

REGLAMENTO FUNCIONES DE INFORMACION ADMINISTRATIVA Y DE ATENCION AL CIUDADANO EN EL AYUNTAMIENTO DE CORVERA DE ASTURIAS

Artículo 1. La información administrativa.

La información administrativa es un cauce adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos.

La información encomendada a las unidades y oficinas podrá ser general o particular

Artículo 2. La información general.

1. 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 los ciudadanos se propongan realizar.
- c) La referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones.
- d) El conocimiento del procedimiento, o parte del mismo que se determine, en información pública, pudiendo realizar los ciudadanos las alegaciones que consideren oportunas.
- e) De acceso a los Registros y a los documentos que, formando parte de un expediente, obren en los archivos administrativos, cualquiera que sea la forma de expresión, gráfica, sonora o en imagen o el tipo de soporte material en que figuren, siempre que tales expedientes correspondan a procedimientos terminados en la fecha de solicitud y tales registros no sean ya operativos en la referida fecha.
- f) Así como a cualesquiera otros datos que aquellos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones públicas, en su conjunto, o con alguno de sus ámbitos de actuación.

2. La información general de los apartados a), b), c) y d) se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.

3. Cuando resulte conveniente una mayor difusión, la información de carácter general deberá ofrecerse a los grupos sociales o instituciones que estén interesados en su conocimiento.

4. Se utilizarán los medios de difusión que en cada circunstancia resulten adecuados, **potenciando aquellos que permitan la información a distancia**, ya se trate de publicaciones, sistemas telefónicos o cualquier otra forma de comunicación que los avances tecnológicos permitan

Artículo 3. La información particular

1. Es la concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de el Ayuntamiento de Corvera y de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos. Esta información sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesados en cada procedimiento o a sus representantes legales de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 31 y 32 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre

“Art. 31.- Concepto de interesado.

1. Se consideraran interesados en el procedimiento administrativo:

- a) Quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos.
- b) Los que, sin haber iniciado el procedimiento, tengan derechos que puedan resultar afectados por la decisión que en el mismo se adopte.
- c) Aquellos cuyos intereses legítimos individuales o colectivos, puedan resultar afectados por la resolución y se personen en el procedimiento en tanto no haya recaído resolución definitiva.

2. Las asociaciones y organizaciones representativas de intereses económicos y sociales, serán titulares de intereses legítimos colectivos en los términos que la Ley reconozca.

3. Cuando la condición de interesado derivase de alguna relación jurídica transmisible, el derecho-habiente sucederá en tal condición cualquiera que sea el estado del procedimiento.”

“Artículo 32.- Representación.

1. Los interesados con capacidad de obrar podrán actuar por medio de representante, entendiéndose con éste las actuaciones administrativas, salvo manifestación expresa en contra del interesado.
2. Cualquier persona con capacidad de obrar podrá actuar en representación de otra ante las Administraciones Públicas.
3. Para formular solicitudes, entablar recursos, desistir de acciones y renunciar a derechos en nombre de otra persona, deberá acreditarse la representación por cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna, o mediante declaración en comparecencia personal del interesado. Para los actos y gestiones de mero trámite se presumirá aquella representación.
4. La falta o insuficiente acreditación de la representación no impedirá que se tenga por realizado el acto de que se trate, siempre que se aporte aquélla o se subsane el defecto dentro del plazo de diez días que deberá conceder al efecto el órgano administrativo, o de un plazo superior cuando las circunstancias del caso así lo requieran.”

2. Igualmente podrá referirse a los datos de carácter personal que afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas. La información sobre documentos que contengan datos de esta naturaleza estará reservada a las personas a que se refieran con las limitaciones y en los términos establecidos en la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de regulación del tratamiento automatizado de los datos de carácter personal, y en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre

“Artículo 37. Derecho de acceso a Archivos y Registros.

