

**II - ADMINISTRACIÓN LOCAL
DEL TERRITORIO HISTÓRICO DE ÁLAVA****AYUNTAMIENTO DE AMURRIO****Aprobación definitiva ordenanza reguladora del Servicio de Atención a la Ciudadanía**

El Ayuntamiento Pleno, en sesión celebrada el 27 de abril de 2017, aprobó inicialmente la ordenanza municipal reguladora del Servicio de Atención a la Ciudadanía. No habiéndose presentado reclamaciones durante su exposición al público, la ordenanza se considera definitivamente aprobada, quedando redactada de la siguiente forma:

Ordenanza reguladora del Servicio de Atención a la Ciudadanía**Exposición de motivos**

El artículo 103 de la Constitución Española señala que la administración pública debe servir con objetividad los intereses generales y debe actuar de acuerdo con los principios de eficacia, debiendo actuar con sometimiento pleno a la ley y al derecho. Así mismo la Ley 39/2015 en el artículo 13 enuncia los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas. En consecuencia la administración debe estructurar los mecanismos necesarios que hagan cumplir dichos derechos.

Durante los últimos años la administración local, como administración más cercana a la población, ha venido evolucionando en la línea de mejorar y ampliar los servicios que presta a la ciudadanía.

Dicho avance se ha referido principalmente a servicios de equipamiento urbano, asistenciales, educativos, culturales, sanitarios, deportivos, etc. y no tanto a servicios que podemos denominar como de atención directa a la ciudadanía, entre los que incluimos los servicios de gestión e información.

El ayuntamiento quiere atender a las personas resolviendo sus demandas con inmediatez, reduciendo los costes de toda organización, además de proyectar una imagen más positiva de la administración hacia las mismas.

Una adecuada atención ciudadana, elemento básico de la calidad de servicio, se traduce en un progreso del servicio, al mejorar la comunicación con las personas usuarias y colaborar con la eficiente resolución de los asuntos que éstas plantean.

Para la consecución de dicho objetivo, el Ayuntamiento de Amurrio, como entidad de servicio público, para adecuar su fin a la comunidad y a sus continuos cambios evolutivos, se ha comprometido con el diseño y ejecución de un plan de modernización a nivel institucional como elemento canalizador y conexionador con la ciudadanía.

Todo ello, tras el oportuno espacio de reflexión y el sopesar las diferentes opiniones, ha llevado a proponer la creación de un Servicio de Atención Ciudadana (SAC) de carácter integral.

En consecuencia, las características del SAC son las siguientes:

1. Se trata de una oficina del ayuntamiento. Por tanto, no se limitará únicamente a la atención de las demandas ciudadanas, sino que aprovechará su presencia para prestar todas las atenciones posibles.

2. Deberá ser dinámico, cambiante, para adaptarse a la demanda en cada momento.

3. Estará configurado como un servicio en la estructura municipal, cuya función es atender al público de manera integral.

4. La carta de actividades estará compuesta por trámites sencillos y repetitivos de mayor demanda.

Las ventajas que aporta la puesta en funcionamiento de un servicio de estas características (SAC) en el desempeño de su doble función de gestión e información, son las siguientes:

Para la ciudadanía:

- a) Canalizar las demandas personales.
- b) Favorecer el trato personal e individualizado con el público.
- c) Resolver aquellas demandas de carácter general y que pueden ser normalizadas.
- d) Obtener una mayor agilidad y rapidez en la atención de las demandas
- e) Ofrecer información directa y veraz y canalizarla de tal manera que la ciudadanía tenga centralizadas sus demandas.
- f) Filtrar las consultas que se planteen, enviando al servicio competente sólo aquellas de carácter específico y principalmente bajo cita previa.
- g) Finalmente, mejorar sensiblemente la imagen del ayuntamiento ante la ciudadanía.

Para el Ayuntamiento:

- a) Racionalizar los recursos, debido a las economías que de la organización horizontal se derivan.
- b) Aportar una imagen del ayuntamiento de servicio público volcado en la solución de las demandas ciudadanas.
- c) Permitir un contacto directo y responsable con las personas, bajo un concepto de servicio público, que posibilite una disposición de mejora permanente.
- d) Fortalecer la red interna de trabajo.
- e) Profundizar en la satisfacción del servicio a la ciudadanía.
- f) Estructurar un equipo multidisciplinar.

