

AYUNTAMIENTO DE SIERO



Negociado y Funcionario
221.- REGIMEN INTERIOR

221VII1P



14-10-11 12:26

Asunto

CREACIÓN DE LA OFICINA DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Interesado

RESOLUCIÓN DE LA ALCALDÍA

La necesidad de mejorar día a día en la prestación de servicios a los ciudadanos, pasa necesariamente por facilitarles el acceso a la información municipal, entendida en el doble sentido de información sobre la prestación de servicios públicos directos, como de información acerca de aquellos expedientes en los que el ciudadano tenga la condición de interesado.

La centralización de los cauces de información facilita el acceso a ésta y permite una mayor profesionalización del empleado público.

Si además se incorpora la posibilidad de que los ciudadanos puedan, de una manera fácil y ágil, presentar quejas y sugerencias y que éstas sean atendidas con el mayor interés y resueltas con la máxima objetividad, se habrá contribuido a que se acerquen al Ayuntamiento y participen de una manera más activa en la administración pública, en definitiva, en la gestión de sus propios intereses.

Así, con la firme voluntad de que el Ayuntamiento de Siero pueda experimentar una mejora sensible en el establecimiento de más y mejores cauces de información y contribuir de esta manera a una Administración cada vez más transparente y próxima; en virtud de las competencias que me atribuyen los artículos 21.1.s) de la Ley 7/1985, Reguladora de las Bases del Régimen Local y 41.2 del Real Decreto 2568/1986, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales y demás preceptos concordantes,

HE RESUELTO:

Primero.- El Negociado del Registro general funcionará como oficina de Atención al Ciudadano, prestando los siguientes servicios:

- Información telefónica y personal sobre el estado de tramitación de los expedientes en los que se alegue la condición de interesado.
- Información sobre trámites administrativos.
- Recepción y contestación de quejas y, en su caso, sugerencias.



AYUNTAMIENTO DE SIERO



Negociado y Funcionario
221.- REGIMEN INTERIOR

221VII1P



14-10-11 12:26

Segundo.- La Oficina de Atención al Ciudadano será la responsable de la recepción y gestión de las quejas y sugerencias, con arreglo a las siguientes normas:

- 1.1. Se entiende por queja el derecho de protesta de cualquier ciudadano ante la tardanza, mala atención o cualquier actuación irregular que se produzca en el funcionamiento de las unidades administrativas o servicios municipales.
Se entiende por sugerencia el derecho de cualquier ciudadano a solicitar mejoras en la calidad, rendimiento o ahorro de gasto público, simplificación o supresión de trámites, o cualquier otra medida que considere beneficiosa para el funcionamiento de la administración y los servicios municipales.
Se entiende por incidencia el aviso de reparación, mantenimiento o sustitución de elementos de los servicios básicos municipales (alumbrado, saneamiento y abastecimiento de agua, limpieza, parques y jardines etc)
- 1.2. Cualquier persona física o jurídica, tendrá derecho a presentar quejas o sugerencias, con independencia de su nacionalidad o lugar de residencia, sobre materias que afecten a la competencia municipal o al funcionamiento de las distintas dependencias administrativas.
- 1.3. Las quejas o sugerencias podrán presentarse en cualquiera de las oficinas del registro municipal, a través de medios electrónicos según lo regulado en la presente norma, y en la forma prevista en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.



Existirá un modelo normalizado de quejas y sugerencias, disponible en las dependencias municipales y en la Sede Electrónica.

La presentación de quejas o sugerencias por medios electrónicos se podrá realizar a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Siero, existiendo dos opciones:

1.5.a) con firma electrónica (DNI electrónico o certificado digital) mediante la solicitud de Quejas y Sugerencias, habilitada en el apartado de "Trámites Municipales: Atención Ciudadana".



AYUNTAMIENTO DE SIERO



Negociado y Funcionario
221.- RÉGIMEN INTERIOR

221VI11P



14-10-11 12:26

1.5.b) sin firma electrónica, en el buzón de quejas y sugerencias habilitado al efecto en la Sede Electrónica, cumplimentando los campos de carácter obligatorio.

1.6. La presentación de quejas o sugerencias por medios telemáticos sin la utilización de firma electrónica, garantizará su atención por la administración, pero no una respuesta formal desde la Alcaldía o Concejalía de Participación Ciudadana.

1.7. No serán admisibles como quejas y sugerencias y, por tanto, no se efectuará la correspondiente tramitación, en los siguientes supuestos:

- a) las quejas y sugerencias en las que falten datos esenciales para su tramitación (nombre y apellidos o razón social, DNI o CIF, dirección postal o correo electrónico) o no definan con claridad los hechos, problemas o cuestión objeto de las mismas.
- b) Las que se refieran a cuestiones que no sean objeto de la competencia municipal.
- c) Aquellas cuya resolución deba efectuarse al amparo de un procedimiento administrativo, con aplicación de la normativa establecida al efecto, o se encuentren pendientes de resolución judicial.
- d) Las de los empleados municipales sobre cuestiones que afecten a su relación de servicios con el Ayuntamiento o sus organismos autónomos.
- e) La tramitación de los recursos administrativos legalmente previstos.
- f) Las solicitudes de información sobre procedimientos administrativos, documentación, plazos etc.
- g) Las incidencias, avisos o advertencias sobre deficiencias en bienes o servicios.
- h) Las que sean reiteración de otras resueltas anteriormente y presentadas por la misma persona.

