

REGLAMENTO REGULADOR DE LA INFORMACIÓN Y LA ATENCIÓN CIUDADANA EN EL AYUNTAMIENTO DE QUART DE POBLET

Aprobado inicialmente, por el Pleno del Ayuntamiento de Quart de Poblet, en sesión celebrada el día veintiocho de julio de dos mil nueve el Reglamento regulador de la información y la atención ciudadana en el Ayuntamiento de Quart de Poblet, acuerdo publicado en el BOP nº 188 de fecha 10-VIII-2009, y finalizado el plazo de exposición al público sin que hayan sido presentadas reclamaciones ni sugerencias, su aprobación ha adquirido carácter definitivo (BOP núm. 240 de fecha 9-X-2009).

El texto íntegro del Reglamento es del siguiente tenor literal:

PREÁMBULO

El presente reglamento regulador de la información y la atención ciudadana nace como fruto del esfuerzo del Ayuntamiento de Quart de Poblet por consolidar un nuevo marco de relación con los vecinos y vecinas centrado en la ciudadanía y proveerse de los mecanismos y medios necesarios para el cumplimiento de estos fines.

La creación de la Oficina de Atención Ciudadana supone un hito dentro del proceso de modernización que el Ayuntamiento de Quart de Poblet está desarrollando durante los últimos años y sirve como plataforma para avanzar en la consolidación de un nuevo modelo de relación con la ciudadanía de Quart de Poblet, donde cada persona tiene un papel protagonista.

La información y atención son derechos esenciales en la relación entre la administración y la ciudadanía cuya regulación y desarrollo resulta preciso abordar mediante una norma que actualice y potencie la organización interna y dinamice el funcionamiento y la coordinación de los servicios administrativos que centran su trabajo en las tareas de información y atención a los ciudadanos y ciudadanas. De esta forma se establece el marco jurídico de su actuación, el contenido de su competencia, la atribución de funciones y el alcance de su responsabilidad en el ejercicio de aquellas.

Por otro lado, junto a la mejora de la información a la ciudadanía, es de vital importancia la reducción y simplificación de los trámites administrativos, la mejora del funcionamiento de las áreas de gestión y la incorporación progresiva de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación aplicadas a la gestión administrativa. Todas estas actuaciones son los ejes vertebradores cuyo desarrollo permitirá enfrentarse al reto de la modernización, garantizando la prestación de los servicios públicos en la forma más eficaz y participativa posible.

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común determina las garantías mínimas de los ciudadanos respecto a la actividad administrativa, siendo su aportación más positiva la consagración de los derechos de aquellos en sus relaciones con las Administraciones Públicas en su artículo 35.

La Ley 11/2007 de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos ha venido a actualizar los derechos antes mencionados situándolos en la esfera de la actual era digital, permitiendo el ejercicio de los mismos por medios electrónicos y telemáticos.

En los últimos años, las distintas administraciones han desarrollado diversas medidas y disposiciones de carácter legal que persiguen la calidad como objetivo. Entre ellas destacan aquellas medidas que afectan al tratamiento de quejas y sugerencias, entre las que podemos contar con el R.D. 951/2005 de 29 de julio y, en el ámbito de la Comunidad Valenciana, el Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell.

El presente reglamento tiene también como antecedente y punto de referencia la Carta Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Quart de Poblet aprobada el 24 de septiembre de 2002 en cuyos artículos 3 y 4 ya se apuntan los principales derechos de la ciudadanía relativos a la información municipal.

Los siguientes aspectos constituyen el contenido de este Reglamento, cuyo Capítulo I determina el objeto y objetivos de los servicios de Información y atención ciudadana y su ámbito de aplicación.

El Capítulo II determina las actividades que conforman el servicio público de información y atención y los criterios y normas que lo deben regir.

Por su parte, el Capítulo III, regula el Sistema de Información Ciudadana, describiendo su finalidad y objetivos, el régimen de incorporación y actualización de la información contenida en el mismo y las formas de acceso a la información en él referenciada.

El Capítulo IV, se dedica a la simplificación de procedimientos estableciendo los mecanismos que permitirán progresivamente mantener actualizada en todo momento la información e ir progresivamente incorporando los procedimientos en el sistema horizontal de gestión de expedientes.