Título I

Disposiciones de carácter general

Artículo 1. SAC

El SAC es un servicio municipal con vocación específica de servicio público que incorpora técnicas modernas de atención a la ciudadanía y en el que se concentra la atención al público, estando dotado de la organización y medios necesarios para dar solución a la mayoría de las demandas que la ciudadanía dirige al ayuntamiento.

Artículo 2. Funciones del SAC

Las actividades del SAC se engloban en las siguientes funciones:

- A. Función de información del ayuntamiento y del municipio.
- B. Función de gestión.

Artículo 3. Objeto de la ordenanza

Constituyen el objeto de esta ordenanza:

1. Recoger y definir todas las actividades que se asignan al SAC
2. Establecer una serie de normas de procedimiento que regirán respecto a aquellos expedientes y gestiones denominados actos resolutorios.

3. Garantizar los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con las administraciones públicas, concretando la aplicación efectiva de los siguientes:

a) A comunicarse con las administraciones públicas a través de un punto de acceso general electrónico de la administración

b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las administraciones públicas

c) Utilizar las lenguas oficiales en el territorio de la comunidad autónoma.

d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno y el resto del ordenamiento jurídico.

e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

f) A exigir las responsabilidades de las administraciones públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.

g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica válidos para el Ayuntamiento de Amurrio.

h) A la protección de datos de personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las administraciones públicas

4. Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con el ayuntamiento para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos. El medio elegido por la persona para comunicarse con el ayuntamiento podrá ser modificado por aquella en cualquier momento.

Artículo 4. Principio organizativo

El principio organizativo que caracteriza este servicio se basa en dos elementos fundamentales:

– Se concentran en un único servicio la atención de las demandas más usuales de la ciudadanía para con el ayuntamiento.

– Se configuran sus puestos de trabajo con carácter polivalente.

Artículo 5. Relación con los servicios

El SAC está configurado como un servicio dentro de la estructura municipal, al servicio del resto del ayuntamiento, de acuerdo a la consecución de su objetivo principal de atención personalizada al público.

Las áreas funcionales municipales son las responsables últimas de todas las actuaciones que, respecto a las materias que les corresponden funcionalmente, desarrolle el SAC, independientemente de aquellas encomendadas a este nuevo servicio y que sean de responsabilidad propia.

El SAC colaborará con los diferentes servicios del ayuntamiento 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 información general, renovaciones padronales, planes urbanísticos, becas y ayudas, matriculaciones, etc.

Se firmará por parte del servicio y del SAC un documento regulador de su relación mutua que adoptará la figura de convenio interno.

Artículo 6. Convenio interno de relación

El convenio interno regulador de la relación mutua servicio - SAC contemplará todos aquellos aspectos que contribuyan al correcto desarrollo del servicio que presta al servicio municipal concreto.

6.1. Información del servicio:

Para asegurar que la información de que dispone el SAC es veraz y actualizada, es imprescindible diseñar una estructura de envío de información, ágil, clara y útil, para lo cual se hace necesario clarificar lo siguiente:

- Establecer una persona que ejerza como interlocutora de enlace entre servicio y SAC
- Establecer un compromiso de apoyo al personal del SAC
- Establecer un compromiso de comunicar inmediatamente los cambios o acciones informando al SAC de:

- a) Noticias, hechos o acontecimientos.
- b) Fechas, plazos de los mismos.
- c) Requisitos para el trámite por parte de la o el ciudadano.
- d) Estado de tramitación del hecho o acontecimiento.
- e) Documentación gráfica del hecho o acontecimiento.

– Establecer una implicación total con el SAC como interlocutor unificado del ayuntamiento.

- Compromiso del correcto cumplimiento de este convenio interno firmado.

El SAC, así mismo, se compromete con cada servicio a:

- Remitir la documentación, competencia de cada servicio funcional, el mismo día de su registro, al finalizar la jornada o a primera hora del día siguiente.
- Dar la información suministrada por cada servicio con total profesionalidad y celo en el cumplimiento del servicio y de la calidad en la atención e información.
- Mantener informado periódicamente a cada servicio de las aportaciones que le pudieran llegar o sugerir por parte de la ciudadanía, fruto de ese trato directo con las personas.