1. Los ciudadanos tienen derecho a acceder a los registros y a los documentos que, formando parte de un expediente, obren en los archivos administrativos, cualquiera que sea la forma de expresión, gráfica, sonora o en imagen o el tipo de soporte material en que figuren, siempre que tales expedientes correspondan a procedimientos terminados en la fecha de la solicitud.
2. El acceso a los documentos que contengan datos referentes a la intimidad de las personas estará reservado a éstas, que, en el supuesto de observar que tales datos figuran incompletos o inexactos, podrán exigir que sean rectificadas o completados, salvo que figuren en expedientes caducados por el transcurso del tiempo, conforme a los plazos máximos que determinen los diferentes procedimientos, de los que no pueda derivarse efecto sustantivo alguno.
3. El acceso a los documentos de carácter nominativo que sin incluir otros datos pertenecientes a la intimidad de las personas figuren en los 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 ciudadanos, podrá ser ejercido, además de por sus titulares, por terceros que acrediten un interés legítimo y directo.

4. El ejercicio de los derechos que establecen los apartados anteriores podrá ser denegado cuando prevalezcan razones de interés público, por intereses de terceros, más dignos de protección o cuando así lo disponga una Ley, debiendo, en estos casos, el órgano competente dictar resolución motivada.

5. El derecho de acceso no podrá ser ejercido respecto a los siguientes expedientes:

a) Los que contengan información sobre las actuaciones del Gobierno del Estado o de las Comunidades Autónomas, en el ejercicio de sus competencias constitucionales no sujetas a Derecho Administrativo.

b) Los que contengan información sobre la Defensa Nacional o la Seguridad del Estado.

c) Los tramitados para la investigación de los delitos cuando pudiera ponerse en peligro la protección de los derechos y libertades de terceros o las necesidades de las investigaciones que se estén realizando.

d) Los relativos a las materias protegidas por el secreto comercial o industrial.

e) Los relativos a actuaciones administrativas derivadas de la política monetaria.

6. Se regirán por sus disposiciones específicas:

a) El acceso a los archivos sometidos a la normativa sobre materias clasificadas.

b) El acceso a documentos y expedientes que contengan datos sanitarios personales de los pacientes.

c) Los archivos regulados por la legislación del régimen electoral.

d) Los archivos que sirvan a fines exclusivamente estadísticos dentro del ámbito de la función estadística pública.

e) El Registro Civil y el Registro Central de Penados y Rebeldes y los registros de carácter público cuyo uso esté regulado por una Ley.

f) El acceso a los documentos obrantes en los archivos de las Administraciones Públicas por parte de las personas que ostenten la condición de Diputado de las Cortes Generales, Senador, miembro de una Asamblea Legislativa de Comunidad Autónoma o de una Corporación Local.

g) La consulta de fondos documentales existentes en los Archivos Históricos.

7. El derecho de acceso será ejercido por los particulares de forma que no se vea afectada la eficacia del funcionamiento de los servicios públicos debiéndose, a tal fin, formular petición individualizada de los documentos que se desee consultar, sin que quepa, salvo para su consideración con carácter potestativo, formular solicitud genérica sobre una materia o conjunto de materias. No obstante, cuando los solicitantes sean investigadores que acrediten un interés histórico, científico o cultural relevante, se podrá autorizar el acceso directo de aquéllos a la consulta de los expedientes, siempre que quede garantizada debidamente la intimidad de las personas.

8. El derecho de acceso conllevará el de obtener copias o certificados de los documentos cuyo examen sea autorizado por la Administración, previo pago, en su caso, de las exacciones que se hallen legalmente establecidas.

9. Será objeto de periódica publicación la relación de los documentos obrantes en poder de las Administraciones Públicas sujetos a un régimen de especial publicidad por afectar a la colectividad en su conjunto y cuantos otros puedan ser objeto de consulta por los particulares.

10. Serán objeto de publicación regular las instrucciones y respuestas a consultas planteadas por los particulares u otros órganos administrativos que comporten una interpretación del derecho positivo o de los procedimientos vigentes a efectos de que puedan ser alegadas por los particulares en sus relaciones con la Administración”.

3. Esta información será aportada por las unidades de las áreas de gestión de la Administración Municipal. No obstante, para asegurar una respuesta ágil y puntual a los interesados, podrán estar dotadas de las oportunas conexiones con las unidades y oficinas de información administrativa que colaborarán con aquéllas cuando así se establezca.

