

## **REGLAMENT REGULADOR DE LA INFORMACIÓ I L'ATENCIÓ CIUTADANA A L'AJUNTAMENT DE QUART DE POBLET**

El Ple de l'Ajuntament de Quart de Poblet, en la sessió que tingué lloc el dia vint-i-huit de juliol de dos mil nou, aprovà inicialment el Reglament regulador de la informació i l'atenció ciutadana a l'Ajuntament de Quart de Poblet. L'acord fou publicat al BOP núm. 188 de data 10-VIII-2009. Atés que ha finalitzat el termini d'exposició al públic i no s'hi han presentat reclamacions ni suggeriments, l'aprovació del Reglament ha adquirit caràcter definitiu (BOP núm.240, de data 9-X-2009).

El text íntegre del Reglament és del tenor literal següent:

### **PREÀMBUL**

El Reglament regulador de la informació i l'atenció ciutadana naix com a fruit de l'esforç de l'Ajuntament de Quart de Poblet per consolidar un nou marc de relació amb els veïns i veïnes centrat en la ciutadania i proveir-se dels mecanismes i mitjans necessaris per a complir aquests fins.

La creació de l'Oficina d'Atenció Ciutadana suposa un fita dins del procés de modernització que l'Ajuntament de Quart de Poblet ha estat desplegant durant els últims anys i serveix com a plataforma per a avançar en la consolidació d'un nou model de relació amb la ciutadania de Quart de Poblet, on cada persona té un paper protagonista.

La informació i l'atenció són drets essencials en la relació entre l'administració i els ciutadans, la regulació i el desenvolupament de la qual cal abordar mitjançant una norma que actualitze i potencie l'organització interna i dinamitze el funcionament i la coordinació dels serveis administratius que centren el seu treball en les tasques d'informació i atenció als ciutadans i ciutadanes. D'aquesta manera, s'hi estableix el marc jurídic de la seua actuació, el contingut de la seua competència, l'atribució de funcions i l'abast de la seua responsabilitat en l'exercici d'aquelles.

D'altra banda, junt amb la millora de la informació a la ciutadania, és de vital importància reduir i simplificar els tràmits administratius, millorar el funcionament de les àrees de gestió i incorporar progressivament les noves tecnologies de la informació i la comunicació aplicades a la gestió administrativa. Totes aquestes actuacions són els eixos vertebradors el desenvolupament dels quals permetrà enfrontar-se al repte de la modernització i garantir la prestació dels serveis públics en la forma més eficaç i participativa possible.

La Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, determina les garanties mínimes dels ciutadans respecte a l'activitat administrativa, i la seua aportació més positiva és la consagració dels drets d'aquells en les seues relacions amb les administracions públiques de l'article 35.

La Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics, ha actualitzat els drets abans esmentats i els ha situat en l'esfera de l'actual era digital que ha permès l'exercici d'aquells per mitjans electrònics i telemàtics.

En els últims anys, les distintes administracions han desenvolupat diverses mesures i disposicions de caràcter legal que persegueixen la qualitat com a objectiu. Entre aquestes destaquen aquelles mesures que afecten el tractament de queixes i suggeriments, entre les quals podem comptar amb el RD 951/2005, de 29 de juliol i, a l'àmbit de la Comunitat Valenciana, el Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell.

Aquest Reglament té també com a antecedent i punt de referència la Carta de Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Quart de Poblet, aprovada el 24 de setembre de 2002, els articles 3 i 4 de la qual ja assenyalen els principals drets dels ciutadans relatius a la informació municipal.

Els aspectes següents constitueixen el contingut d'aquest Reglament. El capítol I determina l'objecte i objectius dels serveis d'informació i atenció ciutadana i l'àmbit d'aplicació.

El capítol II determina les activitats que conformen el servei públic d'informació i atenció i els criteris i normes que l'han de regir.

Per la seua banda, el capítol III regula el Sistema d'Informació Ciutadana, i en descriu la finalitat i els objectius, el règim d'incorporació i l'actualització de la informació que conté i les formes d'accés a la informació que s'hi inclou.

El capítol IV es dedica a la simplificació de procediments i estableix els mecanismes que permetran progressivament mantindre actualitzada, en tot moment, la informació i anar progressivament incorporant els procediments en el sistema horitzontal de gestió d'expedients.

El capítol V recull l'organització del servei públic d'informació i atenció als ciutadans, que té com a punt neuràlgic l'Oficina d'Atenció Ciutadana i Registre General sense perdre de vista el paper tan important que duen a terme les oficines especialitzades d'informació adscrites a distintes àrees (joventut, esports...). La necessària coordinació de l'atenció prestada s'aconsegueix a través de la col·laboració amb els responsables de cada una de les àrees en què s'estructura l'Ajuntament de Quart de Poblet. En aquest sentit, es crea la Comissió per a la Simplificació de Tràmits Administratius i Millora de l'Atenció Ciutadana que es configura com a òrgan encarregat de plasmar, en el nostre municipi, la Directiva Europea de Serveis 2006/123 CE, la filosofia de la qual obliga, d'una banda, a racionalitzar els procediments administratius en general, evitant la burocràcia innecessària i onerosa per a la ciutadania i, d'altra banda, substitueix l'activitat administrativa de control previ per la de control a *posteriori* o activitat inspectora. D'aquesta manera, impregna tot el text amb el principi de minimització de l'impacte de les exigències administratives en l'activitat dels particulars que afecta directament les relacions jurídiques de l'Ajuntament amb els ciutadans i amb els prestadors de serveis a tota la Unió Europea.