6.2. Evaluación periódica de procedimientos.

El manual de trámites es una herramienta de gestión que como tal ha de ser flexible, y adaptable a la necesidad y demanda que surja como evaluación del servicio a la comunidad.

Es importante que sea, por tanto, un elemento vivo y práctico, sujeto a las leyes vigentes y al momento social.

Se establece una reunión con carácter general anual, pero siempre sometidos a las necesidades puntuales de cambio que serán de aplicación inmediata.

Artículo 7. Información sobre la actividad del SAC

Periódicamente se confeccionarán estadísticas en relación con las actividades atribuidas al SAC para un mayor conocimiento de las demandas ciudadanas, quejas y sugerencias presentadas, avisos de averías, actos de resolución, y del número y tipo de consultas que se han realizado.

Periódicamente se realizará un informe sobre la problemática, en su caso, existente en la relación SAC - servicio.

Artículo 8. Referentes de servicio

Para garantizar la adecuada coordinación del SAC con los servicios funcionales del ayuntamiento, existirá la figura de la o el referente de servicio que tendrá como funciones las siguientes:

A. Interlocución o puente entre el SAC y el servicio correspondiente, ofreciendo apoyo a su personal cuando sea requerido.

B. Información a la persona responsable del SAC sobre todas las actuaciones del servicio que tengan repercusión de cara a la ciudadanía, tales como el estado de tramitación de los procedimientos, quejas y reclamaciones, anuncios, campañas y, en general, de cuantas actividades desarrolle.

C. Velar y coordinar las actuaciones necesarias de respuesta dentro de su servicio hacia las demandas presentadas en el SAC por parte de la población.

Artículo 9. Documentación a aportar junto a la solicitud de iniciación

Las solicitudes que se formulen deberán contener, además de lo dispuesto en el artículo 66 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la documentación a que haga referencia el manual de procedimiento que resulte de aplicación.

Artículo 10. Archivo de documentación

La responsabilidad del archivo de la documentación generada desde el Servicio de Atención Ciudadana en relación a expedientes y gestiones cuya competencia esté atribuida a las diferentes Servicios funcionales, será de éstas, por lo que el SAC les remitirá dicha documentación con la periodicidad que en cada caso se establezca.

Título II**Función de información****Artículo 11. Función de información**

El SAC como elemento de conexión entre personas la ciudadanía y la administración, hará de enlace informativo y de acercamiento en lo relativo a la vida municipal, vida social de la comunidad y su relación con otras administraciones y servicios. En definitiva, la información administrativa es un cauce adecuado a través del cual la población puede acceder al conocimiento de la actividad municipal y a la utilización de los bienes y servicios públicos.

Básicamente las funciones de información serán las siguientes:

– De recepción y acogida a las personas, al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen en el momento inicial de su visita, y, en particular, la relativa a la localización de dependencias y funcionariado.

– De orientación e información, cuya finalidad es la de ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que se precisen, 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.

– De información del estado de tramitación de los procedimientos y de materialización del derecho de acceso o de participación en información pública a expedientes y documentos municipales.

Artículo 12. Medios de difusión de la información

Al objeto de hacer llegar a la población 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.

En concreto los canales básicos que establece el SAC para esa interacción informativa son los siguientes:

1. Atención personalizada en el SAC
2. Atención vía telefónica.
3. Página web municipal.
4. Tablón de anuncios del ayuntamiento.
5. Publicaciones, boletines, bandos.
6. Redes sociales, SMS y otros.

Capítulo I. Información general

Artículo 13. Contenido

Es la información administrativa relativa a:

A. La identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas.

B. La referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que la ciudadanía se proponga realizar.

C. La referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que aquella tenga necesidad de conocer en sus relaciones con las administraciones públicas, complementada con la relativa a servicios y trámites extra-municipales que se consideren de mayor interés para la ciudadanía.

D. El conocimiento del procedimiento, o parte del mismo que se determine, en información pública, pudiendo realizar las personas interesadas, las alegaciones que consideren oportunas.

Artículo 14. Realización de la información

La información contemplada en el artículo anterior, se facilitará obligatoriamente a la ciudadanía, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.

Artículo 15. Información pública

El anuncio acordando la información pública señalará el lugar de exhibición y determinará el plazo para formular alegaciones, que en ningún caso podrá ser inferior a veinte días.

