

**BOLETÍN OFICIAL DE LA PROVINCIA**

Boletín n.º 50

Anuncio 1699/2012

miércoles, 14 de marzo de 2012

**ADMINISTRACIÓN LOCAL
AYUNTAMIENTOS
Ayuntamiento de Almendralejo**

Almendralejo (Badajoz)

Anuncio 1699/2012

« Reglamento municipal de la Oficina de Atención Ciudadana »

REGLAMENTO MUNICIPAL DE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE ALMENDRALEJO.

La mayor proximidad al ciudadano a la que tienden todas las Administraciones públicas, de la que constituye el primer paso la descentralización política del Estado y que impone la legislación básica sobre el régimen jurídico de las Administraciones públicas, no basta para romper las barreras que las distancian del ciudadano, que debe dedicar mucho tiempo en su relación con aquellas para la realización de muchos trámites, para los que carece de información, de los medios y los conocimientos necesarios para satisfacer sus necesidades.

Estas barreras en las relaciones con las Administraciones hoy no tienen sentido. La tecnología de la información y las comunicaciones y la implantación de técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de su actividad y ejercicio de sus competencias; la informatización de los registros y archivos, el establecimiento de registros telemáticos para la recepción o salida de solicitudes, escritos y comunicaciones, así como la tramitación de los expedientes electrónicamente, posibilitan ese acercamiento, en el inicio del procedimiento, en los trámites sucesivos que debe seguir y en la terminación del mismo. También en el acceso a los servicios, que en el ámbito local adquieren mayor relevancia.

Conscientes de esta evolución, es voluntad de la Corporación municipal de Almendralejo la aproximación y acercamiento de la Administración Local a los ciudadanos y de simplificación de los trámites administrativos, de atención personalizada a aquellos con el fin de facilitar el contacto de todos los vecinos con el Ayuntamiento y el acceso de todos los ciudadanos a los servicios públicos de competencia municipal. Asimismo, mediante la incorporación del Registro de Ventanilla única y su integración junto con los Registros municipales en una única unidad en la que, además de servir de acceso y constancia con claridad de todos los documentos dirigidos al Ayuntamiento y a las demás Administraciones Públicas (y las salidas de los despachados por la Corporación), se facilite dicha presentación, se informe sobre los trámites que se seguirán, documentación que deberá presentar el interesado, en su caso, tributo, precio público o contraprestación económica que deberá satisfacer, plazo de presentación y de resolución y de cuantos aspectos afecten al procedimiento y que sean de interés de aquel.

Esta voluntad política se plasma impulsando la implantación de la Oficina de Atención Ciudadana, como punto de información y atención personalizada que tiene como principales objetivos facilitarles su relación con el Ayuntamiento; ahorrar, en la medida de lo posible, su desplazamiento al Ayuntamiento; integrar en una sola oficina los trámites administrativos que se deriven del desarrollo de las competencias atribuidas al municipio y de los servicios que presta.

Para conseguir, dentro del ámbito municipal, una cultura administrativa centrada en el servicio al ciudadano, además se implica a todo el personal al cargo de los diferentes servicios.

La implantación de este servicio comporta ventajas en su doble función de gestión e información, para los ciudadanos, en la medida que permite el trato personal e individualizado con el público; resuelve todas aquellas dudas e inicia la tramitación de todas las demandas de carácter general y que pueden ser normalizadas; se obtiene una mayor agilidad y rapidez en la tramitación de estas; posee información y la canaliza de tal manera que se evitan situaciones de desorientación al ciudadano para dar una solución a sus demandas; filtra las consultas, en el sentido de que solamente manda al área, servicio o unidad competente al ciudadano cuya demanda sea específica y siempre con cita previa y, sobre todo, mejora la imagen del Ayuntamiento ante los ciudadanos.

También comporta ventajas para el propio Ayuntamiento, ya que racionaliza los recursos, principalmente humanos, debido a las economías que de la organización municipal se derivan; aporta una imagen del Ayuntamiento volcado en la solución de las demandas del ciudadano; permite un contacto directo y responsable con el ciudadano, bajo un concepto de servicio público, que posibilita una disposición de mejora permanente; elimina flujo de público por los diferentes servicios y posibilita la recepción del público en las áreas, servicios, secciones y unidades administrativas de manera racional y organizada a través de la cita previa y produce una mejora en la productividad en las diferentes unidades de gestión y administración municipales.

Título I.- Disposiciones de carácter general.

Artículo 1.º.- Oficina de Atención Ciudadana.

La Oficina de Atención Ciudadana (OAC) es un servicio municipal con vocación específica de servicio público que incorpora técnicas modernas de atención al usuario y en la que se concentra la atención al público, estando dotada de la organización y los medios para dar solución a la mayoría de las demandas que los ciudadanos dirigen al Ayuntamiento.

Artículo 2.º.- Funciones de la Oficina de Atención Ciudadana.

Las actividades de la Oficina de Atención Ciudadana se engloban en las siguientes funciones:

- Funciones de información.
- Funciones de tramitación y gestión.

