

BON Número 154 - Fecha: 21/12/2001

III. ADMINISTRACION LOCAL DE NAVARRA
T U D E L A

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

El Pleno del muy ilustre Ayuntamiento de Tudela, en sesión celebrada el día 29 de junio de 2001, acordó la aprobación inicial del Reglamento del Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Tudela.

El anuncio de dicha aprobación, así como el texto del referido Reglamento apareció publicado en el BOLETIN OFICIAL de Navarra número 104 de fecha 27 de agosto de 2001.

Transcurrido el período de información pública sin que se hayan formulado reclamaciones, reparos u observaciones a dicho Reglamento, de conformidad con la normativa de aplicación -artículo 49, c) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local, según nueva redacción dada por la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local, según nueva redacción dada por la Ley 11/1999, de 21 de abril- se hace constar que el mismo ha quedado definitivamente aprobado en los términos reflejados en el anuncio publicado en el BOLETIN OFICIAL de Navarra de 27 de agosto de 2001.

Tudela, quince de noviembre de dos mil uno. El Concejal Delegado, firma ilegible. -- --
a0111943 --

BON Número 104 - Fecha: 27/08/2001

III. ADMINISTRACION LOCAL DE NAVARRA
T U D E L A

Aprobación inicial del Reglamento del Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Tudela

El Pleno del muy ilustre Ayuntamiento de Tudela, en sesión celebrada con fecha 29 de junio de 2001, acordó la aprobación inicial del Reglamento del Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Tudela.

En consecuencia se somete a información pública el citado Reglamento durante el plazo de 30 días desde la publicación del presente acuerdo de aprobación en el BOLETIN OFICIAL de Navarra, a fin de que los interesados puedan examinar el expediente y formular cuantas reclamaciones, reparos y observaciones estimen convenientes. En el caso de que no se presente ninguna reclamación o sugerencia durante dicho plazo, se

entenderá definitivamente aprobado el presente reglamento.

La documentación podrá ser examinada en el Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento, sito en el zaguán del Ayuntamiento en Plaza Vieja, 1 de Tudela.

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO 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 Departamento de Administración Local de modernizar el sector local de Navarra 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 (Infolocal).

En este sentido, el Ayuntamiento de Tudela acuerda la firma de un convenio en el que se encomienda al Departamento de Administración Local la gestión para la adaptación del Proyecto Infolocal a las especificidades que debe poseer el SAC Tudela. En concreto, Infolocal ofrece al Ayuntamiento de Tudela el mantenimiento y actualización de la base de datos de información general (no la específica de Tudela), la implantación del circuito de Avisos, Quejas y Sugerencias y la utilización en horario de mediodía de lunes a viernes y sábados por la mañana (entre septiembre y junio) del teléfono de atención centralizado.

Características y ventajas del SAC Tudela.

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

- 1.-Oficina comercial del Ayuntamiento.
- 2.-Dinámico, cambiante para adaptarse a la demanda en cada momento.
- 3.-La Carta de Servicios estará compuesta por trámites sencillos y repetitivos de mayor

demanda.

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

- Favorece el trato personal e individualizado con el público.
- Resuelve todas aquellas demandas de carácter general y que pueden ser normalizadas.
- 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.
- Filtra las consultas que el ciudadano plantea en el sentido de que sólo envía al área competente a aquellos ciudadanos cuya demanda sea específica. Con ello se elimina el flujo de público por los diferentes servicios municipales, permitiendo mayor concentración y dedicación a la gestión dentro de las Areas.
- Mejora sensiblemente la imagen del Ayuntamiento ante los ciudadanos.

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.º Servicio de Atención Ciudadana.

El Servicio de Atención Ciudadana es un servicio municipal dirigido por un responsable único. Tiene vocación específica de servicio público y concentra en un único departamento una parte muy destacada de las consultas y gestiones entre el Ayuntamiento y los ciudadanos, con objeto de favorecer las relaciones entre la institución y los vecinos, permitiendo una administración más accesible.

Art. 2.º Objeto.

El objeto de este reglamento es:

- 1.-La definición de las actividades que se asignan al SAC.
- 2.-Establecer las normas de funcionamiento del servicio.

Art. 3.º 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 los ciudadanos para con el Ayuntamiento.
- Se configuran sus puestos de trabajo con carácter polivalente.

TITULO I

Funciones del SAC

Art. 4.º Funciones del Servicio de Atención Ciudadana.

Las funciones del SAC son las siguientes:

- Gestión de la centralita telefónica municipal
- Información municipal y extramunicipal.
- Gestión de aquellos trámites municipales compartidos con las Areas, en su caso.
- Canalización de los avisos, quejas y sugerencias ciudadanas hasta las Areas y dar respuesta a los ciudadanos, en su caso acerca de dichas reclamaciones.

Art. 5.º Líneas de actuación del SAC.