Artículo 4.- Derecho de información y acceso.

Los interesados a los que previa acreditación así se les reconozca podrán:

- Obtener información en cualquier momento sobre el estado de la tramitación del procedimiento.
- 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, con consideración a su contenido, puedan hacerse valer para el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

- 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 solicitado por el interesado o su representante por escrito.

Artículo 5.- Representación.

Los interesados con capacidad de obrar podrán actuar por medio de representante, entendiéndose con éste las actuaciones administrativas, salvo manifestación expresa en contra del interesado.

Cualquier persona con capacidad de obrar podrá actuar en representación de otra ante las Administraciones Públicas.

Deberá acreditarse la representación por cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna, o mediante declaración en comparecencia personal del interesado.

Artículo 6.- 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 del interesado se solicite formalmente la realización de copias de parte o de la totalidad del expediente.

A fin de realizar la exhibición se realizará una copia completa y compulsada del documento o procedimiento original, copia que será el objeto sobre el que se dará vista.

Artículo 7. Las funciones de atención al ciudadano.

La atención personalizada al ciudadano comprenderá las funciones siguientes:

a) **De recepción y acogida a los ciudadanos**, al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen en el momento inicial de su visita, y, en particular, la relativa a las **entrevistas, localización de dependencias y funcionarios**. Todos los edificios públicos, que desarrollen actividad administrativa, contarán con esta unidad que será desempeñada por el cuerpo de conserjes y auxiliares administrativos, bajo la dirección del responsable de las dependencias.

b) De orientación e información, cuya finalidad es la de ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que los ciudadanos requieren 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.

Estas funciones se realizarán por las oficinas de Atención al Ciudadano y las unidades de información de las diversas unidades administrativas.

Esta forma de facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos, en ningún caso podrá entrañar una interpretación normativa, a la que se refiere el artículo 37.10 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ni consideración jurídica o económica, sino una simple determinación **de conceptos, información de opciones legales o colaboración en la cumplimentación de impresos o solicitudes**.

c) De gestión, en relación con los procedimientos administrativos, que comprenderá la recepción de la documentación inicial de un expediente a través del Registro General o de los Registros auxiliares, 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.

Igualmente informarán sobre el estado de tramitación de los procedimientos y de materialización del derecho de acceso o de participación en información pública o expedientes y documentos municipales.

d) De recepción de las iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos, o por los propios empleados públicos 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 Municipal y con servicios que desarrolle.

Aquellas que se presenten en las oficinas de Atención al ciudadano, Registro General y Unidades Información Sectorial se tramitarán mediante las hojas del Libro de Quejas y Sugerencias con arreglo a las prescripciones contenidas en los artículos 34 y siguientes de este Reglamento.

e) De recepción de las quejas y reclamaciones de los ciudadanos por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas. Las reclamaciones que se formulen ante las oficinas y centros de información administrativa se tramitarán de acuerdo con lo dispuesto este Reglamento.

f) De recepción de los avisos y averías, en materia de servicios urbanos municipales.

g) De asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición, reconocido por los artículos 29 y 77 de la Constitución

Las unidades de información administrativa orientarán a los ciudadanos sobre la naturaleza y el modo de ejercer este derecho, así como sobre las autoridades y órganos a los que hayan de dirigir sus escritos; sin perjuicio de ello, estas unidades deberán elevar a los órganos competentes las peticiones que reciban, en las que no figure el destinatario o conste erróneamente.

ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

La información administrativa en el Ayuntamiento de Corvera se realiza a través de las siguientes unidades:

- Unidades de Información administrativa.
- Unidad de representación y Diseño.
- Oficinas de información y Atención al ciudadano
- Oficinas de información sectorial.

LAS UNIDADES DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

Artículo 8. Unidades de áreas de información administrativa

1. En cada Área de Actividad Municipal el titular que tenga encomendada la Responsabilidad del Área ostentará la responsabilidad de la **unidad de información administrativa.**

2. Estas unidades tendrá una interrelación activa y permanente con las Oficinas de Atención al Ciudadano y la Oficina de Sistemas de Información, debiendo transmitir éstas las variaciones que se produzcan en sus bases de datos, y que pudiesen afectar a la información general o particular requeridas por los ciudadanos sobre sus específicas áreas y materias de gestión sin perjuicio de ello, deberán dar respuesta a las consultas puntuales que las citadas unidades departamental les formule.

