

EDICTO

Mediante El decreto de la Alcaldía núm. 1009/2007 se ha elevado a definitivo el acuerdo adoptado por el Ayuntamiento Pleno en la sesión celebrada el día 03 de abril de 2007, referente a la aprobación provisional del Reglamento de Régimen Interno del Servicio de Atención Ciudadana (SAC), publicado en el Boletín Oficial de la Provincia núm. 09 de 27 de abril de 2007, por no haberse presentado ninguna reclamación durante el periodo de información pública y audiencia a los interesados.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 70.2 de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, se publica su texto íntegro al efecto de su entrada en vigor una vez transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de la citada Ley 7/85.

Contra dicha aprobación definitiva se podrá interponer recurso contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente a la publicación del presente edicto en el BOP.

Alfafar, a 14 de junio de 2007

El Alcalde,

La Secretaria Gral.,

Emilio Muñoz García

Maria José Gradolí Martínez

ANEXO:

“REGLAMENTO REGULADOR DE LA INFORMACIÓN Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL AYUNTAMIENTO DE ALFAFAR: (TEXTO ÍNTEGRO)

PREÁMBULO

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, determina las garantías mínimas de los ciudadanos respecto a la actividad administrativa, siendo su aportación más positiva la consagración de los derechos de aquellos en sus relaciones con las Administraciones Públicas. Entre tales derechos destacan los relativos a obtener información y orientación, a que se facilite el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones y a la presentación de sugerencias y quejas por retrasos o anomalías en el funcionamiento de los servicios públicos.



La información y atención son derechos esenciales en la relación entre la Administración y los ciudadanos cuya regulación y desarrollo resulta preciso abordar mediante una norma que actualice y potencie la organización, el funcionamiento y la coordinación de los servicios administrativos que centran su trabajo en las tareas de información y atención a los ciudadanos, y que establezca el marco jurídico de su actuación, el contenido de su competencia, la atribución de funciones y el alcance de su responsabilidad en el ejercicio de aquéllas.

Por otro lado, junto con la mejora de la información al ciudadano, entendemos de vital importancia la reducción y simplificación de los trámites administrativos, la mejora del funcionamiento de las Áreas y la continua incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, aplicadas a la gestión administrativa. Todas estas actuaciones son los ejes articuladores cuyo desarrollo permitirá enfrentarse al reto de la modernización, garantizando la prestación de los servicios públicos en la forma más eficaz y participativa posible.

Estos aspectos constituyen el contenido de este Reglamento, cuyo Capítulo I determina el objeto y objetivos del Servicio público de Información y atención al Ciudadano y su ámbito de aplicación.

El Capítulo II determina las actividades que conforman el Servicio público de información y atención y los criterios y normas que lo deben regir.

Por su parte, el Capítulo III, regula el Sistema de Información al ciudadano, describiendo su finalidad y objetivos, el régimen de incorporación y actualización de la información contenida en el mismo y las formas de acceso a la información en el residenciada.

El Capítulo IV recoge la organización del Servicio Público de Información y atención al ciudadano, que tiene como un punto neurálgico al Área de Modernización y Calidad, la Oficina de Atención al ciudadano y Registro General sin descartar el importante papel prestado por las Oficinas especializadas de Información adscritas a las Áreas (Juventud...). La necesaria coordinación de la atención prestada se logra por la colaboración con los Directores de cada una de las Áreas en que se estructura el Ayuntamiento de Alfajar. En este sentido, se crea la Comisión de Coordinación de Simplificación y Atención, como órgano colegiado de colaboración en el estudio, formulación y desarrollo de las normas y criterios generales para la adecuada gestión del Sistema de Información al Ciudadano, del Sistema de Quejas y Sugerencias y del Sistema de gestión Horizontal de expedientes winflow PAC del Ayuntamiento de Alfajar.

El Capítulo V, se dedica a la simplificación de procedimientos estableciendo los mecanismos que permitirán progresivamente mantener actualizada en todo momento la información e ir progresivamente incorporando los procedimientos en el Sistema horizontal de gestión de expedientes.