I, finalment, el capítol VI està dedicat a la gestió de les queixes i suggeriments. Una queixa o un suggeriment és una oportunitat de millora. Aquesta és la concepció que ha de tindre una organització quan rep queixes i suggeriments. A més, una queixa sempre porta implícita una idea de millora que pot ser utilitzada per l'organització per a adaptar els seus serveis a les necessitats de la ciutadania, sense oblidar per això el deure de complir les obligacions que comporta la prestació del servei públic.

## **CAPÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS. EL SERVEI PÚBLIC D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA**

## **Article 1**

### *Objecte*

Aquest Reglament té com a objecte regular el procés d'atenció a la ciutadania i les mesures necessàries per a simplificar i millorar la gestió a l'Ajuntament de Quart de Poblet. Cal entendre com a tals el conjunt d'activitats i mitjans que l'administració municipal posa a la disposició dels ciutadans i ciutadanes per a l'exercici dels seus drets, el compliment de les seues obligacions i l'accés als serveis públics.

Les activitats que integren l'atenció ciutadana són la informació i l'orientació, la gestió de queixes i suggeriments, la prestació de determinats serveis i, si escau, la gestió de procediments. Aquestes accions es duen a terme específicament a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, així com a les diferents oficines especialitzades d'informació dels diferents departaments municipals. Així mateix, tenen lloc de forma puntual en els diferents Serveis i Unitats de l'Ajuntament.

## **Article 2**

### *Àmbit d'aplicació*

Aquest Reglament serà aplicable a tots els òrgans i serveis de l'Ajuntament de Quart de Poblet, especialment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

## **Article 3**

### *Definició del servei públic, atribució de la competència i classificació de la informació*

1. El servei públic d'informació i atenció ciutadana es configura com un servei de caràcter horitzontal que recull la informació d'interés per a la ciutadania i té com a finalitat millorar i facilitar l'accés als serveis que presta l'administració municipal i les seues relacions amb els ciutadans i ciutadanes.
2. L'Oficina d'Atenció Ciutadana exercirà la coordinació i l'impuls de gestió de la informació i atenció a la ciutadania, de la forma que es regula en aquest Reglament, i aquesta responsabilitat serà del conjunt de l'organització municipal.
3. La informació i l'atenció ciutadana podrà ser general, especialitzada o particular i hi inclourà les queixes i els suggeriments.

## **CAPÍTOL II. ACTIVITATS DE L'ATENCIÓ CIUTADANA**

### **SECCIÓ 1a Informació.**

## **Article 4**

### *Tipus d'informació*

Per al compliment dels seus objectius, la informació de l'Ajuntament de Quart de Poblet es classificarà en informació general, especialitzada i particular.

## **Article 5**

### *Informació general*

1. La informació general versarà sobre les finalitats, les competències i el funcionament dels diferents òrgans i serveis de l'Ajuntament de Quart de Poblet, localització i horari d'oficines, tràmits dels diferents tipus d'expedients i documentació que s'exigeix, forma de gestió, divulgació de les activitats i serveis i, en general, totes les dades que servisquen de base a qui s'ha de relacionar amb l'administració municipal que, d'acord

amb els articles següents, no tinguen el caràcter d'informació particular o especialitzada. Igualment, es podrà facilitar informació general sobre altres administracions i institucions públiques subministrada per aquestes.

2. La informació general es facilitarà obligatòriament a la ciutadania, sense exigir per a això acreditació de cap legitimitació. Es podrà sol·licitar verbalment, per escrit o per qualsevol altre mitjà de comunicació i es resoldrà de la mateixa manera, i, si és possible, de forma immediata.

3. A través del Sistema d'Informació Ciutadana de l'Ajuntament de Quart de Poblet es permetrà accedir a la informació dels procediments administratius de competència del mateix Ajuntament. S'estableixen com a dades bàsiques de cada procediment les següents:

- Normativa reguladora
- Servei responsable amb l'adreça, el telèfon, el correu electrònic i la resta de mitjans de comunicació de què dispose.
- Documents necessaris per a iniciar el procediment, els terminis i la necessitat, si és el cas, d'abonament de taxes, impostos o preus públics.
- Igualment s'incorporarà l'imprés normalitzat d'inici del procediment.

La informació general ha de ser facilitada i actualitzada per cada una de les àrees corresponents

## **Article 6**

### *Informació especialitzada*

1. La informació s'entendrà especialitzada quan, per les seues característiques específiques, requereixca un major aprofundiment en la resposta o siga necessari efectuar consultes complementàries.