3. Las unidades, de Área, de información administrativa realizarán necesariamente los siguientes cometidos de gestión interna:

- De obtención, tratamiento y actualización permanente de la información.

Esta función se desarrolla mediante los siguientes cometidos:

- a) Relación permanente con las fuentes orgánicas de la información.
 - b) Tratamiento de las fuentes documentales.
 - c) Tratamiento de las fuentes documentales y gráficas.
 - d) Acceso a los registros, o a la parte de ellos, de las bases de datos del Ayuntamiento, necesarias para la prestación de la información referida en el artículo 5.2 de este Reglamento.
 - e) Elaboración de los textos de las publicaciones informativas.
 - f) Entrega de dichos textos y de las bases de datos para su explotación y actualización de las fuentes de la información.
- Para garantizar la adecuada coordinación del O.A.C. con las Áreas funcionales del Ayuntamiento, al objeto de prestar el mejor servicio al ciudadano, las unidades de información administrativa de Área que tendrán asimismo las funciones siguientes:
 - a) Servir de interlocutor o puente entre el O.A.C. y el Área correspondiente, ofreciendo apoyo al personal del Servicio cuando sea requerido.
 - b) Mantener informado al responsable del O.A.C. sobre todas las actuaciones del Área que tengan repercusión de cara al ciudadano, tales como el estado de tramitación de los procedimientos, quejas y reclamaciones, anuncios, campañas, y en general de cuantas actividades desarrolle el Área.
 - c) Velar y coordinar las actuaciones necesarias de respuesta dentro de su Área por las demandas presentadas en el O.A.C. por el ciudadano.

Artículo 9.- Unidad de representación y diseño.-

Esta unidad administrativa, se integra en el Servicio de Sistemas de Información. Tiene como funciones: la elaboración de reproducciones gráficas de las actividades municipales, el control y supervisión de la representación de la documentación del Ayuntamiento; la supervisión del Plan de imagen municipal, así como el mantenimiento y actualización de sus fondos. Esta unidad tiene los siguientes cometidos:

- 1) Mantenimiento de los puntos de información, en lo que a base gráfica se refiere.
- 2) Mantenimiento de las bases de datos de producciones relativas a actividades municipales.
- 3) Recepción de los textos de las publicaciones para su diseño.
- 4) Distribución en las unidades de información del Ayuntamiento de Corvera.
- 5) Distribución a las unidades exteriores.
- 6) Difusión general de las publicaciones y de las bases de datos según su destino.
- 7) Mantenimiento de las bases de datos de difusores intermedios o mediadores sociales.
- 8) Utilización de la imagen del Ayuntamiento
- 9) Catalogación de publicaciones informativas. de la propia unidad.
- 10) Creación y mantenimiento de bases de datos y catálogos de publicaciones informativas del resto de las Administraciones públicas de interés para la información de las unidades de información del Ayuntamiento.
- 11) Informes preceptivos, no vinculantes, en el proceso de la elaboración de los impresos y las publicaciones destinados al público.
- 12) Publicidad y difusión de la imagen de la información administrativa, incluyendo:
 - a) Promoción de la información administrativa de la unidad.
 - b) Colaboración en el diseño y mantenimiento de la imagen de identidad en rótulos y material impreso del Ayuntamiento.
 - c) Participación en las campañas informativas y de publicidad del Ayuntamiento, para asegurar la coordinación en ellas de su estilo y de la imagen de identidad.

OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Artículo 10.- Funciones y cometidos.

