



## REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE VILLAVA

### TÍTULO PRELIMINAR

1. 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.

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

3. Una adecuada atención al ciudadano, elemento básico de la calidad del 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.

4. El Ayuntamiento de Villava ha presentado un proyecto que ha sido subvencionado por la **OF/2002** para la implantación de la Oficina de Atención Ciudadana dentro del proyecto de mejora de la calidad y modernización de las administraciones.

### FUNCIONES Y VENTAJAS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA (OAC)

1. Facilitar todo tipo de información de interés local, previamente proporcionada por los diferentes servicios municipales.

2. Gestionar eficazmente los trámites municipales asignados, compartidos en su caso con los diferentes servicios municipales.

3. Canalizar los avisos, quejas y sugerencias de los ciudadanos hasta los servicios municipales y dar respuesta, en su caso, a las mismas.

Las ventajas fundamentales son:

1. Favorecer el trato directo y presencial con el ciudadano.

2. Resolver las demandas de carácter general que pueden ser normalizadas.

3. Mejora de la atención al ciudadano que puede resolver varios trámites y consultar en una sola dependencia.

4. Mejora de la imagen del Ayuntamiento ante los ciudadanos.

### DISPOSICIONES GENERALES

#### Art. 1.º Oficina de Atención Ciudadana (OAC).

La OAC es un servicio municipal dirigido por un responsable único que concentra 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 definir las actividades que se asignan a la OAC y las normas de funcionamiento del servicio.

#### Art. 3.º Principios orientadores de la OAC.

La OAC orientará su gestión de acuerdo con los siguientes criterios generales de actuación:

- Orientación a la ciudadanía.
- Accesibilidad del ciudadano a servicios que se prestan de manera ágil.
- Veracidad de la información suministrada al ciudadano.
- Profesionalidad del personal de la OAC, que recibirá la formación que precise para el adecuado desempeño de las funciones encomendadas.
- Receptividad a las demandas y sugerencias del ciudadano.
- Celeridad y agilidad en la resolución de las demandas ciudadanas.
- Objetividad: La OAC atenderá a todos los ciudadanos por igual, sujeta al principio de no discriminación.
- Innovación y calidad: La OAC se guiará por el principio de mejora continua y adoptará una actitud activa en la búsqueda de nuevos y mejores servicios al ciudadano.



## TITULO I – FUNCIONES DE LA OAC

### Art. 4.º Funciones de la OAC.

- Gestión del servicio telefónico municipal.
- Información municipal y extramunicipal.
- Mantenimiento de la información municipal contenida en la base de datos.
- Gestión de aquellos trámites municipales compartidos con los servicios municipales, en su caso.
- Canalización de los avisos, quejas y sugerencias ciudadanas hasta los servicios municipales y dar respuesta a los ciudadanos, en su caso, acerca de dichas reclamaciones.

### Art. 5.º Líneas de actuación de la OAC.

Las actividades de la OAC se realizan a través de tres canales de acceso complementarios entre sí:

1. La atención presencial.
2. Atención telefónica en coordinación con el servicio 012 INFOLOCAL.
3. Atención telemática, a través de las nuevas tecnologías.

### Art. 6.º Atención presencial.

Tiene por objeto atender los servicios más frecuentemente demandados por el ciudadano, con las siguientes funciones:

1. Información.
2. Canalización de avisos, quejas y sugerencias.
3. Gestión de trámites municipales asignados que se encuentren normalizados.

### Art. 7.º Atención telefónica.

1. Información general acerca de:
  - Procedimientos y trámites municipales
  - Ordenanzas
  - Calendario del contribuyente
  - Oferta de empleo público municipal
  - Servicios municipales y mancomunados
  - Organismos autónomos (Patronato de Deportes)
  - Actualidad de Villava, actos institucionales
  - Direcciones de interés de Villava (asociaciones, colegios, centros culturales, etc.)
  - Líneas de transporte público
  - Otros

2. Gestión de trámites, compartida con los servicios municipales, y que sea factible realizarlos por teléfono.

3. Recepción y gestión de quejas y sugerencias ciudadanas sobre el funcionamiento del conjunto de servicios municipales.

4. Gestión de centralita municipal en coordinación con el teléfono 012 INFOLOCAL.

### Art. 8.º Atención telemática.

El Ayuntamiento de Villava tiene como objetivo gestionar el resto de servicios de atención al ciudadano a través de las nuevas tecnologías.

Una vez publicada la página web institucional del Ayuntamiento de Villava, incorporará progresivamente, tanto la información disponible en la OAC, 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 los distintos servicios municipales, se determinará las gestiones que pueden resolverse en la OAC.

En cualquier caso, cada servicio municipal tendrá la última palabra sobre la conveniencia o no de gestionar determinados trámites. El número de trámites se irá ampliando paulatinamente a medida que avance el servicio.

### Art. 10.º Manuales de procedimiento.

Los diferentes servicios del Ayuntamiento de Villava fijarán conjuntamente con la OAC el procedimiento a seguir para cada uno de los trámites de gestión y/o información.

### Art. 11.º Privacidad.

En la tramitación de las gestiones a través de la OAC 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.º Procedimiento.

La OAC, una vez recibida la demanda por cualquiera de las vías de relación con el ciudadano, rea



lizará 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..

### **TÍTULO III - RELACIONES DE LA OAC CON LOS SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO DE VILLAVA**

#### **Art. 13.º Comunicación con los servicios municipales.**

El cumplimiento eficaz de las funciones encomendadas a la OAC exige una permanente y fluida comunicación entre el citado servicio y los diferentes servicios municipales. Esta comunicación resulta inexcusable para cada una de las tres funciones principales asignadas a la OAC anteriormente mencionadas (información, tramitación y canalización de avisos, quejas y sugerencias).

#### **Art. 14.º Referentes de área.**

Para garantizar la adecuada coordinación de la OAC con los servicios municipales, al objeto de prestar el mejor servicio al ciudadano, existe la figura del *referente*, que coincide con la del responsable o jefe de cada servicio municipal y que será nombrado por resolución de Alcaldía.

No obstante, cada jefe o responsable de los diferentes servicios municipales podrá delegar todas o algunas de las funciones recogidas en el artículo 15º en un encargado o en varios (cuando la extensión de las materias así lo aconsejen) de entre el personal de su área. Todos ellos serán designados previa y formalmente.

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

#### **Art. 15.º Funciones de los referentes.**

- Facilitar a la OAC cualquier información de interés ciudadano generada por el servicio municipal que le corresponda y notificar las modificaciones que se pudieran producir en las mismas.

- Notificar a la OAC cualquier modificación que se produzca en los procedimientos administrativos correspondientes a su área.

- Notificar a la OAC cualquier variación en la estructura orgánica del servicio u otros datos relevantes (cambios de personal responsable, traslados de dependencias, números de teléfono, ...)

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

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

#### **Art. 16.º Responsabilidad de los referentes.**

Los referentes o, en su caso, los encargados o jefes de servicio serán los responsables del cumplimiento de las funciones descritas en el artículo anterior.

#### **Art. 17.º Estadísticas de gestión.**

La OAC emitirá a los servicios municipales estadística mensual sobre el número de consultas, avisos, quejas y sugerencias recibidas, así como el resultado de su gestión.