2. Les àrees de l'Ajuntament de Quart de Poblet que disposen de subsistemes de dades pròpies que continguen informació rellevant per a la ciutadania hauran de facilitar, en la forma funcional en què s'establisca, documentació per a integrar-la en el Sistema d'Informació Ciutadana i així fer possible la consulta per la ciutadania i per altres serveis de l'Ajuntament de Quart de Poblet.

3. En el cas que així s'establisca, l'Oficina d'Atenció Ciutadana, de comú acord amb l'àrea corresponent, canalitzarà les cites que els ciutadans puguen sol·licitar amb els tècnics o responsables de les diferents àrees a fi de proporcionar-los la informació especialitzada que necessiten.

## **Article 7**

### *Informació particular*

1. La informació particular consistirà a facilitar als interessats o als seus representants tant l'estat de tramitació en què es troben els seus expedients administratius, com tota aquella informació de caràcter personal que estiga a la disposició de l'Ajuntament de Quart de Poblet. Aquesta informació només podrà ser facilitada a les persones que tinguen la condició d'interessats en cada procediment o als seus representants legals d'acord amb el que disposen els articles 31 i 32 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre.

2. Quan la informació a la ciutadania es referisca a les dades de caràcter personal que afecten d'alguna forma la intimitat o la privacitat de les persones físiques, la informació es proporcionarà amb les limitacions i en els termes que estableix la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, i l'article 37 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre.

3. La informació ciutadana de caràcter particular serà subministrada per les àrees de l'Ajuntament de Quart de Poblet que gestionen l'expedient concret de què es tracte. L'Oficina d'Atenció Ciutadana podrà ser el canal mediador que facilite aquesta informació a cada interessat. A fi d'assegurar una resposta àgil i puntual a les persones interessades, caldrà establir les connexions oportunes amb les bases de dades de les àrees de l'Ajuntament. En el cas que les àrees entreguen a l'Oficina d'Atenció Ciutadana l'expedient o la documentació que l'integra, caldrà que la persona responsable subscriu el rebut corresponent en els termes que estableix l'article 16.2 del Reglament d'Organització, Funcionament i Règim Jurídic de les Entitats Locals (RD 2568/86) a l'efecte del control administratiu, i l'Oficina d'Atenció Ciutadana tindrà l'obligació de tornar l'expedient o la documentació en un terme màxim de 48 hores, o abans, en funció de les necessitats del tràmit de l'expedient en qüestió.

4. En el cas que així s'establisca, l'Oficina d'Atenció Ciutadana de comú acord amb l'àrea corresponent, canalitzarà les cites que els ciutadans puguen sol·licitar amb el personal de les diferents àrees a fi de proporcionar-los la informació particular que necessiten.

## **Article 8**

### *Criteris de qualitat de la informació*

1. Els criteris de qualitat de la informació que es contenen en el Sistema d'Informació Ciutadana de l'Ajuntament de Quart de Poblet que seran objecte d'avaluació, són:

- a) Homogeneïtat de l'estructura de la informació, que haurà de ser sempre la mateixa.
- b) Exactitud: la informació sobre els serveis que presta l'administració de l'Ajuntament de Quart de Poblet ha de referir-se amb precisió a les característiques i al contingut del servei sobre el qual s'informa.
- c) Integritat: la informació ha de ser completa, i ha de permetre donar curs a les demandes que plantegen els ciutadans o iniciar processos sense haver de fer noves consultes.
- d) Concreció: la informació que conté el Sistema s'expressarà de la manera més precisa i sintètica possible.
- e) Adequació: la informació obtinguda ha de coincidir amb la informació sol·licitada.
- f) Actualització: els nous continguts o modificacions d'informació que generen les àrees de l'Ajuntament de Quart de Poblet han d'incorporar-se al Sistema d'Informació.
- g) Orientació a la demanda: el contingut i l'accés a la informació estarà en funció de les necessitats dels ciutadans.

2. L'Àrea de Modernització, l'Oficina d'Atenció Ciutadana i l'Àrea d'Informàtica i Noves Tecnologies vetllaran pel compliment dels criteris establits a l'apartat anterior.

## **SECCIÓ 2a. De la funció d'atenció**

### **Article 9**

### *Funcions de l'atenció ciutadana*

1. L'atenció personalitzada comprendrà les funcions següents:

a) Recepció als ciutadans i ciutadanes, a fi de facilitar-los l'orientació i l'ajuda que necessiten i, en particular, la relativa a la localització de dependències i del personal.

b) Orientació i informació, la finalitat de la qual és oferir els aclariments i les ajudes d'índole pràctica que els ciutadans requereixen sobre els procediments, els tràmits, els requisits i la documentació per als projectes, les actuacions o les sol·licituds que es proposen dur a terme, o per a accedir al gaudi d'un servei públic o beneficiar-se d'una prestació.