El Capítulo V recoge la organización del servicio público de información y atención a la ciudadanía, que tiene como un punto neurálgico la Oficina de Atención Ciudadana y Registro General sin perder de vista el importante papel prestado por las oficinas especializadas de información adscritas a distintas Áreas (juventud, deportes...). La necesaria coordinación de la atención prestada se logra a través de la colaboración con los responsables de cada una de las Áreas en que se estructura el Ayuntamiento de Quart de Poblet. En este sentido, se crea la Comisión para la Simplificación de Trámites Administrativos y Mejora de la Atención Ciudadana que se configura como órgano encargado de plasmar, en nuestro municipio, la Directiva europea de servicios 2006/123 CE, cuya filosofía obliga, por una parte, a racionalizar los procedimientos administrativos en general, evitando la burocracia innecesaria y gravosa para la ciudadanía, por otra parte sustituye la actividad administrativa de control previo por la de control a posteriori o actividad inspectora, impregnando todo su texto con el principio de minimización del impacto de las exigencias administrativas en la actividad de los particulares, que afecta directamente las relaciones jurídicas del Ayuntamiento con los ciudadanos y con los prestadores de servicios en toda la Unión Europea.

Y, finalmente, el Capítulo VI está dedicado a la gestión de las Quejas y Sugerencias. Una queja

o una sugerencia es una oportunidad de mejora. Esta es la concepción que debe tener una organización cuando recibe quejas y sugerencias. Además, una queja siempre lleva implícita una idea de mejora que puede ser utilizada por la organización para adaptar sus servicios a las necesidades de la ciudadanía, sin olvidar por ello el deber de cumplir las obligaciones que conlleva la prestación del servicio público.

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES. EL SERVICIO PÚBLICO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Artículo 1

Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el proceso de atención a la ciudadanía y las medidas necesarias para la simplificación y mejora de la gestión en el Ayuntamiento de Quart de Poblet entendiéndose por tal el conjunto de actividades y medios que la Administración municipal pone a disposición de los ciudadanos y ciudadanas para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

Las actividades que integran la atención ciudadana son la información y orientación, la gestión de quejas y sugerencias, la prestación de determinados servicios y en su caso, la gestión de procedimientos. Estas acciones se desarrollan específicamente en la Oficina de Atención Ciudadana, así como en las diferentes oficinas especializadas de información existentes en los distintos departamentos municipales. Asimismo, se realizan de forma puntual en los diferentes Servicios y Unidades del Ayuntamiento.

Artículo 2

Ámbito de aplicación

El presente Reglamento será de aplicación a todos los órganos y servicios del Ayuntamiento de Quart de Poblet, especialmente a la Oficina de Atención Ciudadana.

Artículo 3

Definición del Servicio Público, atribución de la competencia y clasificación de la información

1. El servicio público de información y atención ciudadana se configura como un servicio de carácter horizontal que recoge la información de interés para la ciudadanía y tiene como finalidad mejorar y facilitar el acceso a los servicios que presta la administración municipal y sus relaciones con los ciudadanos y ciudadanas.

2. La Oficina de Atención Ciudadana ejercerá la coordinación e impulso de gestión de la información y atención a la ciudadanía, de la forma regulada en este Reglamento, siendo ésta responsabilidad del conjunto de la organización municipal.

3. La información y atención ciudadana podrá ser general, especializada o particular e incluirá las quejas y sugerencias.

CAPÍTULO II. ACTIVIDADES DE LA ATENCIÓN CIUDADANA.

SECCIÓN 1ª Información.

Artículo 4

Tipos de información

Para el cumplimiento de sus objetivos, la información del Ayuntamiento de Quart de Poblet se clasificará en información general, especializada y particular.

Artículo 5

Información general

1. La información general versará sobre los fines, competencias y funcionamiento de los diferentes órganos y servicios del Ayuntamiento de Quart de Poblet, localización y horario de oficinas, trámites de los diferentes tipos de expedientes y documentación que se exige, forma de gestión, divulgación de las actividades y servicios y, en general, cuantos datos sirvan de base a quienes hayan de relacionarse con la administración municipal, que con arreglo a los artículos siguientes, no tuvieran el carácter de información particular o especializada. Igualmente, se podrá facilitar información general sobre otras administraciones e instituciones públicas suministrada por las mismas.

2. La información general se facilitará obligatoriamente a la ciudadanía, sin exigir para ello acreditación de legitimación alguna. Podrá solicitarse verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio de comunicación, siendo resuelta de la misma forma, y, si es posible, de forma inmediata.

3. A través del Sistema de Información Ciudadana del Ayuntamiento de Quart de Poblet se permitirá acceder a la información de los procedimientos administrativos competencia del propio Ayuntamiento. Se establecen como datos básicos de cada procedimiento los siguientes:

- normativa reguladora
- servicio responsable con su dirección, teléfono, correo electrónico y demás medios de comunicación de que disponga
- documentos necesarios para el inicio del procedimiento, plazos y la necesidad, en su caso, de abono de tasas, impuestos o precios públicos.
- Igualmente se incorporará el impreso normalizado de inicio del procedimiento.