1. La Oficina de Atención al ciudadano desarrollará las siguientes funciones:

a) Dirigir las oficinas de información y atención al ciudadano del Ayuntamiento, incluidas las sectoriales que dependan funcionalmente del mismo, así como coordinar las correspondientes a otras entidades de derecho público.

b) Crear y mantener actualizada la base de datos de información administrativa del Ayuntamiento, para su explotación conjunta con otros órganos administrativos, desarrollando una relación de cooperación y colaboración en materia informativa.

c) Aportar apoyo documental y técnico preciso a las demás unidades de información administrativa del Ayuntamiento.

d) Impulsar y supervisar el intercambio de material informativo entre los distintos centros dependientes del Ayuntamiento.

e) Participar en la elaboración y distribución de las publicaciones y demás medios de difusión informativa del Ayuntamiento, y mantener actualizado un catálogo de los mismos.

f) Gestión interna de tratamiento y difusión de la información que expresamente se les delegue o encomiende en la medida en que progresivamente los recursos humanos y materiales con que cuenten la oficina lo permita.

2. Las oficinas de información y atención al ciudadano constituyen la red informativa general del Ayuntamiento de Corvera.

3. Las funciones de gestión del O.A.C. se configuran bajo las directrices organizativas de lo que viene en llamarse como *Ventanilla Única*, ofreciendo al ciudadano un único centro polivalente de atención en sus relaciones con el Ayuntamiento.

4. La oficina central de información y atención al ciudadano radicará en la sede del Ayuntamiento. Puede tener oficinas delegadas o puntos de información en otros edificios.

Artículo 11.- Comunicación interna.

Diariamente se informará a las diferentes Áreas funcionales sobre el total de gestiones realizadas de acuerdo a sus competencias para su conocimiento y efectos.

Artículo 12.- Gestión a través del teléfono.

La relación ciudadano – Ayuntamiento de Corvera podrá realizarse a través del servicio telefónico, sin perjuicio de la constancia escrita de los actos administrativos.

1º.- Identidad.

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

- a) Identificación personal del comunicante.
- b) Comprobación del número del Documento Nacional de Identidad.
- c) Comprobación de, al menos, un dato mas que haya sido, en un momento anterior, comunicado al Ayuntamiento.

La notificación a interesados se practicará, en todo caso, en el domicilio que figura en los registros administrativos del Ayuntamiento.

2º.- Procedimiento.

La Oficina de Atención al Ciudadano recibida la demanda del ciudadano a través del teléfono, realizará las oportunas gestiones y tras recabar del solicitante, en su caso, la documentación oportuna, remitirá al domicilio del interesado el documento acreditativo del trámite solicitado.

3º.- Registro de trámites por teléfono.

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

4º.- Catálogo de gestiones a tramitar por teléfono.

Por resolución de Alcaldía, se determinarán aquellas relaciones ciudadano – Ayuntamiento de Corvera que pueden resolverse mediante soporte telefónico.

Este catálogo de trámites será publicado en el Boletín Oficial de la Provincia y estará a disposición del público en el O.A.C.

Artículo 13.- Actos de Trámite.

Son Actos de Trámite aquellos para los que el O.A.C. ejerce una función de interlocutor entre el ciudadano y el Área competente, y cuya resolución es competencia de las diferentes Áreas funcionales, correspondiendo al O.A.C. las funciones de instrumento de relación entre ambos.

Por resolución de Alcaldía, y previo desarrollo del procedimiento, se determinarán aquellos actos de trámite que se vayan a realizar por parte del O.A.C.

Este catálogo de actos de trámite será publicado en el Boletín Oficial de la Provincia y estará a disposición del público en el O.A.C.

Artículo 14.- Actos Resolutorios.

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

Los actos Resolutorios que se vayan a realizar por parte del O.A.C. se clasifican, a los efectos de este Reglamento, en los siguientes 4 apartados:

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

Artículo 15. Actos resolutorios de confirmación o constatación.

Son actos de Confirmación o Constatación aquellas gestiones sencillas que dan solución a la demanda del ciudadano constatando o confirmando la existencia de aquello que ya consta en los registros administrativos, y para cuya realización el O.A.C. tiene medios y competencias para gestionar de forma directa y autónoma.

Artículo 16.- Catálogo de actos resolutorios de confirmación o constatación.

Por resolución de Alcaldía, y previo desarrollo del procedimiento, se determinarán aquellos actos de confirmación o constatación que sean fijados por parte del O.A.C.

Este catálogo de actos de trámite será publicado en el Boletín Oficial de la Provincia y estará a disposición del público en el O.A.C.