Les consultes que puga evacuar l'Oficina d'Atenció Ciutadana no seran objecte de publicació i, per tant, en cap cas seran vinculants en el sentit de l'article 37.10 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

c) Recepció dels suggeriments, per a millorar la qualitat dels serveis, propiciar l'estalvi de la despesa pública, simplificar tràmits, suprimir els que siguen innecessaris, o qualsevol altra mesura que supose un major grau de satisfacció dels ciutadans en la seua relació amb l'Ajuntament de Quart de Poblet.

d) Recepció de les queixes per a millorar la qualitat dels serveis prestats per l'Ajuntament de Quart de Poblet, detectar les pràctiques nocives per a corregir-les i fomentar la participació i la implicació ciutadana en els processos de millora contínua de l'Ajuntament de Quart de Poblet

e) Assistència als ciutadans i ciutadanes en l'exercici del dret de petició, reconegut per l'article 29 de la Constitució.

2. S'utilitzaran els mitjans de difusió que en cada circumstància resulten adequats, i es potenciaran aquells que permeten la informació a distància, ja es tracte de publicacions, sistemes telefònics, telemàtics o qualsevol altra forma de comunicació que els avanços tecnològics permeten.

### **Article 10**

#### *Atenció telefònica*

L'atenció ciutadana per via telefònica ha d'ajustar-se a uns criteris mínims de qualitat en l'actuació administrativa que seran objecte de millora contínua en el seu desenvolupament. L'atenció telefònica serà concordant als mitjans tecnològics i humans amb què compte l'Ajuntament sense perdre en cap cas l'excel·lència com a objectiu.

### **Article 11**

#### *Atenció telemàtica*

De la mateixa manera, l'atenció ciutadana per via telemàtica s'ajustarà a uns criteris de qualitat en la seua actuació i sempre caldrà tindre com a referent el compliment del que estableix la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics i la resta de normativa vigent en la matèria.

Amb aquesta finalitat, l'Ajuntament de Quart de Poblet disposarà com a eina d'una Oficina Virtual o Carpeta Ciutadana, així com d'un portal web corporatiu, el correu electrònic i la resta de mitjans que tecnològicament servisquen com a suport per a l'atenció ciutadana.

## **Article 12**

### *Accés a la informació*

Els ciutadans i les ciutadanes podran accedir a la informació de l'Ajuntament de Quart de Poblet personalment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, a les distintes oficines especialitzades d'informació, per telèfon, per escrit o a través d'Internet.

1. Les informacions que se subministren seran clares i comprensibles, concretes, íntegres i adequades a la sol·licitud realitzada.
2. Quan la demanda d'informació formalitzada pels ciutadans no estiga formulada amb claredat, la persona que els atenga es posarà a la seua disposició per a aclarir i concretar la petició.
3. Si la demanda d'informació no pot ser resolta de forma immediata amb els mitjans de què disposa el personal d'atenció al públic, aquest prendrà nota de les dades de contacte de la persona sol·licitant i li proporcionarà el seu nom i número de telèfon, amb el compromís de contestar-li en un termini concret i amb la major celeritat possible.
4. Quan, per raons de confidencialitat o de seguretat previstes a l'ordenament jurídic, el personal de l'Ajuntament no puga revelar la informació sol·licitada, indicarà a la persona interessada els motius pels quals no pot comunicar la informació.
5. Si l'Ajuntament de Quart de Poblet no presta el servei sobre el qual els ciutadans demanen informació o no té competències al respecte d'això, se'ls advertirà en aquell sentit i, si és possible, se'ls indicarà on poden obtindre la informació i fer la gestió que desitgen.

## **CAPITOL III. DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ CIUTADANA**

### **Article 13**

#### *La informació al Portal d'Internet de l'Ajuntament de Quart de Poblet*

1. La informació que l'Ajuntament ofereix a través d'Internet és part integrant del Sistema d'Informació Ciutadana i s'organitza en el lloc web [www.quartdepoblet.org](http://www.quartdepoblet.org) que es configura en compliment del que estableix l'article 10 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, com a seu electrònica i portal de serveis de les diferents unitats administratives en la seua relació amb la ciutadania.
2. Des de la pàgina principal del lloc web de l'Ajuntament de Quart de Poblet es podrà accedir al Sistema d'Informació Ciutadana, així com a l'Oficina Virtual de l'Ajuntament.
3. L'Ajuntament de Quart de Poblet disposa, així mateix, d'una Intranet que es configura tant per al treball intern de les distintes àrees i departaments, com també per a ser part integrant del Sistema d'Informació Ciutadana.

### **Article 14**

#### *Descripció del Sistema d'Informació Ciutadana*

1. El Sistema d'Informació Ciutadana contindrà, com a mínim, la informació sobre el conjunt de dades rellevants per a la ciutadania respecte a la utilització dels serveis públics, en concret sobre les ajudes, els serveis, els òrgans competents i la documentació necessària per a fer efectius els drets que se'n deriven.

Aquesta enumeració no és exhaustiva atés que progressivament cal anar introduint en el Sistema d'Informació Ciutadana tota la informació pública, general o especialitzada,

d'acord amb el que estableixen els articles 5, 6 i 7, que siga d'interés públic, garantint un entorn únic on poder consultar i accedir a la informació del municipi.