La información general deberá ser facilitada y actualizada por cada una de las Áreas correspondientes

Artículo 6

Información especializada

1. La información se entenderá especializada cuando, por sus características específicas,

requiera una mayor profundización en la respuesta o sea preciso efectuar consultas complementarias.

2. Las áreas del Ayuntamiento de Quart de Poblet que dispongan de subsistemas de datos propios que contengan información relevante para la ciudadanía deberán facilitar, en la forma funcional en que se establezca, documentación para su integración en el Sistema de Información Ciudadana y así posibilitar su consulta por la ciudadanía y por otros servicios del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

3. En el caso en que así se estableciera, la Oficina de Atención Ciudadana, de común acuerdo con el área correspondiente, canalizará las citas que los ciudadanos/as puedan solicitar con los técnicos o responsables de las diferentes áreas con el fin de proporcionarles la información especializada que necesiten.

Artículo 7

Información particular

1. La información particular consistirá en facilitar a los interesados o a sus representantes tanto el estado de tramitación en que se encuentran sus expedientes administrativos, como toda aquella información de carácter personal que esté a disposición del Ayuntamiento de Quart de Poblet. Esta información sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesados en cada procedimiento o a sus representantes legales de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 31 y 32 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre.

2. Cuando la información a la ciudadanía se refiera a los datos de carácter personal que afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas, la información se proporcionará con las limitaciones y en los términos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

3. La información ciudadana de carácter particular será suministrada por las Áreas del Ayuntamiento de Quart de Poblet que gestionen el expediente concreto del que se trate, pudiendo ser la Oficina de Atención Ciudadana el canal mediador que facilite esta información a cada interesado/a. Para asegurar una respuesta ágil y puntual a las personas interesadas, deberán establecerse las oportunas conexiones con las bases de datos de las áreas del Ayuntamiento. En el supuesto de que las áreas entregaran a la Oficina de Atención Ciudadana el expediente o documentación integrante del mismo, deberá suscribirse por la persona responsable el correspondiente recibo en los términos expresados en el artículo 16.2 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (R.D. 2568/86) a efectos de control administrativo, y la Oficina de Atención Ciudadana tendrá la obligación de devolver el expediente o documentación en un término máximo de 48 horas, o antes, en función de las necesidades del trámite del expediente en cuestión.

4. En el caso en que así se estableciera, la Oficina de Atención Ciudadana de común acuerdo con el Área correspondiente, canalizará las citas que los/as ciudadanos/as puedan solicitar con el personal de las diferentes Áreas con el fin de proporcionarles la información particular que necesiten.

Artículo 8

Criterios de calidad de la información

1. Los criterios de calidad de la información contenida en el Sistema de Información Ciudadana del Ayuntamiento de Quart de Poblet, que serán objeto de evaluación, son:

- a) Homogeneidad de la estructura de la información, que deberá ser siempre la misma.
- b) Exactitud: La información sobre los servicios que presta la Administración del Ayuntamiento de Quart de Poblet deberá referirse con precisión a las características y contenido del servicio sobre el que se informe.
- c) Integridad: La información debe ser completa, permitiendo dar cauce a las demandas planteadas por la ciudadanía o iniciar procesos sin tener que hacer nuevas consultas.
- d) Concreción: La información contenida en el Sistema se expresará de la forma más precisa y sintética posible.
- e) Adecuación: La información obtenida deberá coincidir con la información solicitada.
- f) Actualización: Los nuevos contenidos o modificaciones de información que generen las Áreas del Ayuntamiento de Quart de Poblet deberán incorporarse al Sistema de Información.
- g) Orientación a la demanda: El contenido de la información y su acceso estará en función de las necesidades de la ciudadanía.

2. El Área de Modernización, la Oficina de Atención Ciudadana y el Área de Informática y Nuevas Tecnologías velarán por el cumplimiento de los criterios establecidos en el apartado anterior.

SECCIÓN 2ª. De la función de atención.

Artículo 9

Funciones de la Atención ciudadana

1. La atención personalizada comprenderá las funciones siguientes:

- a) Recepción a los ciudadanos y ciudadanas, al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen y, en particular, la relativa a la localización de dependencias y personal.
- b) Orientación e información, cuya finalidad es la de ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que la ciudadanía requiere sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación.