Artículo 3.º.- Objeto del reglamento.

Constituye el objeto de este reglamento:

- a) Recoger y definir todas las actividades y funciones que se asignan a la OAC.
- b) Establecer una serie de normas de procedimiento que regirán todos los trámites y funciones que desarrolle.
- c) Garantizar el ejercicio del contenido del título IV de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y, en particular, los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas, concretando la aplicación efectiva:

- 1.º. A ser informados y orientados.
- 2.º. A conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los expedientes en los que tenga la condición de interesado y obtener copias de sus documentos.
- 3.º. No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento o que ya se encuentren en poder de la Administración.
- 4.º. Obtener copia sellada de los documentos que presente, aportándola con los originales, así como a la devolución de estos, siempre que no deban figurar en el expediente.
- 5.º. A conocer la identidad de los responsables de los trámites, así como los plazos para la resolución del expediente.
- 6.º. A formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- 7.º. A acceder a los registros y archivos administrativos, salvo cuando prevalezcan razones de interés público o se lesionen derechos de terceros.
- 8.º. A ser tratados con respeto y deferencia.

Título II.- Organización y relación de la OAC con las diferentes unidades administrativas del Ayuntamiento.

Artículo 4.º.- Principios de organización.

La organización de la OAC se basa en los siguientes principios: se concentrarán en una única unidad la atención de las demandas más usuales de los ciudadanos para con el Ayuntamiento y se configurarán los puestos de trabajo de manera polivalente.

Artículo 5.º.- Relación de la OAC con las diferentes unidades administrativas.

1. La Oficina de Atención Ciudadana se configura como una unidad administrativa diferenciada de la estructura municipal, al servicio de cada una de las áreas funcionales del Ayuntamiento para la consecución del objetivo principal de atención personalizada al público.
2. Los servicios, las secciones y negociados del Ayuntamiento son los responsables de todas las actuaciones que, respecto a las materias que les corresponden funcionalmente, desarrolle la Oficina de Atención Ciudadana, independientemente de las nuevas que se le encomienden directamente en la estructura orgánica y que las asumirán como de responsabilidad propia.
3. La OAC colaborará con las diferentes servicios, secciones y negociados mediante la organización y prestación en sus instalaciones, de aquellas iniciativas y actividades que requieran de la información y atención de la población en general, tales como las renovaciones o modificaciones en el padrón, licencias y autorizaciones, comunicaciones previas y declaraciones responsables, becas, ayudas, matriculaciones en actividades formativas, participación en procedimientos de licitación y procedimientos selectivos.
4. Sin perjuicio de lo establecido en la presente Ordenanza, las funciones concretas de la OAC en cada procedimiento y expediente será la establecida en el manual o manuales de procedimiento o, en su caso, en el Manual de Organización y funcionamiento de la OAC.

Artículo 6.º.- Tramitación y aprobación de los manuales de procedimiento.

1. Las diferentes unidades administrativas fijarán, de acuerdo con la Sección de Informática, los procedimientos a seguir para cada uno de los trámites de gestión o de información en la materia que, por contenido funcional, les corresponda. Fijados estos deberán ser aprobados por la Junta de Gobierno Local previo Informe favorable de la Secretaría General.

2. Serán los Servicios, Secciones, Negociados o unidades administrativas las que fijen los criterios de actuación para cada trámite y que se recogerán en el Manual de procedimientos.

Artículo 7.º.- Información sobre la actividad de la OAC.

1. Con la periodicidad que se establezca por la Junta de Gobierno Local y, en todo caso, al finalizar cada año natural, dentro del mes de enero del año siguiente, se elaboraran estadísticas sobre las actividades y funciones atribuidas a la OAC, especialmente sobre las demandas de los ciudadanos, quejas y sugerencias presentadas, actos de resolución, número y tipo de consultas que se realicen.

2. Dentro del primer trimestre de cada año se confeccionará un Informe sobre el desarrollo de los diferentes procedimientos administrativos, las relaciones entre las diferentes unidades y la OAC, así como las necesidades de modificación de los Manuales de Procedimiento.

Artículo 8.º.- Coordinación de la OAC con las diferentes unidades administrativas.

Para garantizar la adecuada coordinación con las diferentes Unidades Administrativas del Ayuntamiento, con el objetivo de prestar el mejor servicio al ciudadano, cada Jefe de Servicio, de Sección o, en su caso, de Negociado ejercerá las funciones siguientes:

- Servir de interlocutor o puente entre la OAC y la unidad administrativa correspondiente, ofreciendo apoyo al personal de aquella oficina cuando sea requerido.

- Mantener informado al responsable de la OAC sobre todas las actuaciones de la unidad que tengan repercusión para el ciudadano, tales como el estado de tramitación de los procedimientos, las quejas y reclamaciones, anuncios, campañas y, en general, de cuantas actividades desarrolle.

- Velar y coordinar las actuaciones necesarias de respuesta dentro de su unidad por las demandas presentadas en la OAC por el ciudadano.