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES. EL SERVICIO PÚBLICO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Artículo 1

Objeto



El presente Reglamento tiene por objeto regular el Proceso de atención al ciudadano y las medidas necesarias para la simplificación y mejora de la gestión en el Ayuntamiento de Alfafar entendiéndose por tal el conjunto de actividades y medios que la Administración municipal pone a disposición de los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

Las actividades que integran la atención al ciudadano son la información y orientación, la gestión de quejas y sugerencias, la prestación de determinados servicios a los ciudadanos y en su caso la gestión de procedimientos. Estas acciones se desarrollan específicamente en el Servei d'Atenció Ciutadana (**SAC**), los Registros, y las diferentes Oficinas especializadas de información existentes en las Áreas. Asimismo, se realizan de forma puntual en los diferentes Servicios y Unidades del Ayuntamiento.

Artículo 2

Ámbito de aplicación

El presente Reglamento será de aplicación a todos los Órganos y Servicios del Ayuntamiento de Alfafar.

Artículo 3

Definición del Servicio Público, atribución de la competencia y clasificación de la información

1. El Servicio Público de información y atención al ciudadano se configura como un Servicio de carácter horizontal que recoge la información de interés para el ciudadano y tiene como finalidad mejorar y facilitar el acceso a los servicios que presta la Administración municipal y sus relaciones con los ciudadanos.

2. El Área de Atención Ciudadana, Información y Documentación ejercerá la coordinación, impulso y gestión de la información y atención al ciudadano, en la forma que se regula en este Reglamento.

3. La información y atención al ciudadano podrá ser general o particular e incluirá las quejas y sugerencias que éstos formulen.

CAPÍTULO II. ACTIVIDADES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

SECCIÓN 1ª. Información.

Artículo 4

Tipos de información

Para el cumplimiento de sus objetivos, la información del Ayuntamiento de Alfafar se clasificará en información general, especializada y particular.

Artículo 5

Información general



1. La información general versará sobre los fines, competencias y funcionamiento de los diferentes órganos y servicios del Ayuntamiento de Alfafar, localización y horario de oficinas, trámites de los diferentes tipos de expedientes y documentación que se exige, forma de gestión, divulgación de las actividades y servicios prestados por la Administración y, en general, cuantos datos sirvan de base a quienes hayan de relacionarse con la Administración municipal, y que con arreglo a los artículos siguientes, no tuvieran el carácter de información particular o especializada. Igualmente, se podrá facilitar información general sobre otras Administraciones e Instituciones Públicas suministrada por las mismas.

2. La información general se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos, sin exigir para ello acreditación de legitimación alguna. Podrá solicitarse verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio de comunicación, siendo resuelta de la misma forma, y, si es posible, en el mismo momento.

3. A través del Sistema de Información al Ciudadano del Ayuntamiento de Alfafar se permitirá acceder a la información de los procedimientos administrativos competencia del Ayuntamiento de Alfafar. Se establecen como datos básicos de cada procedimiento los siguientes: normativa reguladora, Servicio responsable con su dirección, teléfono y demás medios de comunicación de que disponga, documentos necesarios para el inicio del procedimiento, plazos y la necesidad, en su caso, de abono de tasas. Igualmente se incorporará el impreso normalizado de inicio del procedimiento.

La información general deberá ser facilitada y actualizada por cada una de las Áreas correspondientes

Artículo 6

Información especializada

1. La información se entenderá especializada cuando, por sus características específicas, requiera una mayor profundización en la respuesta o sea preciso efectuar consultas complementarias.

2. Las Áreas del Ayuntamiento de Alfafar que dispongan de subsistemas de información propios que contengan información relevante para los ciudadanos deberán facilitar, en la forma funcional en que se establezca por parte del Área de Atención Ciudadana, Información y Documentación su integración en el Sistema de Información al Ciudadano y así posibilitar su consulta por los ciudadanos y por otros servicios del Ayuntamiento de Alfafar.

3. En el caso en que así se estableciera, el Servei d'Atenció Ciutadana (**SAC**), de común acuerdo con el Área correspondiente, canalizará las citas que los ciudadanos puedan solicitar con los Técnicos de las diferentes Áreas con el fin de proporcionarles la información especializada que necesiten.

Artículo 7

Información particular

1. La información particular consistirá en facilitar a los interesados o a sus representantes tanto el estado de tramitación en que se encuentran sus expedientes administrativos, como toda aquella información cuya personal que esté a disposición del Ayuntamiento de Alfafar. 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.