Las consultas que pueda evacuar la Oficina de Atención Ciudadana no serán objeto de

publicación, y por lo tanto en ningún caso serán vinculantes en el sentido del artículo 37.10 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

c) Recepción de las sugerencias, para mejorar la calidad de los servicios, propiciar el ahorro del gasto público, simplificar trámites, suprimir los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la ciudadanía en su relación con el Ayuntamiento de Quart de Poblet.

d) Recepción de las quejas para mejorar la calidad de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Quart de Poblet, detectar las malas prácticas para corregirlas y fomentar la participación e implicación ciudadana en los procesos de mejora continua del Ayuntamiento de Quart de Poblet

e) Asistencia a los ciudadanos y ciudadanas en el ejercicio del derecho de petición, reconocido por el artículo 29 de la Constitución.

2. 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, telemáticos o cualquier otra forma de comunicación que los avances tecnológicos permitan.

Artículo 10

Atención telefónica

La atención ciudadana por vía telefónica deberá ajustarse a unos criterios mínimos de calidad en la actuación administrativa que serán objeto de mejora continua en su desarrollo. La atención telefónica será concordante a los medios tecnológicos y humanos con los que cuente el Ayuntamiento sin perder en ningún caso la excelencia como objetivo.

Artículo 11

Atención telemática

De igual manera, la atención ciudadana por vía telemática se ajustará a unos criterios de calidad en su actuación, siempre teniendo como referente el cumplimiento de lo establecido en la Ley 11/2007 de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y demás normativa vigente en la materia.

Para este fin el Ayuntamiento de Quart de Poblet dispondrá como herramienta de una Oficina Virtual o Carpeta Ciudadana, así como de su portal web corporativo, el correo electrónico y demás medios que tecnológicamente sirvan como soporte para la atención ciudadana.

Artículo 12

Acceso a la información

Los ciudadanos y ciudadanas podrán acceder a la información del Ayuntamiento de Quart de Poblet personalmente en la Oficina de Atención Ciudadana, en las distintas oficinas especializadas de información, por teléfono, por escrito o a través de Internet.

1. Las informaciones que se suministren serán claras y comprensibles, concretas, íntegras y adecuadas a la solicitud realizada.
2. Cuando la demanda de información formalizada por el/la ciudadano/a no esté formulada con claridad, la persona que le atienda se pondrá a su disposición para aclarar y concretar su petición.
3. Si la demanda de información no pudiera ser resuelta de forma inmediata con los medios de que dispone el personal de atención al público, éste tomará los datos de contacto de la persona solicitante y le proporcionará su nombre y número de teléfono, con el compromiso de contestarle en un plazo concreto y con la mayor celeridad posible.
4. Cuando, por razones de confidencialidad o de seguridad contempladas en el ordenamiento jurídico, el personal del Ayuntamiento no pudiera revelar la información solicitada, indicará a la persona interesada los motivos por los que no puede comunicar la información.
5. Si el Ayuntamiento de Quart de Poblet no presta el servicio sobre el que el/la ciudadano/a pide información o no tiene competencias al respecto, se le advertirá en ese sentido, y si es posible, se le indicará dónde puede obtener la información y realizar la gestión que desea.

CAPITULO III. DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN CIUDADANA

Artículo 13

La información en el Portal de Internet del Ayuntamiento de Quart de Poblet

1. La información que el Ayuntamiento ofrece a través de Internet es parte integrante del Sistema de Información Ciudadana y se organiza en el sitio web www.quartdepoblet.org que se configura en cumplimiento de lo establecido en el art. 10 de la Ley 11/2007 de 22 de junio, como sede electrónica y portal de servicios de las diferentes unidades administrativas en su relación con la ciudadanía.
2. Desde la página principal del sitio web del Ayuntamiento de Quart de Poblet se podrá acceder al Sistema de Información Ciudadana, así como a la Oficina Virtual del ayuntamiento.
3. El Ayuntamiento de Quart de Poblet dispone, asimismo de una Intranet, que se configura tanto para el trabajo interno de las distintas Áreas y Departamentos, como también para ser parte integrante del sistema de información ciudadana.

Artículo 14

Descripción del sistema de información ciudadana

1. El Sistema de Información ciudadana contendrá, como mínimo, la información sobre el

conjunto de datos relevantes para la ciudadanía respecto a la utilización de los servicios públicos, en concreto sobre las ayudas, servicios, órganos competentes y documentación necesaria para hacer efectivos los derechos que de ella se deriven.

Esta enumeración no es exhaustiva dado que progresivamente se deberá ir introduciendo en el Sistema de información Ciudadana toda la información pública, general o especializada según lo establecido en los artículos 5, 6 y 7, que sean de interés público garantizando un único entorno donde poder consultar y acceder a la información del municipio.