Artículo 17.- Actos resolutorios de actualización.

Son Actos de Actualización los de modificación de los registros administrativos operativos, para cuya realización el O.A.C. tiene medios y competencias para gestionar de forma directa y autónoma.

Artículo 18.- Catálogo de actos resolutorios de actualización.

Por Resolución de Alcaldía, y previo desarrollo del procedimiento, se determinarán aquellos actos de actualización que sean fijados por parte del O.A.C.

Este catálogo de actos de trámite será publicado en el Boletín Oficial de la Provincia y estará a disposición del público en el O.A.C.

Artículo 19.- Actos Resolutorios de conocimiento.

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 el ciudadano, a los efectos oportunos.

Artículo 20.- Definición y efecto del documento de conocimiento.

Se elaborará por el trabajador del O.A.C. un documento que recogerá en un primer cuerpo la declaración del ciudadano y en un segundo cuerpo el acto de conocimiento de la Administración, de forma inmediata.

El acto de conocimiento faculta al ciudadano para la realización de la actuación intervenida declarada, sin perjuicio de la potestad municipal de revisar la misma y en su caso no autorizarla.

Artículo 21.- Expedición del documento de conocimiento.

El personal adscrito a la Oficina de Atención al Ciudadano 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 22.- Registro de Entrada – Salida

El ciudadano deberá realizar la comunicación mediante escrito dirigido al Sr. Alcalde Presidente del Ayuntamiento, realizándose el correspondiente asiento de entrada.

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

Artículo 23.- Catálogo de actos resolutorios de conocimiento.

Por resolución de Alcaldía, y previo desarrollo del procedimiento, se determinarán aquellos actos de conocimiento que sean fijados por parte del O.A.C.

Artículo 24.- Cita previa.

Será objetivo básico del Ayuntamiento facilitar a través del O.A.C. el máximo de asesoramiento y/o información que el ciudadano pueda necesitar en su relación con el Ayuntamiento de Corvera. No obstante resulta inevitable la existencia de demandas que bien sea por su dificultad, por su peculiaridad o su identidad, se requiera de la atención de técnicos municipales (especialistas) o de algún miembro de la Corporación, así como entrevistas con los concejales de Distrito en estos supuestos, el O.A.C. administrará parcialmente las agendas de los técnicos especialistas y de los miembros de la Corporación que puedan ser requeridos por el ciudadano, asignando día, hora y lugar de la cita, con carácter previo a su desarrollo.

Artículo 25.- Descripción

Para una mejor atención al ciudadano, la Oficina de Atención al Ciudadano concentrará en su servicio cuantas publicaciones y planos edite el Ayuntamiento, a fin de ser facilitados al ciudadano que los necesite, previo pago de la tarifa establecida.

Artículo 26.- Recepción y distribución de llamadas.

Los ciudadanos que en su relación con el Ayuntamiento necesiten contactar telefónicamente con cualquiera de las personas que trabajar en él, serán atendidos inicialmente por el personal del O.A.C., el cual tendrá como función inicial la de atención al ciudadano facilitando la información o realizando la gestión que requiera y como función final la de distribuir la llamada al destinatario con la máxima celeridad.

Artículo 27.- Comunicaciones ciudadanas.

A los efectos del presente Reglamento, se considerarán Comunicaciones, las manifestaciones verbales o escritas, efectuadas por los

ciudadanos en las que se ponga de manifiesto, a partir de una voluntad de colaboración, una sugerencia, una queja o un problema en el funcionamiento de los servicios municipales, cuando no reúnan los requisitos previstos en la legislación de procedimiento administrativo para las solicitudes.

Artículo 28.- Libro-Registro de Comunicaciones.

Existirá en la Oficina de Atención al Ciudadano un libro-Registro de Comunicaciones en el que los ciudadanos podrán exponer y proponer lo que crean conveniente en orden a innovar o mejorar la prestación de los servicios municipales.

Artículo 29.- 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.

Los ciudadanos podrán ser auxiliados por el personal de la Oficina de Atención al Ciudadano en la formulación y constancia de su comunicación.

Artículo 30.- Tratamiento.