2. El Sistema d'Informació Ciutadana establirà, mitjançant enllaços, l'accés a aquells llocs web específics que es consideren d'interés per a la ciutadania i es verifiqui la impossibilitat de poder ser recollides directament en el sistema únic.

### **Article 15**

#### *Incorporació i actualització de la informació*

1. Les àrees de l'Ajuntament de Quart de Poblet que generen informació han d'incorporar-la al Sistema d'Informació Ciutadana i mantindre-la degudament actualitzada.

2. La responsabilitat de la comunicació, l'actualització i la baixa de la informació en el Sistema d'Informació Ciutadana correspondrà a les àrees de l'Ajuntament de Quart de Poblet que la generen.

3. L'Oficina d'Atenció Ciutadana incorporarà al Sistema aquella informació que calga mantindre de forma centralitzada (organigrama, normatives, etc.) i actualitzarà i coordinarà aquella informació que, encara que siga responsabilitat de les àrees, haja de ser sotmesa a criteris d'homogeneïtzació. Si s'observa qualsevol tipus d'anomalia en la informació que conté el Sistema caldrà adoptar les mesures oportunes per a esmenar-la i es traslladarà, si fa el cas, comunicació a l'àrea corresponent.

4. Quan la informació es referisca a les dades de caràcter personal que afecten d'alguna forma la intimitat o la privacitat de les persones físiques, la informació es proporcionarà amb les limitacions i en els termes que estableix la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, i a l'article 37 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre.

### **Article 16**

#### *Consulta de la informació en el Sistema*

1. Els ciutadans podran consultar, sense més restricció que la que estableixen les lleis, el Sistema d'Informació Ciutadana a través de la web institucional de l'Ajuntament de Quart de Poblet.

2. L'Ajuntament de Quart de Poblet facilitarà l'accés dels ciutadans al Sistema d'Informació des de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, les oficines especialitzades d'informació, els quioscos i els punts de la Xarxa-TIC, a través del telèfon d'informació ciutadana o dels punts d'informació ciutadana que es puguin crear a l'efecte d'això.

3. La informació particular estarà també accessible per als ciutadans de forma telemàtica. S'hi accedirà per mitjà d'un espai habilitat dins del Portal Web municipal denominat Oficina Virtual o Carpeta Ciutadana. Aquest servei no sols permetrà als ciutadans la mera consulta de la informació personal que estiga a la disposició de l'Ajuntament sinó que, de forma progressiva, es facilitarà la realització de tràmits administratius. L'accés a la Carpeta Ciutadana o Oficina Virtual es condiona al fet que les persones interessades subscriuen la normativa aprovada mitjançant l'Acord de la Junta de Govern Local de 20 d'octubre de 2007.

### **Article 17**

#### *Caràcter de les informacions emeses*



Les informacions i les orientacions que emeta el Sistema d'Informació Ciutadana tindran un caràcter merament il·lustratiu per als qui les sol·liciten. Per tant:

a) Les consultes que puga evacuar l'Oficina d'Atenció Ciutadana no seran objecte de publicació i, per tant, en cap cas seran vinculants en el sentit de l'article 37.10 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

b) Aquestes informacions i orientacions no originaran drets ni expectatives de dret a favor dels sol·licitants ni de tercers i no podran lesionar drets ni interessos legítims dels interessats o altres persones.

c) No oferiran cap vinculació amb el procediment administratiu al qual es referisquen i, en aquest sentit, la informació no podrà invocar-se a l'efecte d'interrupció o suspensió de terminis, caducitat o prescripció, ni servirà d'instrument formal de notificació a l'expedient.

### **Article 18**

#### *Manteniment informàtic*

El manteniment i evolució informàtica del Sistema d'Informació Ciutadana correspon a l'Àrea d'Informàtica i Noves Tecnologies que també facilitarà el suport tecnològic als diferents serveis perquè puguin exercir les funcions que s'identifiquen en aquest Reglament, sense perjudici que la prestació d'aquests serveis puga fer-se externament segons preveu la Llei 30/2007 de Contractes del Sector Públic.

## **CAPÍTOL IV. SIMPLIFICACIÓ DE TRÀMITS ADMINISTRATIUS, MILLORA DE LA INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA**

### **Article 19**

#### *Comissió per a la Simplificació de Tràmits Administratius i Millora de l'Atenció Ciutadana*

Sota la presidència de l'Alcaldia o persona en qui delegue, es constituirà la Comissió per a la Simplificació de Tràmits Administratius i Millora de l'Atenció Ciutadana, de la qual formaran part:

- El/la secretari/ària de l'Ajuntament.
- El/la interventor/a i/o el/la tesorera de l'Ajuntament, quan es tracten assumptes que afecten els serveis econòmics municipals.
- El/la responsable de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, que actuarà com a secretari/ària de la Comissió.
- El/la responsable de l'Àrea de Modernització i Qualitat.
- Els directors o tècnics responsables de cada una de les àrees, que seran convocats a totes aquelles reunions en què es debaten assumptes del seu interès específic.
- El/la responsable de la Unitat d'Informàtica.