La exhibición se realizará mediante la vista del procedimiento, parte del mismo o documento en la dependencia que se habilite para ello, sin que la documentación exhibida pueda salir de la misma y sin que se facilite reproducción de documento alguno.

Artículo 16. Acceso a registros administrativos

Las y los ciudadanos tienen derecho a acceder a la información pública, archivos y registros en los términos y con las condiciones establecidas en la Constitución, en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno y demás leyes que resulten de aplicación.

Para la obtención de la información se seguirá el procedimiento previsto en el manual de trámites del Ayuntamiento de Amurrio.

Artículo 17. Obtención de copias

Las copias habrán de ser solicitadas por escrito indicando con precisión los documentos sobre los que se requieren.

El derecho de acceso conllevará el de obtener copias en papel o soporte digital o certificados, que podrán ser remitidos por vía telemática, de los documentos cuyo examen sea autorizado por el ayuntamiento, previo pago, en su caso, de las exacciones que se hallen legalmente establecidas.

Cuando los documentos respecto de los cuales se solicita copia, sean de elaboración externa, se facilitarán copias previo pago del coste que su elaboración tenga o haya tenido para el propio Ayuntamiento.

Capítulo II. Información particular

Artículo 18. Contenido

El concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos.

Artículo 19. Derecho de información y acceso

Las personas interesadas a las que, previa acreditación, así se les reconozca, podrán:

a) Obtener información en cualquier momento sobre el estado de la tramitación del procedimiento.

b) Acceder a los documentos que obren en el expediente con excepción de aquellos de carácter nominativo. El acceso a documentos de carácter nominativo por aquellas personas que no sean las titulares será asimismo ejercitable cuando, sin incluir otros datos pertenecientes a la intimidad de las personas figuren en procedimientos de aplicación del derecho, salvo los de carácter sancionador o disciplinario, y que, en consideración a su contenido, puedan hacerse valer para el ejercicio de los derechos de los y las ciudadanas.

c) Participar en trámite de audiencia a fin de alegar y presentar documentos y justificaciones que estimen pertinentes.

La obtención de información y el acceso a documentos será solicitada por las personas interesadas o su representante, por escrito.

Artículo 20. Audiencia

La exhibición se realizará mediante la vista del procedimiento o parte del mismo en la dependencia que se habilite para ello, sin que la documentación exhibida pueda salir de la misma y sin que se facilite reproducción de documento alguno. Todo ello sin perjuicio de que por parte de la persona interesada se solicite formalmente la realización de copias de parte o de la totalidad del expediente.

Título III Función de gestión

Artículo 21. Función de gestión

Las funciones de gestión serán las siguientes:

— En relación con los procedimientos administrativos, que comprenderá la recepción de la documentación inicial de un expediente cuando así se haya dispuesto reglamentariamente, así como las actuaciones de trámite y resolución de las cuestiones cuya urgencia y simplicidad demanden una respuesta inmediata.

— De recepción de las iniciativas o sugerencias formuladas por los y las ciudadanas para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la administración.

— De recepción de quejas y reclamaciones de la ciudadanía por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las funciones administrativas.

– De recepción de los avisos y averías por parte de la ciudadanía en materia de servicios públicos.

– De asistencia a la ciudadanía en el ejercicio del derecho de petición.

Artículo 22. Ventanilla única

Las funciones de gestión del SAC se configuran bajo las directrices organizativas de lo que viene en llamarse “ventanilla única”, ofreciendo a la ciudadanía un único centro polivalente de atención en sus relaciones con el Ayuntamiento de Amurrio.

Artículo 23. Representación

Podrá actuarse ante el Ayuntamiento de Amurrio por medio de representante. La representación se acreditará y ejercerá conforme a lo dispuesto en la legislación básica reguladora del procedimiento administrativo, y, en su caso, con las especificaciones recogidas en el manual de procedimientos del Ayuntamiento de Amurrio.

Artículo 24. Comunicación interna

Mensualmente se informará a los diferentes servicios funcionales sobre el total de gestiones realizadas de acuerdo a sus competencias para su conocimiento y efectos.

El SAC registrará por medios informáticos la totalidad de las gestiones que de este tipo se realicen.

Artículo 25. Gestión a través del teléfono

La relación ciudadanía - Ayuntamiento de Amurrio podrá realizarse a través del servicio telefónico, sin perjuicio de la constancia escrita de los actos administrativos y la práctica de notificaciones en los casos en que proceda.

