

BON N° 252 de 28 de diciembre de 2012

TUDELA

Aprobación definitiva del nuevo Reglamento del Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Tudela

El Pleno del M.I. Ayuntamiento de Tudela, en sesión ordinaria celebrada el día 28 de septiembre de 2012, acordó aprobar inicialmente el nuevo reglamento del Servicio de Atención Ciudadana (SAC) del Ayuntamiento de Tudela.

El anuncio de la aprobación inicial se publicó en el Boletín Oficial de Navarra nº 200, de fecha 10 de octubre de 2012, en el que se establecía un plazo de treinta días a fin de que las personas interesadas pudieran examinar el expediente y en su caso formular reclamaciones, reparos u observaciones.

Habiendo transcurrido el plazo de información pública de treinta días, contados a partir del día siguiente de la publicación del anuncio en el BON, y no habiéndose formulado reclamaciones, reparos u observaciones al mismo, de conformidad con los artículos 325 y 326 de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de Administración Local de Navarra y conforme a la Ley 11/1999, de 21 de abril, de modificación de la LRBRL en cuanto al artículo 49, el acuerdo de aprobación inicial pasa a ser definitivo procediéndose a la publicación en el BOLETIN OFICIAL de Navarra del texto íntegro de la citada nueva redacción a los efectos oportunos.

Tudela a 19 de noviembre de 2012

EL ALCALDE
D. Luis Casado Oliver

**REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCION CIUDADANA DEL
MUY ILUSTRE AYUNTAMIENTO DE TUDELA**

TITULO PRELIMINAR

Durante los últimos años, las entidades locales como administraciones más cercanas a la población han evolucionado en la línea de mejorar y ampliar los servicios que prestan al ciudadano.

Por otro lado, la cada vez más evidente exigencia por parte de los ciudadanos, unida a la necesidad de rentabilizar el gasto público, ha introducido la idea de la Calidad de Servicio en la Administración ya que, en efecto, atender al ciudadano resolviendo sus

demandas de forma inmediata optimiza los costes de toda organización, además de proyectar una imagen más positiva de la Administración hacia los ciudadanos/usuarios.

Una adecuada atención al ciudadano, elemento básico de la Calidad de Servicio, se traduce en un progreso de éste, al mejorar la comunicación con el usuario y colaborar con la eficiente resolución de los asuntos que ésta plantea.

El Ayuntamiento de Tudela, siguiendo esta línea, plantea su propio Plan de Modernización y en este contexto se crea el Servicio de Atención Ciudadana. Este servicio, a su vez, se enmarca dentro de los objetivos del Gobierno de Navarra de modernizar el sector local de la Comunidad Foral impulsando nuevos servicios municipales para la mejora de la atención a la ciudadanía y la colaboración en la creación de Sistemas y Plataformas de Información de interés conjunto para las entidades locales (012 Infonavarra).

En este sentido, desde el año 2001 se mantiene la colaboración entre el Gobierno de Navarra y el Ayuntamiento de la M.I. Ciudad de Tudela para el desarrollo y coordinación del Servicio Municipal de Atención Ciudadana (SAC Tudela) encuadrado en el proyecto "012 Infonavarra", poniendo a disposición del Ayuntamiento de Tudela los servicios que proporciona la adhesión de Tudela a dicho proyecto.

Características del SAC Tudela.

Las características más destacadas del Servicio de Atención Ciudadana (SAC) son las siguientes:

- Punto de referencia para el Ciudadano en sus relaciones con el Ayuntamiento.
- Dinámico, cambiante para adaptarse a la demanda en cada momento.
- Favorece el trato personal e individualizado con el público.
- Acerca la administración al ciudadano.

-Resuelve todas aquellas demandas de carácter general, que pueden ser normalizadas y cuya tramitación es inmediata.

-Se obtiene una mayor agilidad y rapidez en la atención de las demandas.

-Posee información y la canaliza de tal manera que el ciudadano no tiene que ir de un sitio a otro buscando, desorientado, una solución a sus demandas.

-Filtrar las consultas que el ciudadano plantea en el sentido de que sólo envía al centro de gestión competente a aquellos ciudadanos cuya demanda no pueda ser resuelta por el SAC. Con ello se elimina el flujo de público por los diferentes servicios municipales, permitiendo mayor concentración y dedicación a la gestión dentro de las Áreas.

-Aporta una imagen del Ayuntamiento de servicio público volcado en la solución de las demandas ciudadanas y posibilitando una disposición de mejora permanente (atención de sugerencias, etc.).

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º Servicio de Atención Ciudadana.