### **Article 20**

#### *Funcions de la Comissió per a la Simplificació de Tràmits Administratius i Millora de l'Atenció Ciutadana*

La Comissió tindrà com a objectiu general consolidar un nou model de relació centrat en la ciutadania descrit al preàmbul, mantenint com a propòsit final proporcionar un

servei de qualitat i a plena satisfacció dels veïns i veïnes en la seua relació amb l'administració municipal, abandonant l'arquetip d'una administració municipal compartimentada i excessivament burocratitzada.

Les principals funcions de la Comissió per a la Simplificació de Tràmits Administratius i Millora de l'Atenció Ciutadana són:

1. Revisar i actualitzar el catàleg de procediments administratius municipals amb l'objectiu d'evitar als ciutadans molèsties i esperes en la tramitació, i vetlar pel compliment dels principis d'eficàcia, coordinació, racionalització, economia i agilitat.
2. Impulsar el procés de prioritització i implementació de procediments en el sistema horitzontal de gestió d'expedients i l'Oficina Virtual de l'Ajuntament.
3. Promoure els processos de modernització de l'administració i l'administració electrònica a l'Ajuntament de Quart de Poblet.
4. Col·laborar amb l'Àrea d'Atenció Ciutadana en la definició dels objectius, indicadors i estàndards de l'atenció ciutadana, així com en la formulació i desenvolupament del procediment per a l'adequada gestió de les queixes i els suggeriments i el Sistema d'Informació Ciutadana de l'Ajuntament de Quart de Poblet.
5. Establir els criteris per a normalitzar i actualitzar els impresos i la documentació de cada procediment.

## **Article 21**

### *Tramitació de procediments*

L'Ajuntament de Quart de Poblet, a través dels departaments de Modernització i Qualitat i Informàtica i Noves Tecnologies, adoptarà les mesures necessàries a fi que tots els procediments administratius es puguen gestionar mitjançant eines informàtiques. És per això que l'Ajuntament compta amb un sistema de gestió que serà l'eina tecnològica de base per a tramitar tots els expedients municipals. Els responsables d'àrea actuaran de forma complementària garantint la total col·laboració de cada departament en aquest procés.

## **CAPÍTOL V. LES OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA**

### **Article 22**

#### *L'Oficina d'Atenció Ciutadana*

1. L'Oficina d'Atenció Ciutadana és la unitat administrativa encarregada de la coordinació de l'atenció a la ciutadania en l'Ajuntament de Quart de Poblet. Aquesta unitat està adscrita a l'Àrea de Secretaria General.
2. Les funcions de l'Oficina d'Atenció Ciutadana són:
  - a) Difondre la informació que integra el Sistema d'Informació Ciutadana de l'Ajuntament de Quart de Poblet
  - b) Orientar i assessorar els ciutadans en relació a les demandes que formulen.
  - c) Ajudar els ciutadans a l'hora d'emplenar impresos.

- d) Rebre i tramitar les queixes i els suggeriments relatius als serveis que presta l'Ajuntament de Quart de Poblet, i vetllar per una resposta adequada, incloent-hi les tramitades a través del Síndic de Greuges o el Defensor del Poble.
  - e) Tramitar i resoldre aquelles qüestions la urgència o la simplicitat de les quals permeten una resposta immediata.
  - f) Canalitzar, si així s'estableix, les cites que els ciutadans puguin sol·licitar amb el personal tècnic de les diferents àrees a fi de proporcionar-los informació específica i/o particular.
  - g) Facilitar als ciutadans aquella informació particular relativa a dades de gestió. Amb aquesta finalitat, els diferents serveis de l'Ajuntament de Quart de Poblet facilitaran a l'Oficina d'Atenció Ciutadana aquesta informació tenint en compte la necessària acreditació per l'interessat de la seua sol·licitud. Igualment, el personal de l'Oficina, amb l'autorització prèvia de qui fa la sol·licitud, podrà accedir a la seua carpeta ciutadana a fi de facilitar-li la major atenció i informació.
  - h) Suggerir i proposar les mesures necessàries en el desenvolupament de les normes i criteris generals que faciliten i permeten la millora contínua en la gestió tant del Sistema d'Informació Ciutadana com de les queixes i suggeriments a l'Ajuntament de Quart de Poblet.
  - i) De la mateixa manera realitzarà totes les funcions, dins de la seua esfera de competències, que li siguen encomanades per tal d'aconseguir la millor comunicació entre la ciutadania i l'Ajuntament de Quart de Poblet.
3. En la seu de l'Oficina d'Atenció Ciutadana s'ubicarà el Registre General. Per aquest motiu, en les disposicions normatives reguladores de procediments, d'ofici o a instància de part, en què siga necessària la presentació de documents per part d'interessats, com també en els impresos normalitzats corresponents, caldrà assenyalar que qualsevol entrega o recepció d'aquests podrà fer-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana.
4. Per a exercir-ne les funcions, l'Oficina d'Atenció Ciutadana comptarà amb la col·laboració dels responsables de cada Àrea i la Comissió de Coordinació de Simplificació i l'Atenció al Ciutadà.
5. El/la coordinador/a de l'Oficina d'Atenció Ciutadana i la Secretaria General establiran les directrius organitzatives tècniques de l'Oficina, i fixaran les pautes i protocols d'actuació del personal que la integra.
6. L'Oficina d'Atenció Ciutadana publicarà una Carta de Serveis, o en defecte d'això, un catàleg detallat de funcions perquè la ciutadania en tinga coneixença.