2. Cuando la información al ciudadano se refiera a los datos de carácter personal que afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas, la información se proporcionará con las limitaciones y en los términos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

3. La información al ciudadano de carácter particular será aportada, al Servei d'Atenció Ciutadana (**SAC**) y/o a los demás puntos de información que se establezcan, por las Áreas del Ayuntamiento de Alfafar que gestionen el expediente concreto sobre el que haya de versar la información. Para asegurar una respuesta ágil y puntual a los interesados, deberán establecerse las oportunas conexiones con las bases de datos de las Áreas del Ayuntamiento. En el supuesto de que las Áreas entregaran al SAC el expediente o documentación integrante del mismo, deberá suscribirse por la persona responsable del SAC el correspondiente recibo en los términos expresados en el artículo 16.2 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (R.D. 2568/86) a efectos de control administrativo, y el SAC tendrá la obligación de devolver el expediente o documentación en un término máximo de 48 horas, o antes, en función de las necesidades del trámite del expediente en cuestión.

4. En el caso en que así se estableciera, el Servei d'Atenció Ciutadana (**SAC**), de común acuerdo con el Área correspondiente, canalizará las citas que los ciudadanos puedan solicitar con los Técnicos de las diferentes Áreas con el fin de proporcionarles la información particular que necesiten.

Artículo 8

Criterios de calidad de la información

1. Los criterios de calidad de la información contenida en el Sistema de Información al Ciudadano del Ayuntamiento de Alfafar, que serán objeto de evaluación, son:

a) Homogeneidad de la estructura de la información, que deberá ser siempre la misma.

b) Exactitud: La información sobre los servicios que presta la Administración del Ayuntamiento de Alfafar deberá referirse con precisión a las características y contenido del servicio sobre el que se informe.

c) Integridad: La información debe ser completa, permitiendo dar cauce a las demandas planteadas por el ciudadano o iniciar procesos sin tener que hacer nuevas consultas.

d) Concreción: La información contenida en el Sistema se expresará de la forma más precisa y sintética posible.

e) Adecuación: La información obtenida deberá coincidir con la información solicitada.

f) Actualización: Los nuevos contenidos o modificaciones de información que generen las Áreas del Ayuntamiento de Alfafar deberán incorporarse al Sistema de Información.



g) Orientación a la demanda: El contenido de la información y su acceso estará en función de las necesidades de los ciudadanos.

2. El Área de Modernización, el Área de Atención Ciudadana, Información y Documentación y la Comisión para la Coordinación de la Información y Atención al Ciudadano velarán por el cumplimiento de los criterios establecidos en el apartado anterior.

SECCIÓN 2ª. De la función de atención.

Artículo 9

Funciones de la Atención al ciudadano

1. La atención personalizada al ciudadano comprenderá las funciones siguientes:

a) De recepción a los ciudadanos, al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen y, en particular, la relativa a la localización de dependencias y funcionarios.

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.

Las consultas que puede evacuar el SAC no serán objeto de publicación, y por lo tanto en ningún caso serán vinculantes en el sentido del artículo 37.10 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

c) De recepción de las sugerencias formuladas por los ciudadanos, 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 del Ayuntamiento de Alfajar.

d) De recepción de las quejas formuladas por los ciudadanos para mejorar la Calidad de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Alfajar, detectar los funcionamientos incorrectos para corregirlos y fomentar la participación e implicación ciudadana en la Mejora Continua del Ayuntamiento de Alfajar

e) De asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición, reconocido por el artículo 29 de la Constitución.

2. 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 10

Atención telefónica

La atención al ciudadano por vía telefónica deberá ajustarse a los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa, en la medida en que sean de aplicación teniendo en cuenta la evolución de las características técnicas de los medios telefónicos.

Artículo 11

Atención telemática

La atención al ciudadano por vía telemática deberá ajustarse a los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa, en la medida en que sean de aplicación teniendo en cuenta la evolución de las características técnicas de los medios telemáticos.

Artículo 12

Acceso a la información

Los ciudadanos podrán acceder a la información del Ayuntamiento de Alfafar personalmente, en el Servei d'Atenció Ciutadana (**SAC**), por teléfono, por escrito o a través de Internet.

1. Las informaciones que se suministren serán claras y comprensibles, concretas, íntegras y adecuadas a la información solicitada.

2. Cuando la demanda de información realizada por el ciudadano no esté formulada con claridad, el empleado que le atienda se pondrá a su disposición para aclarar y concretar su petición.