Artículo 26. Identidad

En la tramitación de las gestiones a través del teléfono se asegurará la identidad de las personas interesadas a través del siguiente proceso:

1. Identificación personal de la / el comunicante.
2. Comprobación del número del Documento Nacional de Identidad si constase.
3. Comprobación de, al menos, un dato más que haya sido, en un momento anterior, comunicado al ayuntamiento.

La notificación a las personas interesadas se practicará, en todo caso, en el domicilio que expresamente determinen a efectos de notificaciones y que figura en los registros administrativos del ayuntamiento.

Artículo 27. Procedimiento

El SAC, recibida la demanda a través del teléfono, realizará las oportunas gestiones y tras recabar de la o el solicitante, en su caso, la documentación oportuna, remitirá a su domicilio el documento acreditativo del trámite solicitado.

Artículo 28. Registro de trámites por teléfono

Se garantizará la constancia de la demanda realizada vía telefónica, a través de las diferentes herramientas informáticas utilizadas.

Capítulo I. Actos de trámite

Artículo 29. Descripción

Son actos de trámite aquellos para los que el SAC ejerce una función de interlocución entre la ciudadanía y el servicio competente, y cuya resolución es competencia de los diferentes servicios funcionales, correspondiendo al SAC las funciones de instrumento de relación entre ambas.

Artículo 30. Registro de entrada

La actividad del ayuntamiento de registro de entrada de escritos que, dirigidos a la institución o en su caso a sus órganos, se presenten de forma personal, se realizará en el SAC.

Artículo 31. Nota de registro de entrada

Registrado un documento, se estampará en el mismo, nota expresiva de la fecha en que se inscribe, y número de orden que le haya correspondido.

Artículo 32. Control del documento a registrar

El personal adscrito al SAC cuidará de que el documento presentado a registro reúne los datos exigidos por la legislación reguladora del procedimiento administrativo común y, en su caso, los documentos exigibles conforme al manual de trámites elaborado por el Ayuntamiento de Amurrio.

Artículo 33. Copia del documento registrado

De las solicitudes, comunicaciones y escritos que presenten las personas interesadas en el registro, podrán éstas exigir el correspondiente recibo que acredite la fecha de presentación, admitiéndose como tal una copia sellada del documento en el que consten día y hora de presentación.

Capítulo II. Actos resolutorios

Artículo 34. Descripción

El SAC, mediante actos directos y autónomos, dará solución a aquellas gestiones más usuales, sencillas y de importante volumen, para las que tenga medios y competencia.

Artículo 35. Tipos de actos

Los actos que se vayan a realizar por parte del SAC se clasifican, a los efectos de esta ordenanza, en los siguientes 4 apartados:

- A. De confirmación o constatación.
- B. De actualización.
- C. De conocimiento.
- D. De actividad.

*Sección primera. Actos resolutorios de confirmación o constatación***Artículo 36. Descripción**

Son actos de confirmación o constatación aquellas gestiones sencillas que dan solución a la demanda ciudadana constatando o confirmando la existencia de aquello que ya consta en los registros administrativos y para cuya realización el SAC tiene medios y competencias para gestionar de forma directa y autónoma.

Artículo 37. Registros

Son registros administrativos del Ayuntamiento de Amurrio aquellos establecidos en soporte escrito, informático o cualquiera otro, que sirvan para mantener un conocimiento rápido y cierto de derechos, obligaciones, características o situaciones existentes, a fin de que este pueda ejercer de una forma más eficaz las facultades que le corresponden.

Artículo 38. Acceso a registros

El derecho de acceso conllevará el de obtener volantes de la información cuyo examen sea autorizado por el ayuntamiento, previo pago, en su caso, de las exacciones que se hallen legalmente establecidas.

*Sección segunda. Actos resolutorios de actualización***Artículo 39. Descripción**

Son actos de actualización los de modificación de los registros administrativos operativos, para cuya realización el SAC tiene medios y competencias para gestionar de forma directa y autónoma.

Artículo 40. Registro de entrada-salida

La ciudadanía deberá solicitar la modificación mediante escrito dirigido a la alcaldía del Ayuntamiento de Amurrio, realizándose el correspondiente asiento de entrada.

