</sup> Pedro Reverte García.

**(documento firmado electrónicamente)**