El Servicio de Atención Ciudadana, dirigido por un responsable único, es un servicio público municipal que se configura como punto de referencia de la atención a los usuarios, dotado de la organización y medios necesarios para dar solución a una parte muy destacada de las consultas y gestiones entre el Ayuntamiento y los ciudadanos, con el fin de favorecer las relaciones entre la institución y los vecinos, permitiendo una administración más accesible.

Art. 2º Objeto.

El objeto de este reglamento es:

1.-La definición de las actividades que se asignan al SAC.

2.-El establecimiento de las normas de funcionamiento del servicio y las relaciones con las Áreas Municipales

Art. 3º Principio organizativo.

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

-Se concentra en un único servicio la atención de las demandas más usuales de los ciudadanos para con el Ayuntamiento.

-Se configuran los puestos de atención como polivalentes.

TITULO I -FUNCIONES Y LÍNEAS DE ACTUACIÓN DEL SAC

Art. 4º Funciones del Servicio de Atención Ciudadana.

Las actividades del Servicio de Atención Ciudadana se engloban en las siguientes funciones:

-Atención de la centralita telefónica municipal

-Información.

-Gestión.

-Canalización de los avisos, quejas y sugerencias

Art. 5º Función de atención de la centralita telefónica municipal

El Servicio de Atención Ciudadana responderá las llamadas telefónicas dirigidas al Ayuntamiento, facilitando al usuario la información que precise o realizando la gestión que requiera. En caso de que el ciudadano precise una atención específica que el SAC no pueda resolver o que desee contactar con personal municipal, distribuirá la llamada al destinatario correspondiente con la máxima celeridad.

Art.6º Información

Las funciones de información serán las siguientes:

-Recepción y acogida a los ciudadanos, con 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 personal municipal.

-Información, orientación y aclaraciones que los ciudadanos requieren sobre documentación, trámites y requisitos necesarios en relación a actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

-Facilitar información del ayuntamiento (trámites municipales, convocatorias, cursos, actividades...) o general (trámites extramunicipales, entidades de interés, transporte público...).

Art. 7º Función de Gestión

Las funciones de gestión serán las siguientes:

-Recepción y registro de solicitudes, recursos y documentos y envío al centro de gestión correspondiente.

-Resolución de todas aquellas gestiones asignadas al SAC que por su simplicidad demanden una respuesta inmediata.

Art. 8º Función de Canalización de los Avisos, quejas y sugerencias

El Servicio de Atención Ciudadana recogerá los Avisos, quejas y sugerencias planteados por los ciudadanos y los derivará al Centro de Gestión correspondiente. Una vez contestados por el departamento responsable, transmitirá la respuesta a los ciudadanos en relación con dichos avisos.

Art. 9º Líneas de actuación del SAC.

Las funciones del Servicio de Atención Ciudadana se realizan a través de tres canales de acceso complementarios entre sí:

1.-Atención presencial.

En las oficinas presenciales se podrá solicitar información y realizar todas las gestiones asignadas al SAC. En la Carta de Servicios del SAC se podrá consultar el catálogo de trámites que pueden realizarse por esta vía.

2.-Telefónica a través del "Tudela 010".

El servicio Tudela 010 se basa en un número telefónico de tres dígitos denominado Teléfono 010 que está reservado exclusivamente para servicios municipales de atención ciudadana. A excepción del 092, será el único teléfono de contacto del Ayuntamiento con el ciudadano. No obstante, se pueden establecer otras líneas de atención telefónica distintas de las anteriores.

En la Carta de Servicios del SAC se podrá consultar el catálogo de trámites que pueden realizarse a través del 010.

3.-Telemática. En la página de inicio de la web municipal "www.tudela.es" el ciudadano dispone el acceso al Ayuntamiento on line "ventanilla municipal". No obstante, se pueden establecer otras líneas de acceso on line distintas de las anteriores.

En la Carta de Servicios del SAC se podrá consultar el catálogo de trámites que pueden realizarse vía on line.

TITULO II FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

Art. 10º Ventanilla única

Las funciones del SAC se configuran bajo las directrices organizativas de lo que se denomina "Ventanilla única", ofreciendo al ciudadano un único centro de atención en sus relaciones con el Ayuntamiento.

Art. 11º Identidad

En la tramitación de las gestiones a través del SAC se establecerán los mecanismos necesarios para asegurar la identidad del comunicante y garantizar la total privacidad de los datos personales en cada una de las líneas de actuación del servicio (telefónica, telemática y presencial, tanto a los usuarios del SAC como a toda persona que pudiera verse afectada por su actuación.

Art. 12º Procedimiento

El SAC, una vez recibida la demanda por cualquiera de las vías de relación con el ciudadano, realizará las oportunas gestiones y tras recabar del solicitante, en su caso, la documentación oportuna, le entregará o enviará el documento acreditativo del trámite solicitado.