Las comunicaciones se clasificarán y procesarán en la Oficina de Atención al Ciudadano, dando éste traslado inmediato al Área o Servicio correspondiente.

Recibidas las comunicaciones en el Área o servicio competente, éste, en el plazo máximo de 5 días hábiles y previas las aclaraciones que estime oportuno recabar del ciudadano, informará a la Oficina de Atención al Ciudadano de las actuaciones realizadas, o previstas realizar, para que inmediatamente el O.A.C. las ponga en conocimiento del ciudadano.

Artículo 31.- Contestación.

Desde la recepción de la queja, sugerencia o aviso de avería en la Oficina de Atención al Ciudadano se establece un plazo de 20 días para informar al ciudadano de las actuaciones realizadas, en el sentido indicado por el Area o Servicio afectado.

Si transcurrido el plazo para contestar el ciudadano no hubiera obtenido ninguna respuesta por parte del Ayuntamiento, podrá dirigirse al O.A.C. donde presentó su comunicación a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación y exigir las oportunas responsabilidades.

Artículo 32.- Actuaciones y seguimiento.

La Oficina de Atención al Ciudadano llevará un control de los comunicados que afecten a las diferentes Áreas funcionales.

Si de la queja presentada se dedujesen indicios de anormal funcionamiento de los servicios, la Oficina de Atención al Ciudadano solicitará al Departamento de Organización las actuaciones pertinentes por los procedimientos que en cada caso correspondan.

Periódicamente se remitirán a los responsables políticos municipales a través del coordinador de Áreas, una relación sobre las quejas, sugerencias, iniciativas, peticiones 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 ellos.

EL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Artículo 33. Definición y objeto

El Libro de Quejas y Sugerencias tiene por objeto dejar constancia de las quejas, reclamaciones, iniciativas o sugerencias, que los ciudadanos estimen convenientes sobre el funcionamiento de las unidades administrativas y servicios municipales

OFICINAS DE INFORMACIÓN SECTORIAL

Artículo 34. Funciones y cometidos.

Constituyen aquellas unidades de por su contenido delimitan la información que se presta al ciudadano; regularán sus horarios de forma especial.

Son las que se relacionan a continuación, ampliándose en función de los diversos intereses de los ciudadanos:

- Mujer.
- Consumo.
- Juvenil
- Urbanística

- Medio ambiental
- Empleo
- Servicios Sociales.

Las oficinas de Información Sectorial desarrollan las siguientes funciones:

- a) Informar al ciudadano de los procedimientos, situaciones, ofertas, datos y otras circunstancias relativos al ámbito sectorial que les es propio.
- b) Dependerán del área de Gestión del cual traten la información y asesoramiento, debiendo regularse de forma especial el alcance de su participación en el procedimiento administrativo, así como la determinación de la información que se realiza.

Artículo 35. Localización.

1. El Libro de Quejas y Sugerencias se ubicará en el registro general y auxiliares de recepción y salida de documentos así como en aquellos órganos y unidades administrativas que por su relación con el ciudadano se estime necesario y, en todo caso, en las oficinas de información y atención al ciudadano.

2. Existirá al menos un Libro de Quejas y Sugerencias en todos los edificios de servicios municipales y entidades vinculadas o dependientes de aquéllos, así como en aquellos servicios que se realicen en régimen de concesión o asistencia externa, si fuera procedente.

3. Su existencia se señalará de forma visible y su situación será la más accesible para hacer posible su localización y uso por los ciudadanos.

Artículo 36. Composición

Cada ejemplar del Libro de Quejas y Sugerencias estará integrado por 50 juegos de hojas encuadernadas y numeradas. Cada juego constará de original y dos copias de forma que posibiliten las actuaciones previstas por éste Reglamento.

Artículo 37. Forma de presentación de las quejas o sugerencias.

1. Los ciudadanos formularán sus quejas o sugerencias por escrito en el Libro, indicando su nombre, apellidos y su domicilio, a efectos de comunicaciones, y firmado al final de la correspondiente hoja.

2. Los ciudadanos podrán ser auxiliados por los funcionarios responsables del Libro en la formulación y constancia de su queja o

sugerencia, en cuyo caso, se limitarán a firmar la misma como muestra de conformidad.