Este tipo de trámites, por su propia naturaleza, no requerirá resolución expresa.

Artículo 41. Catálogo de actos resolutorios de actualización

Previo desarrollo del procedimiento establecido en el título I de esta ordenanza «Convenio interno de relación», se determinarán aquellos actos de actualización que sean fijados por parte del SAC

*Sección Tercera. Actos resolutorios de conocimiento***Artículo 42. Descripción**

Son actos de conocimiento aquellos de importante volumen, de carácter reglado y repetitivo, en los que el ayuntamiento queda enterado de la actuación declarada por la ciudadanía, a los efectos oportunos.

Artículo 43. Definición y efecto del documento de conocimiento

Se elaborará, por el personal del SAC, un documento que recogerá, en un primer cuerpo, la declaración del o de la ciudadana y el acto de conocimiento de la administración, de forma inmediata.

El acto de conocimiento faculta a la persona interesada para la realización de la actuación intervenida declarada, sin perjuicio de la potestad municipal de revisar la misma y en su caso no autorizarla si fuese contraria a derecho.

Artículo 44. Expedición del documento de conocimiento

El personal adscrito al SAC expedirá el documento acreditativo del acto de conocimiento, en el mismo momento de la solicitud, previo pago, en su caso, de las exacciones que se hallen legalmente establecidas.

Artículo 45. Registro de entrada-salida

La persona interesada deberá realizar la comunicación mediante escrito dirigido a la alcaldía del Ayuntamiento de Amurrio, realizándose el correspondiente asiento de entrada.

Este tipo de trámites, por su propia naturaleza, no requerirá resolución expresa.

Artículo 46. Catálogo de actos resolutorios de conocimiento

Previo desarrollo del procedimiento establecido en el título I de esta ordenanza «Convenio interno de relación», se determinarán aquellos actos de conocimiento que sean fijados por parte del SAC

*Sección cuarta. Actos resolutorios de actividad**Subsección primera. Recepción y tramitación de comunicaciones***Artículo 47. Definición de comunicación**

A los efectos de la presente ordenanza, se consideran comunicaciones las manifestaciones verbales o escritas, efectuadas por la ciudadanía, en las que se ponga de manifiesto, a partir de una voluntad de colaboración, una sugerencia, una queja, un problema o un agradecimiento, en el funcionamiento de los servicios municipales, cuando no reúnan los requisitos previstos en la legislación de procedimiento administrativo para las solicitudes.

Artículo 48. Registro de comunicaciones

Existirá en el SAC un registro de comunicaciones en el que se podrá exponer y proponer lo que se crea conveniente en orden a innovar o mejorar la prestación de los servicios municipales.

Artículo 49. Presentación

Se incorporarán al libro-registro de comunicaciones las cursadas por cualquiera de los siguientes medios:

- Personalmente, a través del impreso confeccionado al efecto.
- Telefónicamente.
- Cualquier otro medio que establezca la ley.

El público, podrá ser auxiliado por el personal del SAC en la formulación y constancia de su comunicación.

Artículo 50. Tratamiento

Las comunicaciones se clasificarán y procesarán en el SAC dando éste traslado inmediato al servicio correspondiente.

Artículo 51. Contestación

Desde la recepción de la queja, sugerencia, aviso de avería o agradecimiento en el SAC se establece un plazo de 30 días para informar a las personas interesadas de las actuaciones realizadas, en el sentido indicado por el servicio afectado.

Si transcurrido el plazo para contestar, la persona interesada no hubiera obtenido ninguna respuesta por parte del ayuntamiento, podrá dirigirse al SAC donde presentó su comunicación a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación.

Artículo 52. Actuaciones y seguimiento

El SAC llevará un control de los comunicados que afecten a los diferentes servicios.

Periódicamente se remitirá a los y las responsables políticas municipales una relación sobre las quejas, sugerencias, iniciativas, peticiones, agradecimientos y avisos presentados, así como sobre las respuestas y medidas adoptadas en su caso, de acuerdo con las instrucciones y directrices dictadas en cada momento por ellas.

Artículo 53. Efectos de las quejas

Las quejas formuladas de acuerdo con lo previsto en esta ordenanza no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar quienes figuren en él como personas interesadas.

*Subsección segunda. Compulsa de documentos***Artículo 54. Definición**

Es compulsa de documentos la autenticación de la copia de un documento original para que pueda surtir los efectos oportunos.