2. El Sistema de Información Ciudadana establecerá, mediante enlaces, acceso a aquellos sitios web específicos que se consideren de interés para la ciudadanía y se verifique la imposibilidad de poder ser recogidas directamente en el sistema único.

Artículo 15

Incorporación y actualización de la información

1. Las Áreas del Ayuntamiento de Quart de Poblet que generan información deberán incorporarla al Sistema de Información Ciudadana y mantenerla debidamente actualizada.

2. La responsabilidad de la comunicación, actualización y baja de la información en el Sistema de Información Ciudadana corresponderá a las Áreas del Ayuntamiento de Quart de Poblet que la generan.

3. La Oficina de Atención Ciudadana incorporará al Sistema aquella información que sea recomendable mantener de forma centralizada (organigrama, normativas, etc.) y actualizará y coordinará aquella información que, aún siendo responsabilidad de las Áreas, deba ser sujeta a criterios de homogenización. Si observara cualquier tipo de anomalía en la información contenida en el Sistema adoptará las medidas oportunas para su subsanación trasladando, en su caso, comunicación al correspondiente Área.

4. Cuando la información se refiera a los datos de carácter personal que afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas, la información se proporcionará con las limitaciones y en los términos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Artículo 16

Consulta de la Información en el Sistema

1. La ciudadanía podrá consultar sin restricción distinta a las establecidas por las leyes, el Sistema de Información Ciudadana a través de la Web Institucional del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

2. El Ayuntamiento de Quart de Poblet facilitará el acceso de la ciudadanía a este sistema de información desde la Oficina de Atención Ciudadana, las Oficinas especializadas de información, los kioscos y puntos de de la Red Xarxa-TIC, a través del teléfono de información

ciudadana o de los puntos de Información Ciudadana que se pudieran crear al efecto.

3. La información particular estará también accesible para la ciudadanía de forma telemática accediendo a un espacio habilitado dentro del Portal Web Municipal denominado Oficina Virtual o Carpeta Ciudadana. Este servicio no sólo permitirá a la ciudadanía la mera consulta de la información personal que esté a disposición del Ayuntamiento sino que, de forma progresiva, se irá facilitando la realización de trámites administrativos. El acceso a la Carpeta Ciudadana u Oficina Virtual vendrá condicionado por la suscripción por parte de las personas interesadas de la normativa aprobada mediante acuerdo de la Junta de Gobierno Local de 20 de octubre de 2007.

Artículo 17

Carácter de las informaciones emitidas

Las informaciones y orientaciones que emita el Sistema de Información Ciudadana tendrán un carácter meramente ilustrativo para quienes lo soliciten. Por tanto:

- a) Las consultas que puede evacuar la Oficina de Atención Ciudadana no serán objeto de publicación, y por lo tanto en ningún caso serán vinculantes en el sentido del artículo 37.10 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- b) Tales informaciones y orientaciones no originarán derechos ni expectativas de derecho a favor de los solicitantes ni de terceros y no podrán lesionar derechos ni intereses legítimos de los interesados u otras personas.
- c) No ofrecerán vinculación alguna con el procedimiento administrativo al que se refieran y, en este sentido, la información no podrá invocarse a efectos de interrupción o suspensión de plazos, caducidad o prescripción, ni servirá de instrumento formal de notificación en el expediente.

Artículo 18

Mantenimiento Informático

El mantenimiento y evolución informática del Sistema de Información Ciudadana corresponde al Área de Informática y Nuevas Tecnologías que también facilitará el soporte tecnológico a los diferentes servicios para que puedan desempeñar las funciones que se identifican en el presente Reglamento, sin perjuicio de que la prestación de estos servicios pueda realizarse externamente según lo contemplado en la Ley 30/2007 de Contratos del Sector Público.

CAPÍTULO IV. SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS, MEJORA DE LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA.

Artículo 19

Comisión para la Simplificación de Trámites Administrativos y Mejora de la Atención

Ciudadana

Bajo la presidencia de la Alcaldía o persona en quien delegue, se constituirá la Comisión para la Simplificación de Trámites Administrativos y Mejora de la Atención Ciudadana, de la que formarán parte:

- El/La Secretario/a del Ayuntamiento.
- El/La Interventor/a y/o el/la Tesorero/a del Ayuntamiento, cuando se traten asuntos que afecten a los servicios económicos municipales.
- El/la Responsable de la Oficina de Atención Ciudadana, que actuará como secretario de la comisión.
- El/la Responsable del Área de Modernización y Calidad.
- Los/las Directores/as o técnicos responsables de cada una de las áreas, que serán convocados a todas aquellas reuniones en las que se debatan asuntos de su interés específico.
- El/La Responsable de la Unidad de Informática.