3. Se incorporarán al Libro de Quejas y Sugerencias las cursadas sin sujeción a impreso alguno y presentadas en las oficinas y registros a que se refiere 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, y las remitidas personalmente o por correo.

“Artículo 38.4.- Registros.

Las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas podrán presentarse:

- a) En los registros de los órganos administrativos a que se dirijan.
- b) En los registros de cualquier órgano administrativo, que pertenezca a la Administración General del Estado, a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, o a la de alguna de las Entidades que integran la Administración local si, en este último caso, se hubiese suscrito el oportuno convenio.
- c) En las oficinas de correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- d) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- e) En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

Mediante convenios de colaboración suscritos entre las Administraciones Públicas se establecerán sistemas de intercomunicación y coordinación de registros que garanticen su compatibilidad informática y la transmisión telemática de los asientos.”

4. Las sugerencias o iniciativas podrán ser presentadas de forma anónima.

Artículo 38. Formulación y remisiones

1. Formuladas las quejas o sugerencias en el Libro correspondiente, se procederá a diligenciar los apartados correspondientes a la Administración, sellando todas las hojas con el sello de registro y entregando al ciudadano en el acto la copia a él destinada. Si la queja o sugerencia no es presentada personalmente y el ciudadano ha dejado constancia de su domicilio se le remitirá la copia correspondiente.

2. Si se formaliza en el Libro de Quejas y Sugerencias de la oficina de registro de la unidad administrativa directamente afectada, ésta dará traslado inmediato del original al responsable de la unidad y simultáneamente remitirá la copia correspondiente a la Inspección de Servicios del Ayuntamiento. En aquellos casos que la unidad afectada

corresponda a un área directiva que cuente con inspección sectorial, la copia se remitirá a esta inspección.

3. Si se formaliza en el Libro de Quejas y Sugerencias de una unidad distinta a la afectada, se remitirá el original y copia a la Inspección de Servicios del Ayuntamiento, que los enviará a su vez, en su caso, al Alcalde como jefe superior de los servicios municipales y al Concejal de Área

Artículo 39. Tramitación interna.

La tramitación interna de las quejas o sugerencias seguirá un tratamiento uniforme que garantice su rápida contestación o su conocimiento por los órganos que asumen la superior responsabilidad de los servicios afectados.

Artículo 40.- Contestación.

1. Recibidas las quejas y sugerencias en la dependencia afectada, ésta, en el plazo máximo de tres días y previas las aclaraciones que estime oportuno recabar del ciudadano, informará de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas, dándose traslado del informe evacuado y de la comunicación al ciudadano a la Inspección del Ayuntamiento que lo pondrá en conocimiento del órgano o responsable competente.

2. Si transcurrido el plazo al que se refiere el párrafo anterior el ciudadano no hubiera obtenido ninguna respuesta de la Administración, podrá dirigirse a la Inspección de Servicios del Ayuntamiento a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación y exigir las oportunas responsabilidades.

Artículo 41. Actuaciones de las unidades de Inspección.

1. La Inspección de Servicios y de las Inspecciones Sectoriales, en su caso (Tributos, Medio Ambiente, Urbanística, Consumo y Sanitaria) llevarán control de las quejas y sugerencias que afecten a las unidades administrativas, cuya inspección les esté encomendada.

2. Cada queja o sugerencia motivará la apertura de un expediente informativo donde se deberá incluir cuantas actuaciones sean practicadas en relación con ellas y los informes que se reciban del órgano afectado

3. Si de la queja presentada se dedujesen indicios de anormal funcionamiento de los servicios, la Inspección de Servicios iniciará o solicitará, las actuaciones pertinentes por los procedimientos que en cada caso correspondan.

Artículo 42. Seguimiento

Anualmente los Responsables de Área remitirán a la Secretaría General un informe sobre las quejas y sugerencias presentadas, así como sobre las respuestas y medidas adoptadas en su caso.

Artículo 43. Efectos de las quejas.

Las quejas formuladas de acuerdo con lo previsto en esta Resolución. 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 los que figuren en él como interesados.”