3. Si la demanda de información formulada por el ciudadano no pudiera ser resuelta de forma inmediata con los medios de que dispone el empleado de atención al público, éste tomará los datos de contacto del ciudadano y le proporcionará su nombre y número de teléfono, con el compromiso de contestarle en un plazo con la mayor celeridad posible.

4. Cuando, por razones de confidencialidad o de seguridad contempladas en el ordenamiento jurídico, un empleado público no pudiera revelar la información solicitada, indicará a la persona afectada los motivos por los que no puede comunicar la información. Si el Ayuntamiento de Alfafar no presta el servicio sobre el que pide información el ciudadano se le informará en ese sentido.

CAPITULO III. DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO

Artículo 13

La Información en el Portal Internet del Ayuntamiento de Alfafar

1. La información que el Ayuntamiento ofrece por las redes Internet e Intranet es parte integrante del Sistema de Información al Ciudadano y se organiza en el sitio web del Ayuntamiento que se configura como el portal de servicios de las diferentes unidades administrativas en su relación con los ciudadanos.



2. Desde la primera página del sitio web del Ayuntamiento de Alfafar se podrá acceder al Sistema de Información al Ciudadano y al Sistema de Quejas y sugerencias.

Artículo 14

Descripción del Sistema

1. El Sistema de Información al ciudadano contendrá, como mínimo, la información sobre el conjunto de datos relevantes para el ciudadano respecto a la utilización de los servicios públicos, en concreto sobre las ayudas, servicios, órganos competentes y documentación necesaria para hacer efectivos los derechos que de ella se deriven.

Esta enumeración no es exhaustiva dado que progresivamente se deberá ir introduciendo en el Sistema de información al Ciudadano toda la información pública, general o especializada según lo establecido en los artículos 6 y 7, que sean de interés para los ciudadanos garantizando un único entorno donde poder consultar y acceder a la información de la Corporación municipal.

2. El Sistema de Información al Ciudadano establecerá, mediante links, acceso a aquellas webs específicas que se decidan de interés y se establezca la imposibilidad de poder ser recogidas directamente en el Sistema único.

Artículo 15

Incorporación y actualización de la información

1. Las Áreas del Ayuntamiento de Alfafar que generan información deberán incorporarla al Sistema de Información al Ciudadano y mantenerla debidamente actualizada.

2. La responsabilidad de la comunicación, actualización y baja de la información en el Sistema de Información al ciudadano corresponderá a las Áreas del Ayuntamiento de Alfafar que la generan correspondiendo a la Dirección de Atención Ciudadana su ejecución.

3. El Área de Atención Ciudadana, Información y Documentación sólo incorporará al Sistema aquella información que sea recomendable mantener de forma centralizada (organigrama, normativas,..) y actualizará aquella información que, aún siendo responsabilidad de las Áreas, deba ser sujeta a criterios de homogenización. Si observara cualquier tipo de anomalía en la información contenida en el Sistema adoptará las medidas oportunas para su subsanación trasladando, en su caso, comunicación al correspondiente Área.

4. Cuando la información al ciudadano se refiera a los datos de carácter personal que afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas, la información se proporcionará con las limitaciones y en los términos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.



Artículo 16

Consulta de la Información en el Sistema

1. Los ciudadanos podrán consultar sin restricción alguna el Sistema de Información al Ciudadano a través de la Web Institucional del Ayuntamiento de Alfafar.

2. El Ayuntamiento de Alfafar facilitará el acceso de los ciudadanos a esta base de datos desde el Servei d'Atenció Ciutadana (**SAC**), las Oficinas especializadas de información, a través del teléfono de información al ciudadano y desde los puntos de información al ciudadano que se puedan crear al efecto.

3. La información particular estará también accesible para el ciudadano de forma telemática accediendo a un espacio denominado Carpeta ciudadana que se habilitará dentro del Portal Web Municipal. Este servicio no sólo permitirá a los ciudadanos de Alfafar, la consulta de aquella información suya personal que esté a disposición del Ayuntamiento de Alfafar sino que, de forma progresiva, se irá facilitando la realización de trámites administrativos. El acceso a la Carpeta ciudadana vendrá condicionado a que cada ciudadano acepte una única vez por escrito, las condiciones de prestación de este servicio que posibilitará una auténtica relación virtual con el Ayuntamiento.