Artículo 20

Funciones de la Comisión para la Simplificación de Trámites Administrativos y Mejora de la Atención Ciudadana

La comisión tendrá como objetivo general la consolidación del nuevo modelo de relación centrado en la ciudadanía descrito en el preámbulo, manteniendo como propósito final proporcionar un servicio de calidad y a plena satisfacción de los vecinos y vecinas en su relación con la administración municipal, abandonando el arquetipo de una administración municipal compartimentada y excesivamente burocratizada.

Las principales funciones de la Comisión para la Simplificación de Trámites Administrativos y Mejora de la Atención Ciudadana son:

1. Revisar y actualizar el catálogo de procedimientos administrativos municipales con el objetivo de evitar molestias y esperas en la tramitación a los/as ciudadanos/as, velando por el cumplimiento de los principios de eficacia, coordinación, racionalización, economía y agilidad.
2. Impulsar el proceso de priorización e implementación de procedimientos en el sistema horizontal de gestión de expedientes y la Oficina Virtual del Ayuntamiento.
3. Promover los procesos de modernización de la administración y la administración electrónica en el Ayuntamiento de Quart de Poblet.
4. Colaborar con el área de Atención Ciudadana en la definición de los objetivos, indicadores y estándares de la atención ciudadana, así como en la formulación y desarrollo del procedimiento para la adecuada gestión de las quejas y sugerencias y el sistema de Información Ciudadana del Ayuntamiento de Quart de Poblet.
5. Establecer los criterios para normalizar y actualizar los impresos y la documentación de cada procedimiento.

Artículo 21

Tramitación de procedimientos

El Ayuntamiento de Quart de Poblet, a través los departamentos de Modernización y Calidad e Informática y Nuevas Tecnologías, adoptará las medidas necesarias al objeto de que todos sus procedimientos administrativos se puedan gestionar mediante herramientas informáticas. Para ello, se cuenta en el Ayuntamiento con un Sistema de gestión que será la herramienta tecnológica de base para la tramitación de todos los expedientes municipales. Los Responsables de Área actuarán de forma complementaria garantizando la total colaboración de cada departamento en este proceso.

CAPÍTULO V. LAS OFICINAS DE ATENCIÓN CIUDADANA.

Artículo 22

La Oficina de Atención Ciudadana

1. La Oficina de Atención Ciudadana es la unidad administrativa encargada de la coordinación de la atención a la ciudadanía en el Ayuntamiento de Quart de Poblet. Esta unidad está adscrita al Área de Secretaría General.

2. Las funciones de la Oficina de Atención Ciudadana son:

- a) Difundir la información integrante del Sistema de Información Ciudadana del Ayuntamiento de Quart de Poblet
- b) Orientar y asesorar a la ciudadanía en relación a las demandas que formule.
- c) Ayudar a los/as ciudadanos/as en la cumplimentación de impresos.
- d) Recibir y tramitar las quejas y sugerencias relativas a los servicios prestados por el Ayuntamiento de Quart de Poblet, velando por su adecuada respuesta, incluyendo las tramitadas a través del Síndic de Greuges o el Defensor del Pueblo.
- e) Tramitar y resolver aquellas cuestiones cuya urgencia o simplicidad permitan una respuesta inmediata.
- f) Canalizar, si así se establece, las citas que los/as ciudadanos/as puedan solicitar con el personal técnico de las diferentes Áreas con el fin de proporcionarles información específica y/o particular.
- g) Facilitar a la ciudadanía aquella información particular relativa a datos de gestión. Para ello, los diferentes Servicios del Ayuntamiento de Quart de Poblet facilitarán a la Oficina de Atención Ciudadana esta información teniendo en cuenta la necesaria acreditación por el interesado de su solicitud. Igualmente, el personal de la Oficina, previa autorización del/de la ciudadano/a, podrá acceder a su Carpeta ciudadana a fin de facilitarles la mayor atención e información.
- h) Sugerir y proponer las medidas necesarias en el desarrollo de las normas y criterios generales que faciliten y permitan la mejora continua en la gestión tanto del Sistema de Información Ciudadana como de las Quejas y Sugerencias en el Ayuntamiento de Quart de Poblet.
- i) De igual forma realizará cuantas funciones dentro de su esfera de competencias le sean encomendadas, en orden a lograr la mejor comunicación entre la ciudadanía y el Ayuntamiento de Quart de Poblet.