La inadmisión de una queja o sugerencia será comunicada al interesado. En caso de que el motivo de exclusión sea haber incurrido en un defecto de forma subsanable, se le concederá plazo de 10 días para solventar las carencias apreciadas. En cualquier caso, la inadmisión no impedirá cumplir con facilitar al ciudadano la información que haya podido solicitar, en caso de



AYUNTAMIENTO DE SIERO



Negociado y Funcionario
221.- REGIMEN INTERIOR

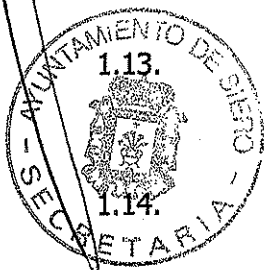
221VII1P



14-10-11 12:26

que se disponga de la misma, así como asesorarle acerca de dónde ha de tramitar su solicitud.

- 1.8. Toda queja o sugerencia que se reciba en el Registro General del Ayuntamiento, llevará asociado un proceso de registro, asignándole un código de control y fecha de presentación.
- 1.9. Una vez registrada, se remitirá a la dependencia a la que corresponda su tramitación, a efectos de que en un plazo que se procurará no superior a 15 días hábiles, dicha dependencia informe al Registro General sobre el contenido de la misma y, en su caso, elabore una propuesta de respuesta.
- 1.10. Recibido dicho informe en el Registro, éste lo remitirá a la Alcaldía o, en su caso, Concejalía de Participación Ciudadana, para que de acuerdo con lo informado indique los términos de la correspondiente respuesta al ciudadano o, en su caso, recabe información complementaria. En todo caso el Registro General (al que los Registros Auxiliares enviarán las quejas y sugerencias que reciban) actuará como dependencia administrativa de incoación, impulsión y resolución de los expedientes que se generen.
- 1.11. Las quejas que afecten al comportamiento de autoridades o personal municipal, además de seguir el trámite anteriormente indicado, requerirán el de audiencia al afectado.
- 1.12. La forma de comunicación con el ciudadano a lo largo de todo el proceso será preferentemente electrónica, bien mediante comunicaciones a la dirección de correo electrónico o envío de SMS al número de teléfono móvil que haya facilitado.



1.13. Se velará porque, en la medida de lo posible, el plazo que transcurra entre la presentación del escrito de queja o de sugerencia, y su contestación, no sea superior a 20 días hábiles.

1.14. Las quejas y sugerencias formuladas no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo, ni su presentación afectará a procedimientos administrativos, ni plazos legales establecidos en la vigente normativa.



AYUNTAMIENTO DE SIERO



Negociado y Funcionario
221.- REGIMEN INTERIOR

221VII1P



14-10-11 12:26

- 1.15. Tampoco condicionarán el ejercicio de las restantes acciones o derechos que de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.
- 1.16. La presentación de una queja o sugerencia, en los términos establecidos en la presente Resolución, no supone la adquisición de la condición de interesado, ni dará lugar a apertura de vía alguna de recurso.
- 1.17. A los efectos previsto sen el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de carácter personal, los datos personales que se faciliten por los ciudadanos a través de la presentación de quejas y sugerencias, serán incorporados a los ficheros informáticos del Ayuntamiento de Siero, con la exclusiva finalidad de gestionar la resolución de las quejas o sugerencias presentadas. En cualquier caso, se podrán ejercer los derechos de oposición, acceso, rectificación y cancelación en los términos previstos en la mencionada Ley, ante el negociado del Registro General.

Tercero.- En los Servicios Urbanísticos seguirá funcionando la Oficina de Atención e Información, facilitando la específica que concierna a los departamentos administrativos dependientes de aquél Servicio. Esta Oficina no recibirá quejas ni sugerencias, que se derivarán al régimen general anteriormente establecido.

Cuarto.- Se dispone que por la Sección de Contratación se inicien los trámites precisos para la adquisición de los productos y servicios AUPAC idóneos para proceder al diseño, parametrización y configuración del procedimiento de quejas y sugerencias.

Así lo dispuso el Sr. Alcalde del Ayuntamiento de Siero, en el lugar y fecha que se indican, de todo lo cual, y en el exclusivo ejercicio de la fé pública administrativa que me es propia, certifico.

En La Pola Siero, a veinte de enero de dos mil doce

El Alcalde de Siero



Fdo. Guillermo Martínez Suárez

El Secretario General



Fdo. Hermenegildo Felipe Fanjul Viña