### **Article 23**

#### *Horari de l'Oficina d'Atenció Ciutadana*

1. El calendari amb els dies d'obertura i tancament de l'Oficina d'Atenció Ciutadana i del Registre General serà establert i publicat abans de l'inici de cada exercici.
2. L'horari d'atenció al públic és, amb caràcter general, de 9 a 14 hores, de dilluns a divendres. S'estableix, dos dies a la setmana, un horari ininterromput de 9 a 18 hores i l'obertura de l'oficina els dissabtes, de 10 a 13 hores, per a les funcions de registre i informació.

3. A l'estiu, generalment durant els mesos de juliol i agost, l'horari d'atenció serà de dilluns a divendres, de 9 a 14 hores.

4. El calendari laboral del personal adscrit a l'Oficina d'Atenció Ciutadana serà establert anualment d'acord amb els criteris marcats en el Conveni vigent, l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic i la resta de normativa aplicable.

#### **Article 24**

##### *Funcions específiques de caps i responsables tècnics de les àrees municipals*

Els/les caps, coordinadors i tècnics responsables de cada una de les àrees tindran en la relació amb l'Oficina d'Atenció Ciutadana les funcions següents:

- a) Fer el seguiment i la supervisió de la informació que genera l'Àrea i ser-ne els responsables de l'homogeneïtzació, com també de verificar la introducció, si fa el cas, en el sistema únic d'informació i de la remissió a l'OAC de les dades necessàries per a l'avaluació i el seguiment del Sistema d'Informació Ciutadana.
- b) Formalitzar els protocols d'actuació necessaris per a delimitar els diferents tràmits de la seua competència que s'inicien o gestionen des de l'Oficina d'Atenció Ciutadana.
- c) Gestionar les queixes i els suggeriments assignats per l'OAC de la forma establida al capítol VI d'aquest reglament.
- d) Valorar la prioritització de procediments per a la seua implementació en el sistema de gestió d'expedients.
- e) Vetllar perquè, en el seu departament, es facilite, en qualsevol moment, la informació necessària perquè es preste una correcta atenció i informació a la ciutadania.
- f) Designar, si ho creuen convenient, una persona de la seua àrea o departament en qui delegar les funcions relatives a la informació i l'atenció ciutadana.

#### **Article 25**

##### *Oficines especialitzades d'informació*

1. Les diferents oficines d'informació que es troben adscrites a cada àrea tenen la funció d'informar i atendre la ciutadania en les matèries de la seua competència.

2. Les oficines especialitzades d'informació proporcionaran a l'Oficina d'Atenció Ciutadana tota la informació general o especialitzada que necessite per a exercir-ne les funcions. De la mateixa manera, l'Oficina d'Atenció Ciutadana, reportarà a les oficines especialitzades aquella informació que puguen requerir per a oferir un millor servei a la ciutadania.

3. Les oficines especialitzades d'informació desenvoluparan, dins de les àrees respectives, les funcions següents:

- a) Mantindre actualitzat el Sistema d'Informació, a fi de treure'n profit conjuntament amb l'Oficina d'Atenció Ciutadana
- b) Recopilar, ordenar i posar a disposició de la ciutadania tot el material informatiu del que dispose. Si es creu convenient, es facilitarà a l'OAC còpia d'aquest material per a difondre'l.
- c) Elaborar i mantindre actualitzat un catàleg de les publicacions de l'Àrea, comunicant les variacions que es produïsquen a l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

Així mateix, l'OAC rebrà còpia d'aquelles publicacions que siguin d'interès per a la ciutadania en quantitat suficient per a difondre-les correctament.

#### **Article 26**

##### *Avaluació de l'atenció ciutadana a l'Ajuntament de Quart de Poblet*

1. El/la responsable de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, en col·laboració amb els responsables i tècnics municipals que gestionen les oficines especialitzades d'informació, avaluarà periòdicament els sistemes i activitats que integren l'atenció ciutadana de l'Ajuntament de Quart de Poblet i recopilarà les propostes de millora per tal d'incorporar-les-hi.
2. Tal com estableix l'article 20 d'aquest Reglament, la Comissió per a la Simplificació de Tràmits Administratius i Millora de l'Atenció Ciutadana col·laborarà en la definició dels objectius, indicadors i estàndards de l'atenció ciutadana.