3. En la sede de la Oficina de Atención Ciudadana se ubicará el Registro General. Por este motivo, en las disposiciones normativas reguladoras de procedimientos, de oficio o a instancia

de parte, en los que sea necesaria la presentación de documentos por parte de interesados, así como en los impresos normalizados correspondientes, habrá de indicarse que cualquier entrega o recepción de los mismos podrá hacerse en la Oficina de Atención Ciudadana.

4. Para el ejercicio de sus funciones, la Oficina de Atención Ciudadana contará con la colaboración de los responsables de cada Área y la Comisión de Coordinación de Simplificación y la Atención al Ciudadano.

5. El/la coordinador/a de la Oficina de Atención Ciudadana y la Secretaría General establecerán las directrices organizativas técnicas de la oficina, marcando las pautas y protocolos de actuación del personal que la integra.

6. La Oficina de Atención Ciudadana publicará una Carta de Servicios, o en su defecto, un catálogo detallado de funciones para conocimiento general de la ciudadanía.

Artículo 23

Horario de la Oficina de Atención Ciudadana

1. El calendario con los días de apertura y cierre de la Oficina de Atención Ciudadana y del Registro General será establecido y publicado antes de iniciarse cada ejercicio.

2. El horario de atención al público es, con carácter general, de 9 a 14 horas de lunes a viernes, estableciéndose dos días a la semana un horario ininterrumpido de 9 a 18 horas, y la apertura de la oficina los sábados de 10 a 13 horas para las funciones de registro e información.

3. En verano, generalmente durante los meses de julio y agosto, el horario de atención será de lunes a viernes de 9 a 14 horas.

4. El calendario laboral del personal adscrito a la Oficina de Atención Ciudadana será establecido anualmente de acuerdo con los criterios marcados en el Convenio vigente, el Estatuto Básico del Empleado Público y demás normativa aplicable.

Artículo 24

Funciones específicas de Jefes y Responsables Técnicos de las Áreas Municipales

Los/as Jefes/as, Coordinadores/as y Técnicos/as responsables de cada una de las Áreas tendrán las siguientes funciones en su relación con la Oficina de Atención Ciudadana:

- a) Seguimiento y supervisión de la información generada en el Área, siendo los responsables de su homogeneización, así como de la verificación de su introducción, en su caso, en el Sistema único de Información, y de la remisión a la OAC de los datos necesarios para la evaluación y el seguimiento del Sistema de Información Ciudadana.
- b) Formalizar los protocolos de actuación necesarios para delimitar los distintos trámites de su competencia que se inicien o gestionen desde la Oficina de Atención Ciudadana.
- c) Gestión de las quejas y sugerencias asignadas por la OAC de la forma establecida en el capítulo VI del presente reglamento.

- d) Valoración de la priorización de procedimientos para su implementación en el Sistema de gestión de expedientes.
- e) Velar porque en su departamento se facilite en todo momento la información necesaria para que se preste una correcta atención e información a la ciudadanía.
- f) Designar, si lo estiman conveniente, una persona de su área o departamento en quien delegar las funciones relativas a la información y atención ciudadana.

Artículo 25

Oficinas especializadas de información

1. Las diferentes Oficinas de información que se encuentran adscritas a cada área tienen la función de informar y atender la ciudadanía en las materias de su competencia.
2. Las Oficinas especializadas de información proporcionarán a la Oficina de Atención Ciudadana toda la información general o especializada que precise para el ejercicio de sus funciones. De igual forma, la Oficina de Atención Ciudadana, reportará a las oficinas especializadas aquella información que pudieran requerir para ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía.
3. Las Oficinas especializadas de información desarrollarán, dentro de sus respectivas Áreas, las siguientes funciones:
 - a) Mantener actualizado el Sistema de información, para su explotación conjunta con la Oficina de Atención Ciudadana
 - b) Recopilar, ordenar y poner a disposición de la ciudadanía todo el material informativo del que disponga. Si se estima conveniente, se facilitará a la OAC copia de este material para su difusión.
 - c) Elaborar y mantener actualizado un catálogo de las publicaciones que realice el Área, comunicando las variaciones que se produzcan a la Oficina de Atención Ciudadana. Asimismo, la OAC recibirá copia de aquellas publicaciones que sean de interés para la ciudadanía en número suficiente para su correcta difusión.

Artículo 26

Evaluación de la Atención Ciudadana en el Ayuntamiento de Quart de Poblet

1. El responsable de la Oficina de Atención Ciudadana, en colaboración de los responsables y técnicos municipales que gestionan las oficinas especializadas de información, evaluará periódicamente los sistemas y actividades que integran la atención ciudadana del Ayuntamiento de Quart de Poblet y recopilará las propuestas de mejora para su incorporación a los mismos.
2. Tal como establece el art. 20 del presente reglamento, la Comisión para la Simplificación de Trámites Administrativos y Mejora de la Atención Ciudadana colaborará en la definición de los objetivos, indicadores y estándares de la atención ciudadana.