- Controlar el correcto cumplimiento del contenido de las normas establecidas en el manual de procedimiento.

Artículo 9.º.- Documentación que se debe aportar junto a solicitud de iniciación.

Las solicitudes que se formulen por los ciudadanos deberán contener, además de lo establecido en el artículo 70 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la documentación a que haga referencia el manual de procedimiento que resulte de aplicación.

Artículo 10.º.- Archivo de la documentación.

La responsabilidad del archivo de la documentación generada desde la Oficina de Atención Ciudadana en relación con expedientes o gestiones cuya competencia esté atribuida a las diferentes unidades administrativas, será responsabilidad de estas, por lo que la OAC les remitirá dicha documentación con la periodicidad que en cada caso se establezca.

Título III. La función de información.

Artículo 11.º.- Función de información.

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

2. La información encomendada a la Oficina de Atención Ciudadana puede ser general o particular.

3. La función de información general versará sobre los fines, competencias y funcionamiento de los diferentes órganos, servicios y unidades del Ayuntamiento, localización y horario de oficinas, divulgación de actividades y servicios prestados y, en general, cuantos datos sirvan de base a quienes hayan de relacionarse con la Administración municipal, a la que tienen acceso todos los ciudadanos. Abarcará:

a) La recepción y acogida a los ciudadanos, al objeto de facilitarles la orientación y la ayuda que precisen en el momento inicial de su visita y, en particular, la relativa a la identificación de dependencias y empleados públicos municipales, así como gestionar la agenda de los técnicos municipales que deben atender personalmente cuestiones planteadas por los ciudadanos, de acuerdo con cada uno de ellos.

b) 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, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación.

3. La función de información particular consistirá:

a) En facilitar a los interesados o sus representantes el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean parte.

b) En facilitar la materialización del derecho de acceso o de participación en los trámites de información pública a expedientes y documentos municipales.

c) Dentro de esta función se comprende la gestión del tablón de anuncios municipal.

Artículo 12.º.- Medios de difusión de la información.

1. Al objeto de hacer llegar al ciudadano la información que precisa se utilizarán los medios de difusión que en cada circunstancia resulten adecuados, potenciando aquellos que posibiliten la información a distancia, ya se trate de publicaciones, sistemas telefónicos o cualquier otra forma de comunicación que los avances tecnológicos permitan.

2. Cuando el procedimiento tenga repercusión en la ciudadanía en general, además de la publicación en el tablón de anuncios y, en su caso, en los Boletines Oficiales que corresponda, se publicarán en la página web del Ayuntamiento www.almendralejo.es (<http://www.almendralejo.es>).

3. Los procedimientos de licitación sujetos a la legislación sobre contratos de las Administraciones Públicas, incluidos los procesos de adquisiciones o enajenaciones patrimoniales, se publicarán, además de en los Boletines y Diarios Oficiales que corresponda, en el apartado perfil del contratante de la página web del Ayuntamiento www.almendralejo.es (<http://www.almendralejo.es>).

Título IV. La función de tramitación y gestión.

Artículo 13.º.- La función de tramitación y gestión.

Esta función abarcará las siguientes tareas:

1. Registrar la entrada de toda la documentación dirigida a cualquier órgano de la Corporación.
2. Distribuir la documentación presentada a las diferentes unidades administrativas
3. Gestionar los trámites asignados en cada procedimiento, de conformidad con lo establecido en el manual de procedimientos administrativos.

Artículo 14.º.- Manual de procedimientos.

El manual de procedimientos y, en su caso, el manual de organización y funcionamiento de la OAC será el instrumento regulador de la actuación pormenorizada de la OAC en todos los trámites y procedimientos, así como de la relación de dicha oficina con cada una de las unidades administrativas y servicios municipales.

La modificación del manual de procedimientos y el manual de organización y funcionamiento de la OAC se realizará mediante acuerdo de la Junta de Gobierno Local, a propuesta de las diferentes unidades administrativas y servicios municipales, previo Informe de la Secretaría General.

Artículo 15.º.- Solución de conflictos.

Las diferencias funcionales o de interpretación y cuantos conflictos se manifiesten entre la OAC y las diferentes unidades administrativas y servicios de la Corporación serán resueltos por la Junta de Gobierno Local, mediante expediente contradictorio con audiencia entre las partes y previo Informe de la Sección de Informática y, en su caso, de la Secretaría General.

Disposición final.

La presente Ordenanza entrará en vigor una vez publicada íntegramente en el Boletín Oficial de la Provincia de Badajoz y transcurran los plazos establecidos en los artículos 70.2 y 65.2 de la Ley 7/1985, de 7 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

El presente Reglamento municipal de la Oficina de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Almendralejo ha sido aprobado definitivamente por el Pleno de la Corporación en sesión celebrada el día 27 de febrero de 2012.

Almendralejo, a 6 de marzo de 2012.- El Alcalde, José García Lobato.- Ante mí, El Secretario General, Jesús Hernández Rojas.