Las oficinas de información, reclamos y sugerencias son espacios de comunicación que permiten a los ciudadanos entrar en contacto con los diferentes servicios. Estas oficinas permiten:

• La difusión de programas sociales y trámites propios de las reparticiones públicas.
• La comunicación de las prioridades gubernamentales.
• Que la ciudadanía se exprese a través de sus reclamos, sugerencias, expectativas e intereses.

Estas oficinas deben facilitar la atención de toda persona que realice gestiones en las entidades públicas, ya sea en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus deberes, garantizando la oportunidad de acceso y sin discriminación.

Normas que rigen las OIRS

La creación y funcionamiento de las OIRS se rige por el decreto Nº 680, del 21 de septiembre de 1990, del Ministerio del Interior, publicado en el Diario Oficial el 16 de octubre del mismo año.

Este decreto señala que las diversas entidades deben establecer OIRS. Entre estas se cuentan ministerios, intendencias, gobernaciones. Empresas públicas creadas por Ley y diversos servicios públicos. Surgen como excepciones legales la Contraloría General de la República, el Banco Central, las Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad Pública, las Municipalidades y el Consejo Nacional de Televisión, no obstante, algunas de estas instituciones tienen OIRS, dando de esa forma prioridad a sus usuarios.

Misión de la OIRS

Ser un espacio de interacción y acceso de los ciudadanos con las reparticiones públicas que contribuya a la conformación de un Gobierno moderno y al servicio de los ciudadanos.

Las oficinas de información, reclamos y sugerencias, deben ayudar a garantizar el derecho de los ciudadanos a informarse, sugerir y reclamar, acerca de las diferentes materias, retroalimentando la gestión de las reparticiones públicas.

Funciones de la OIRS

Las tareas propias de las oficinas de información, reclamos y sugerencias (OIRS) es informar sobre:

• Servicios que presta cada repartición
• Requisitos para obtener la prestación
• Formalidades para el acceso
• Plazos para la tramitación de la prestación
• Documentación y antecedentes que deben acompañar la solicitud
• Procedimientos para la tramitación.

• Ubicación, competencia y horarios de otras entidades del aparato gubernamental.
• Prioridades gubernamentales

- Atender a los interesados
- Recibir y estudiar sugerencias
- Recibir responder y/o derivar reclamos
- Realiza encuestas y mediciones
- Establecer coordinación con dispositivos de información y comunicación.
- Publicar la carta de derechos ciudadanos de la institución.