CAPÍTULO VI. QUEJAS Y SUGERENCIAS

Artículo 27

Quejas

1. Tendrán la consideración de quejas los escritos o comunicaciones de cualquier índole en los que los/as ciudadanos/as realicen manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones, o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los servicios públicos prestados por el Ayuntamiento.
2. La formulación de una queja no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial, puedan corresponder al interesado, ni supondrá, por tanto, paralización de los plazos para la interposición de éstas.
3. Por la propia naturaleza de la queja, contra su respuesta no cabrá recurso alguno, sin perjuicio de que los motivos de la queja puedan volver a exponerse en los posibles recursos que quepa interponer en el procedimiento administrativo con el que guardan relación.
4. Las quejas no tienen la naturaleza de recurso administrativo, reclamaciones previas al ejercicio de acciones judiciales, reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la administración, ni de reclamaciones económico-administrativas, por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa vigente. Tampoco tienen la naturaleza de solicitudes presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, Reguladora del Derecho de Petición, ni de denuncias sobre irregularidades o infracciones que pudieran entrañar responsabilidad disciplinaria del personal al servicio de la administración.

Artículo 28

Sugerencias

1. Las sugerencias son las propuestas formuladas por los ciudadanos y ciudadanas para mejorar la calidad de los servicios públicos y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias en sus relaciones con la administración.
2. Las sugerencias podrán presentarse por escrito, verbalmente o por medios electrónicos, no siendo imprescindible la identificación y firma de la persona que la presenta.

Artículo 29

Presentación

1. Los/as ciudadanos/as, sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior, presentarán sus quejas y sugerencias por escrito, por vía telefónica o telemática indicando:
 - a) Nombre y apellidos.
 - b) Domicilio, a efectos de notificación.
 - c) Hechos y razones, en los que se concrete con claridad la queja o exposición de la sugerencia.
 - d) Lugar y fecha.
 - e) En su caso, firma.

2. El Ayuntamiento dispondrá de impresos de quejas y sugerencias en la Oficina de Atención Ciudadana así como en todas las dependencias donde existan oficinas especializadas de información.

3. Una vez recibida la queja o sugerencia en la Oficina de Atención Ciudadana, ésta remitirá en el plazo de dos días hábiles comunicación por la vía en la que el interesado manifieste en su solicitud, o en su defecto por el mismo medio en que fue presentada (escrito, telefónico o telemático) en la que se comunica que se procede a la tramitación de la misma y su traslado al área o departamento correspondiente.

Artículo 30

Tramitación

1. El Ayuntamiento de Quart de Poblet tramitará las quejas y sugerencias en un plazo máximo de diez días hábiles a contar a partir del día siguiente de su recepción. En cualquier caso, se procurará no agotar los plazos y evacuar las respuestas en el menor plazo posible.

2. El plazo referenciado en el apartado anterior, previa comunicación a los interesados, podrá ser prorrogado hasta 10 días hábiles más en caso de que se acuerde la acumulación de expedientes de similares características. La prórroga también podrá ser acordada si la naturaleza de la solicitud así lo aconseja en virtud de su complejidad, o a causa de fuerza mayor.

3. El área o departamento responsable de la gestión de la queja o sugerencia elaborará una propuesta de respuesta en el plazo de cinco días hábiles desde su recepción. Dicha propuesta será remitida a la Oficina de Atención Ciudadana para que ésta proporcione, de forma inmediata, cumplida comunicación por el medio elegido a la persona que la formuló.

4. La gestión de quejas y sugerencias, en la medida de lo posible, se desarrollará a través del sistema electrónico de gestión de expedientes del Ayuntamiento.

5. La Alcaldía-Presidencia y, en su caso, cada Concejalía que ostente delegación de competencias, emitirá instrucciones, de acuerdo con el marco general establecido en el presente reglamento, sobre la organización y gestión de las quejas y sugerencias en cada Área o departamento.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA

La adaptación de los sistemas e instrumentos que se mencionan en el presente Reglamento se producirá de manera progresiva a partir de su entrada en vigor, debiendo estar en funcionamiento en el plazo máximo de dos años desde la fecha de publicación.

DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA

El presente Reglamento será aprobado por el Ayuntamiento Pleno y se publicará el texto íntegro en el Boletín Oficial de la Provincia, no entrando en vigor hasta que se produzca tal publicación íntegra y haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de la Ley 7/85, RBRL.”