Artículo 17

Carácter de las informaciones emitidas

Las informaciones y orientaciones que emita el Sistema de Información al Ciudadano tendrán un carácter meramente ilustrativo para quienes lo soliciten. Por tanto:

a) Las consultas que puede evacuar el SAC no serán objeto de publicación, y por lo tanto en ningún caso serán vinculantes en el sentido del artículo 37.10 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

b) Tales informaciones y orientaciones no originarán derechos ni expectativas de derecho a favor de los solicitantes ni de terceros y no podrán lesionar derechos ni intereses legítimos de los interesados u otras personas.

c) No ofrecerán vinculación alguna con el procedimiento administrativo al que se refieran y, en este sentido, la información no podrá invocarse a efectos de interrupción o suspensión de plazos, caducidad o prescripción, ni servirá de instrumento formal de notificación en el expediente.

Artículo 18

Mantenimiento Informático

El mantenimiento y evolución informática del Sistema de Información al ciudadano corresponde a la Unidad de Informática que también facilitará el soporte tecnológico a los diferentes Servicios para que puedan desempeñar las funciones que se identifican en el presente Reglamento.

CAPÍTULO IV. ORGANIZACIÓN DE LA FUNCIÓN DE SIMPLIFICACIÓN, MEJORA DE LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Artículo 19

Órganos responsables y régimen de atribuciones

Los órganos responsables que intervienen en la actividad de Servicio Público de Información y Atención al Ciudadano son:

a) Todas las Áreas del Ayuntamiento de Alfafar que generen información relevante para los ciudadanos, serán responsables tanto de su comunicación como de su actualización continua y sistemática en el Sistema de Información al Área de Atención Ciudadana. Los Directores de cada Área deberán remitir periódicamente aquella información específica y particular que no pudiendo ser incorporada al Sistema de Información y siendo de interés para los ciudadanos no esté a disposición de el Servei d'Atenció Ciutadana (SAC).

b) El SAC en su calidad de administradora y difusora principal del Sistema.

c) Las Oficinas especializadas de información dependientes de cada Área, que actuarán ejerciendo las labores de atención en sus respectivos ámbitos de competencia y facilitarán al SAC toda aquella información que ésta necesite para el cumplimiento de sus funciones.

d) El Área de Atención Ciudadana, Información y Documentación, que es la que ejerce la necesaria coordinación de todo el proceso y que deberá realizar periódicamente evaluaciones de calidad del Servicio público, a los efectos de constatar el cumplimiento de los objetivos del mismo, y elaborará propuestas de mejora para su incorporación al Sistema de la información.

e) El/La Secretario/a del Ayuntamiento, en su caso, emitirá informe en los supuestos y términos expresados en el art. 54 del R.D. Legislativo 781/86 y artículo 3 del R.d. 1174/1987, de 18 de septiembre.

f) La Unidad de Informática, que facilitará todos los medios tecnológicos para su explotación y llevará a cabo su administración técnica de acuerdo con sus competencias en materia de sistemas de información.

e) Los Directores de cada Área en los términos establecidos en el artículo 24. Adicionalmente, los Directores de cada Área deberán remitir periódicamente aquella información específica y particular que no pudiendo ser incorporada al Sistema de Información y siendo de interés para los ciudadanos no esté a disposición de el Servei d'Atenció Ciutadana (SAC).

Artículo 20

Área de Atención Ciudadana, Información y Documentación

El Área de Atención Ciudadana, Información y Documentación ejercerá la coordinación e impulso de aquellas tareas relacionadas con la simplificación e informatización de los procedimientos de gestión de la Administración local, los procesos de mejora en la prestación de los servicios públicos, la atención al ciudadano.



Artículo 21

Criterios de Información y Calidad

El Área de Atención Ciudadana, Información y Documentación ha de responsabilizarse de la calidad y la homogeneización de la información que ofrecen al ciudadano las diferentes unidades del Ayuntamiento de Alfajar.

Artículo 22

Criterios de simplificación y gestión

El Área de Modernización y Calidad es la encargada de homogeneizar la aplicación de técnicas de simplificación, racionalización y calidad en la gestión en el Ayuntamiento de Alfajar. En este ámbito sus funciones específicas son:

- Coordinación y evaluación continua del catálogo de procedimientos realizado en cada Área.
- Elaboración de Guías metodológicas de racionalización.
- Normalización de la documentación procedimental teniendo en cuenta la necesaria colaboración de los Jefes de Servicio.
- Establecimiento de parámetros de información e indicadores en orden al establecimiento de una metodología de calidad y de mejora continua en las Áreas municipales.