### **CAPÍTOL VI. QUEIXES I SUGGERIMENTS**

#### **Article 27**

##### *Queixes*

1. Tenen la consideració de queixes els escrits o comunicacions de qualsevol índole en què els ciutadans manifesten disconformitat amb la prestació dels serveis, especialment sobre tardances, desatencions, o qualsevol altre tipus anàleg de deficient actuació que observen en el funcionament dels serveis públics prestats per l'Ajuntament.
2. La formulació d'una queixa no impedeix ni condiciona l'exercici de totes les reclamacions, drets o accions de caràcter administratiu o judicial que puguin correspondre a l'interessat, ni suposarà, per tant, paralització dels terminis per a interposar-les.
3. Per la mateixa naturalesa de la queixa, contra la resposta no es podrà interposar cap recurs, sense perjudici que els motius de la queixa puguin tornar a exposar-se en els possibles recursos que càpia interposar en el procediment administratiu amb què guarden relació.
4. Les queixes no tenen la naturalesa de recurs administratiu, reclamacions prèvies a l'exercici d'accions judicials, reclamacions per responsabilitat patrimonial de l'administració, ni de reclamacions economicoadministratives, raó per la qual la seua presentació no paralitza els terminis establits per als esmentats recursos i reclamacions en la normativa vigent. Tampoc no tenen la naturalesa de sol·licituds presentades a l'empara de la Llei Orgànica 4/2001, de 12 de novembre, Reguladora del Dret de Petició, ni de denúncies sobre irregularitats o infraccions que puguin comportar responsabilitat disciplinària del personal al servei de l'administració.

#### **Article 28**

##### *Suggeriments*

1. Els suggeriments són les propostes que formulen els ciutadans i les ciutadanes per a millorar la qualitat dels serveis públics i, en especial, aquelles que puguin contribuir a simplificar, reduir o eliminar tràmits o molèsties en les seues relacions amb l'administració.
2. Els suggeriments podran presentar-se per escrit, verbalment o per mitjans electrònics, i no serà imprescindible la identificació i la signatura de la persona que els presenta.

## **Article 29**

### *Presentació*

1. Els ciutadans, sense perjudici del que estableix l'article anterior, presentaran les queixes i els suggeriments per escrit, per via telefònica o telemàtica indicant:

- a) Nom i cognoms.
- b) Domicili, a l'efecte de la notificació.
- c) Fets i raons en què es concrete amb claredat la queixa o exposició del suggeriment.
- d) Lloc i data.
- e) Si és el cas, la signatura.

2. L'Ajuntament disposarà d'impresos de queixes i suggeriments en l'Oficina d'Atenció Ciutadana així com en totes les dependències en què hi haja oficines especialitzades d'informació.

3. Una vegada rebuda la queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, aquesta remetrà, en el termini de dos dies hàbils, comunicació per la via en què l'interessat manifesta en la sol·licitud o, si no en manifesta cap, pel mateix mitjà en què va ser presentada (escrit, telefònic o telemàtic) en la qual es comunicarà que es procedeix a tramitar-la i que se'n fa el trasllat a l'àrea o departament corresponent.

## **Article 30**

### *Tramitació*

1. L'Ajuntament de Quart de Poblet tramitarà les queixes i suggeriments en un termini màxim de deu dies hàbils que es comptaran a partir de l'endemà de la recepció. En qualsevol cas, es procurarà no esgotar els terminis i evacuar les respostes en el menor termini possible.

2. El termini a què fa referència l'apartat anterior, amb la comunicació prèvia als interessats, podrà ser prorrogat fins a 10 dies hàbils més en el cas que s'acorde l'acumulació d'expedients de característiques semblants. La pròrroga també podrà ser acordada si la naturalesa de la sol·licitud així ho aconsella en virtut de la seua complexitat, o a causa de força major.

3. L'àrea o departament responsable de la gestió de la queixa o del suggeriment elaborarà una proposta de resposta en el termini de cinc dies hàbils des de la recepció d'aquesta. L'esmentada proposta es trametrà a l'Oficina d'Atenció Ciutadana perquè proporcione, de forma immediata, complida comunicació pel mitjà triat a la persona que la va formular.

4. La gestió de queixes i suggeriments, en la mesura que siga possible, es farà per mitjà del sistema electrònic de gestió d'expedients de l'Ajuntament.

5. L'Alcaldia Presidència i, si és el cas, cada regidoria que tinga delegació de competències, emetrà instruccions, d'acord amb el marc general establert en aquest Reglament, sobre l'organització i gestió de les queixes i suggeriments en cada àrea o departament.

### **DISPOSICIÓ ADDICIONAL PRIMERA**

L'adaptació dels sistemes i instruments que es mencionen en aquest Reglament es produirà de manera progressiva a partir de l'entrada en vigor d'aquest, i haurà d'estar en funcionament en el termini màxim de dos anys des de la data de la publicació.

## DISPOSICIÓ FINAL ÚNICA

Aquest Reglament serà aprovat pel Ple de l'Ajuntament i el text íntegre es publicarà al Butlletí Oficial de la Província, i no serà vigent fins que se'n produïska la publicació íntegra i haja transcorregut el termini previst a l'article 65.2 de la Llei 7/85, RBRL.

Quart de Poblet, 23 de setembre de 2009

L'ALCALDESSA

EL SECRETARI

C. Martínez Ramírez

J. Llavata Gascón