Art. 13º Codificación de las demandas

Una vez atendida la demanda, ésta deberá codificarse utilizando las diferentes herramientas informáticas disponibles, según la vía de acceso utilizada por el ciudadano, con el fin de obtener datos estadísticos del servicio.

Art. 14º Estadística de gestión.

Anualmente se confeccionará la memoria del servicio en relación con las gestiones atribuidas al SAC para conocer las demandas de los ciudadanos. En ella se especificarán, según los distintos canales de recepción (presencial, telefónico y on line), el nº y tipo de gestiones realizadas, consultas de información, así como nº de quejas y sugerencias recibidas y estado de contestación de las mismas. Estos datos estadísticos servirán para la toma de decisiones adecuadas y adaptadas a cada momento.

TITULO III RELACIONES DEL SAC CON LAS ÁREAS FUNCIONALES DEL AYUNTAMIENTO

Art. 15º Colaboración con las Áreas Municipales

El SAC está configurado como un servicio diferenciado dentro de la estructura municipal, al servicio de las Áreas del Ayuntamiento, de acuerdo a la consecución de su objetivo principal de atención al público.

El SAC colaborará con los diferentes servicios municipales en la prestación de aquellas iniciativas y actividades que requieran de información y atención de la ciudadanía en general, así como la resolución de aquellas gestiones que, por su simplicidad, tengan una resolución inmediata.

Las Áreas y servicios municipales determinarán aquellas gestiones que pueden resolverse por el SAC respecto a las materias que les corresponden funcionalmente y serán los responsables últimos de éstas, así como del archivo de la documentación generada en relación a expedientes/gestiones de su competencia. Todo ello sin perjuicio de las responsabilidades del personal del SAC que puedan derivarse de la atención a los ciudadanos/as.

Art. 16º Manuales de procedimiento.

Las Áreas funcionales del Ayuntamiento de Tudela fijarán, conjuntamente con el SAC, los procedimientos a seguir y los criterios de actuación para cada uno de los trámites de gestión y/o información en la materia que por contenido funcional les corresponda.

El SAC redactará Manuales de Procedimiento para cada uno de los trámites que tenga asignados, de acuerdo a las instrucciones y criterios fijados por las Áreas funcionales.

Art. 17º Comunicación con las Áreas.

El cumplimiento eficaz de las funciones encomendadas al SAC exige una permanente y fluida comunicación entre el citado servicio y las diferentes Áreas o Servicios Municipales. Esta comunicación resulta inexcusable para cada una de las tres funciones principales asignadas al SAC anteriormente mencionadas (información, tramitación y canalización de avisos, quejas y sugerencias).

Art. 18º Referentes de Área.

Para garantizar la adecuada coordinación del SAC con las Áreas o unidades funcionales del Ayuntamiento y ofrecer mejor servicio al ciudadano, existe la figura del Referente, que será nombrada por Resolución de Alcaldía, a propuesta de los Directores de Área o Jefes de Servicio de entre su personal. Las diferentes Áreas o unidades administrativas tendrán uno o varios referentes, según lo aconseje la extensión de las materias objeto de su competencia.

Igualmente, se designará un sustituto del Referente para casos de ausencia de éste.

Art. 19º Funciones de los Referentes.

Los Referentes tienen las siguientes funciones:

-Facilitar al SAC cualquier información de interés ciudadano generada por el Área o servicio y notificar las modificaciones que se pudieran producir en las mismas.

-Notificar al SAC cualquier modificación que pudiera producirse en los procedimientos administrativos correspondientes a cada Área o servicio.

-Notificar al SAC cualquier variación que pudiera producirse en la estructura del Área u otros datos relevantes (cambios de personal, traslados de dependencias, numeración telefónica).

-Advertir al SAC con la antelación suficiente de la proximidad de campañas, programas o acontecimientos que se prevea vayan a generar un número relevante de consultas ciudadanas al SAC.

-Atender los avisos, quejas y sugerencias recibidos por el SAC y registrados en la correspondiente aplicación informática, comprometiéndose a dar respuesta a los mismos, en el plazo máximo de 7 días naturales.

Art. 20º Responsabilidad de los Referentes.

Los "Referentes" serán los responsables del cumplimiento de las funciones descritas en el artículo anterior.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA

A la entrada en vigor de este Reglamento queda derogado el anterior Reglamento del Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Tudela, aprobado inicialmente en sesión de Pleno, de fecha 29 de junio de 2001, y que entró en vigor el 21 de diciembre de 2001 con su publicación en el BON N° 154.