Artículo 23

Servei d'Atenció Ciutadana (SAC)

1. El Servei d'Atenció Ciutadana (**SAC**) es la unidad administrativa encargada de la coordinación de la atención al ciudadano en el Ayuntamiento de Alfajar.

2. Las funciones del SAC son:

- Difundir la información integrante del Sistema de Información al Ciudadano del Ayuntamiento de Alfajar
- Orientar y asesorar al ciudadano en relación a las demandas que formule.
- Ayudar a los ciudadanos en la cumplimentación de los impresos que presenten.
- Recibir y tramitar las quejas y sugerencias relativas a los servicios prestados por el Ayuntamiento de Alfajar presentadas por los ciudadanos, velando por su adecuada respuesta. Las Áreas del Ayuntamiento de Alfajar a las que se dirija el Síndic de Greuges y/o el Defensor del Pueblo, en su caso, en el ejercicio de sus atribuciones, deberán dar traslado de dicho escrito y del correspondiente informe, al Servei d'Atenció Ciutadana (SAC), en el plazo máximo de diez días hábiles desde su recepción en el Registro y emisión, respectivamente.
- Tramitar y resolver aquellas cuestiones cuya urgencia y/o simplicidad permitan una respuesta inmediata.
- Canalizar las citas que los ciudadanos puedan solicitar con el Personal Técnico de las diferentes Áreas con el fin de proporcionarles información específica y/o particular.



- Facilitar al ciudadano aquella información particular y relativa a datos de gestión. Para ello, los diferentes Servicios del Ayuntamiento de Alfafar facilitarán al SAC esta información teniendo en cuenta la necesaria acreditación por el interesado de su solicitud. Igualmente, el personal de la Oficina de Atención, previa autorización del ciudadano, podrán acceder a su Carpeta ciudadana a fin de facilitarles la mayor atención e información.

- Sugerir y proponer las medidas necesarias en el desarrollo de las normas y criterios generales que faciliten y permitan la mejora continua en la gestión tanto del Sistema de Información al Ciudadano como del Sistema de Quejas y Sugerencias en el Ayuntamiento de Alfafar.

- De igual forma realizarán cuantas funciones dentro de su esfera de competencias le sean encomendadas, en orden a lograr la mejor comunicación entre los ciudadanos y el Ayuntamiento de Alfafar.

3. En la sede del SAC se ubicará el Registro General. Por este motivo, en las disposiciones normativas reguladoras de procedimientos, de oficio o a instancia de parte, en los que sea necesaria la presentación de documentos por parte de los ciudadanos, así como en los impresos normalizados correspondientes, habrá de indicarse que cualquier entrega o recepción de los mismos podrá hacerse en el Servei d'Atenció Ciutadana (**SAC**).

4. Para el ejercicio de sus funciones, el SAC contará con la colaboración de los Directores de Área y la Comisión de Coordinación de Simplificación y la Atención al Ciudadano.

Artículo 24

Funciones específica de los Directores de las Áreas Municipales

Los Directores de cada una de las Áreas tendrán las siguientes funciones en el ámbito del presente Reglamento:

- Seguimiento y supervisión de la información generada en el Área, siendo los responsables de su homogeneización, de la verificación de su introducción, en su caso, en el Sistema único de Información, y de la remisión al SAC de los datos necesarios para la evaluación y el seguimiento del Sistema de Información al Ciudadano.

- Gestión de las quejas y sugerencias asignadas por el SAC, tramitación de las mismas y remisión del correspondiente informe al SAC de las medidas adoptadas para que éste pueda proceder a realizar la preceptiva comunicación al ciudadano.

- Validación, conjuntamente con el Área de Modernización, de la Priorización de procedimientos para su implementación en el Sistema de gestión de expedientes.

- Validación, conjuntamente con el Área de Modernización, de la información de procedimientos gestionados en su Área como paso previo antes de su implementación en el sistema de gestión de expedientes.



Artículo 25

Oficinas especializadas de información

1. Las diferentes Oficinas de información que se encuentran adscritas a las Áreas tienen la función de informar y atender al ciudadano en las materias de su competencia y de la respectiva Área.

2. Las Oficinas especializadas de información proporcionarán al SAC toda la información general o especializada que precisen para el ejercicio de sus funciones.