La compulsa de documentos, previo cotejo con su original, procederá para los presentados en el registro del ayuntamiento, ya sea para su tramitación en el mismo o bien para su remisión a otras administraciones competentes para conocer y resolver la materia de que se trate

o bien de los documentos que procedan del ayuntamiento o consten en la documentación custodiada en sus dependencias.

Artículo 55. Expedición

Desde el SAC, de forma inmediata y previa delegación de la secretaría general de la corporación, se realizarán las compulsas de documentos.

El servicio podrá no ser prestado en el mismo momento, si las copias a compulsar fueran numerosas.

Para la realización de compulsas, la persona interesada deberá aportar únicamente los originales, realizándose las fotocopias correspondientes en el SAC

En el caso de documentos ajenos al registro del ayuntamiento, las fotocopias deberán ser aportadas por la persona interesada.

Subsección tercera. Cita previa

Artículo 56. Cita previa

Será objetivo básico del Ayuntamiento de Amurrio facilitar a través del SAC el máximo de asesoramiento e información que la ciudadanía pueda necesitar en su relación con aquél.

No obstante, resulta inevitable la existencia de demandas que, bien sea por su dificultad, por su peculiaridad o por su identidad, requieran la atención de personal técnico municipal o de algún miembro de la corporación. En estos supuestos, el SAC administrará parcialmente sus agendas, asignando día, hora y lugar de la cita, con carácter previo a su desarrollo.

Subsección cuarta. Recepción y distribución de llamadas telefónicas

Artículo 57. Descripción

Los y las ciudadanas que, en su relación con el ayuntamiento, necesiten contactar telefónicamente con cualquiera de las personas que trabajan en él, serán atendidas inicialmente por el personal del SAC, el cual tendrá como función inicial dicha atención, facilitando la información o realizando la gestión que se requiera y como función final la de distribuir la llamada a la persona destinataria con la máxima celeridad.

Subsección quinta. Registro de entrada-salida

Artículo 58. Descripción

El registro de entrada y salida es la vía oficial para entregar o recibir de la entidad cualquier tipo de información y/o documentación.

El SAC será responsable del registro de entrada y salida, este último caso, de sus anotaciones, del escaneo de documentos adjuntos y de la tenencia y gestión de sus libros. No obstante, cada área será la responsable en la tramitación de las salidas de los expedientes de que sean responsables.

Subsección sexta. Recepción y distribución de correo entrante y saliente

Artículo 59. Descripción

El SAC será responsable de la recogida y distribución del correo postal y paquetería que no requiera presencia o firma del personal de los servicios.

Centralizará además la remisión y gestión ante las oficinas postales correspondientes del correo postal saliente del ayuntamiento.

Disposición adicional

Única. El Ayuntamiento de Amurrio procederá, a través de los procesos de provisión de puestos de trabajo previstos en la legislación vigente, a dotar del personal necesario al SAC. Asimismo, a tal fin, se realizarán cuantas adaptaciones sean necesarias en la relación de puestos de trabajo del ayuntamiento. En todo caso, dicho personal recibirá la formación precisa y adecuada dirigida al desempeño de las funciones señaladas en esta ordenanza para la plena implantación del servicio.

Disposiciones finales

Primera. La presente ordenanza, una vez publicado su texto íntegro en el BOTA y transcurrido el plazo de quince días señalado en el artículo 65.2 de la Ley 7/1985 reguladora de las Bases de Régimen Local, se mantendrá vigente en tanto no se acuerde su modificación o derogación posterior.

Segunda. No obstante, la plena efectividad de la aplicación de la presente ordenanza quedará supeditada a que el Ayuntamiento de Amurrio haya completado el proceso organizativo interno que está desarrollando, que posibilite la atribución de los medios personales, materiales y tecnológicos necesarios para la plena implantación y efectividad del SAC.

Contra el presente acuerdo, en aplicación de lo dispuesto en los artículos 52 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y 112.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los y las interesadas podrán interponer directamente recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, en el plazo de dos meses a contar a partir del día siguiente a su publicación, sin perjuicio de interponer cualquier otro recurso que estimen pertinente.

Amurrio, 4 de julio de 2017

El Alcalde en funciones
TXERRA MOLINUEVO