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

- 1.-Atención presencial.
- 2.-Telefónica a través del "Tudela 010".
- 3.-Telemática desde el "Tudela Online".

Art. 6.º Atención presencial.

Tendrá como objetivo atender los servicios más frecuentemente demandados por el ciudadano. Las funciones serán las siguientes:

- 1.-Función de información (igual que el Tudela 010).
- 2.-Canalización de avisos, quejas y sugerencias (igual que el Tudela 010).
- 3.-Función de gestión, se realizará cualquier trámite municipal cuya problemática pueda ser resuelta por personal polivalente suficientemente preparado.

Art. 7.º Atención telefónica (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. Las funciones que asume el Tudela-010 serán las siguientes:

- 1.-Información general:

- Procedimientos y trámites municipales.
 - Ordenanzas.
 - Calendario del contribuyente.
 - Oferta de empleo público municipal.
 - Servicios municipales.
 - Organismos autónomos (Junta de Aguas).
 - Actualidad de la ciudad, actos institucionales.
 - Direcciones de interés de la ciudad (Administraciones, Asociaciones, Colegios, Centros Culturales, Centros Cívicos, Museos...).
 - Líneas de transporte público.
 - Otros.
- 2.-Gestionar cualquier trámite municipal compartido con las Areas, factible de ser realizado por teléfono.
 - 3.-Recibir y gestionar las quejas y sugerencias ciudadanas sobre el funcionamiento del conjunto de servicios municipales.
 - 4.-Gestionar la centralita municipal y que, a excepción del 092, el 010 sea el único teléfono de contacto con el ciudadano.

Art. 8.º Atención Telemática (Tudela-Online).

El Ayuntamiento de Tudela tiene como objetivo ofrecer al ciudadano un canal de relación que ofrezca servicio 24 horas al día, que se basará necesariamente en internet.

El Ayuntamiento de Tudela, una vez publicada en internet su Web institucional, incorporará progresivamente tanto la información disponible en el SAC, como la posibilidad de gestionar trámites y acceder a distintos servicios municipales.

TITULO II

Normas de funcionamiento del servicio

Art. 9.º Catálogo de gestiones a tramitar.

Por resolución de Alcaldía, y de acuerdo con las distintas Areas y servicios municipales, se determinarán aquellas gestiones que pueden resolverse por el SAC.

En cualquier caso, cada Area Municipal tendrá la última palabra sobre la conveniencia o

no de congestionar determinados trámites. El número de trámites se irá ampliando paulatinamente a medida que avance el servicio.

Art. 10. Manuales de procedimiento.

Las Areas funcionales del Ayuntamiento de Tudela fijarán conjuntamente con el SAC los procedimientos a seguir para cada uno de los trámites de gestión y/o información.

Art. 11. 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).

Art. 12. 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 el documento acreditativo del trámite solicitado o lo remitirá a su domicilio.

TITULO III

Relaciones del SAC con las áreas funcionales del Ayuntamiento de Tudela

Art. 13. Comunicación con las Areas.

El cumplimiento eficaz de las funciones encomendadas al SAC exige una permanente y fluida comunicación entre el citado servicio y las diferentes Areas 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. 14. Referentes de Area.

Para garantizar la adecuada coordinación del SAC con las Areas funcionales del Ayuntamiento al objeto de prestar el mejor servicio al ciudadano existe la figura del Referente, que coincide con la del Director de cada Area de organización municipal o del Jefe de Servicio (cuando no exista el primero). Estos serán nombrados por Resolución de Alcaldía.

No obstante, el Director de Area o Jefe del Servicio correspondiente podrá delegar todas o algunas de las funciones recogidas en el artículo 15.º en un responsable o en varios (cuando la extensión de las materias así lo aconsejen) de entre el personal de su Area o Servicio. Todos ellos serán designados previa y formalmente.

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

Art. 15. Funciones de los Referentes.

Los Referentes tienen las siguientes funciones:

- Facilitar al SAC cualquier información de interés ciudadano generada por el Area 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 Area.
- Notificar al SAC cualquier variación que pudiera producirse en la estructura orgánica del Area u otros datos relevantes (cambios de personal responsable, 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 registrados en la correspondiente aplicación informática, comprometiéndose a dar respuesta a las mismas, cuando resulte procedente, en el plazo máximo de 7 días naturales.

Art. 16. Responsabilidad de los Referentes.

Los "Referentes" o en su caso los Directores de Area o Jefes de servicio serán los responsables del cumplimiento de las funciones descritas en el artículo anterior.

Art. 17. Estadística de gestión.

El SAC remitirá a las Areas estadística mensual sobre el número de consultas, avisos, quejas y sugerencias recibidas a través del SAC, así como el resultado de su gestión.

Tudela, a dos de julio de dos mil uno. El Concejal Delegado, firma ilegible. -- --
A0108660 --