3. Las Oficinas especializadas de Información desarrollarán, dentro de sus respectivas Áreas, las siguientes funciones:

a) Mantener actualizado el Sistema de información, para su explotación conjunta con el Área de Atención Ciudadana, Información y Documentación

b) Recopilar, ordenar y poner a disposición de los ciudadanos todo el material informativo. Periódicamente, por parte de los Directores de cada Área se facilitará al SAC copia de este material para su difusión.

c) Elaborar y mantener actualizado un catálogo de las publicaciones que realice el Área, comunicando las variaciones que se produzcan SAC. La Oficina periódicamente recibirá copia de aquellas publicaciones que sean de interés para los ciudadanos.

d) Facilitar al Área de Atención Ciudadana, Información y Documentación la información correspondiente al Área, comunicando cualquier incidencia que pueda afectar al mantenimiento del Sistema de Información al ciudadano.

Artículo 26

Comisión para la Coordinación de Simplificación y Atención al Ciudadano

1. Bajo la Presidencia del Alcalde, se constituirá la Comisión para la Coordinación para la Simplificación y la Atención al Ciudadano, de la que formarán parte:

- El/ La Responsable del Área de Modernización y Calidad.
- El/ La Responsable del Atención Ciudadana, Información y Documentación
- Los/Las Directores de cada una de las Áreas, que serán convocados a todas aquellas reuniones en las que se debatan asuntos de su interés específico.
- El/La Responsable de la Unidad de Informática.
- El/La Secretario/a del Ayuntamiento.

2. Corresponde a la Comisión para la Coordinación de Simplificación y Atención al Ciudadano colaborar con el SAC en el estudio, formulación y desarrollo de las normas y criterios generales que debe fijar para la adecuada gestión del Sistema de Información al Ciudadano y del Sistema de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento de Alfafar.

3. La Comisión para la Coordinación de Simplificación y Atención al Ciudadano colaborará en la agilización del proceso de priorización y mejora

continua de implementación de procedimientos en el Sistema horizontal de gestión de expedientes.

Artículo 27

Evaluación de la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Alfafar

1. El Área de Atención Ciudadana, Información y Documentación evaluará periódicamente los sistemas y actividades que integran la atención al ciudadano del Ayuntamiento de Alfafar y recopilará las propuestas de mejora para su incorporación a los mismos.

2. La Comisión para la Coordinación de la Atención al Ciudadano colaborará con el Área de Atención Ciudadana, Información y Documentación en la definición de los objetivos, indicadores y estándares de la atención al ciudadano.

CAPITULO V. DE LA INFORMACIÓN Y LA SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Artículo 28

Homogeneización y normalización de la Información de procedimientos

1. El Área de Modernización y Calidad colaborará con las Áreas del Ayuntamiento a efectos de validar todo nuevo procedimiento administrativo que vaya a ser gestionado por los diferentes Servicios al objeto de mantener la adecuada homogeneización y normalización de procedimientos y documentos administrativos.

2. Se deberá actualizar la información en el Sistema de Información al Ciudadano. Si es un procedimiento no automatizado se deberá incluir en la lista global de procedimientos priorizados a efectos de su implementación en el Sistema horizontal de gestión de procedimientos. Si es un procedimiento automatizado se deberán incorporar los cambios aprobados en el mínimo tiempo posible.

Artículo 29

Tramitación de procedimientos

El Ayuntamiento de Alfafar, a través del Área de Modernización y Calidad adoptará las medidas necesarias al objeto de que todos sus procedimientos administrativos se puedan gestionar de forma informática. Para ello, se cuenta en el Ayuntamiento con un Sistema de gestión que será la herramienta tecnológica de base para la tramitación de todos los expedientes municipales. Los Directores de Área actuarán de forma complementaria con el Área de Modernización y Calidad garantizando la total colaboración de las Áreas en este proceso.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA

La adaptación de los sistemas e instrumentos que se mencionan en el presente Reglamento se producirá de manera progresiva a partir de su entrada en vigor. Se faculta al Área de Atención Ciudadana, Información y Documentación para la realización de los trámites precisos para la oportuna aplicación de lo contenido en este Reglamento.



DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA

El presente Reglamento será aprobado por el Ayuntamiento Pleno y se publicará el texto íntegro en el Boletín Oficial de la Provincia, no entrando en vigor hasta que se produzca tal publicación íntegra y haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 de la Ley 7/85, RBRL.”