

REGLAMENT DEL SERVEI PÚBLIC LOCAL D'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA.

PREÀMBUL

La Constitució Espanyola (CE) primer i la *Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común* (LRJPAC) més recentment, instauren un concepte nou de relacions entre les administracions públiques i la ciutadania.

Les administracions públiques, diran la CE i la LRJPAC, serveixen amb objectivitat els interessos generals i actuen d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb sotmetiment ple a la Constitució, a la Llei i al Dret. Però, la LRJPAC encara avança més en la seva vocació decidida de fer una administració instrumental al servei dels interessos de la ciutadania i proclama (art. 3.2) que els criteris d'eficiència i servei als ciutadans han de regir l'actuació de les administracions públiques.

Regula abastament l'article 35 de la LRJPAC els drets dels ciutadans i de les ciutadanes envers l'activitat de les administracions públiques. La funció d'informació administrativa troba el seu reflex positiu en aquest article. Es reconeix el dret a conèixer, en qualsevol moment, l'estat de tramitació dels procediments en què la persona tingui la condició d'interessada i a obtenir còpia dels documents que s'hi continguin; el dret a identificar les autoritats i el personal al servei de les administracions públiques responsables de la tramitació dels procediments i el dret a obtenir informació i orientació respecte dels requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposin als projectes, les actuacions o les sol·licituds que es proposin realitzar.

Pretén aquest reglament regular àmpliament els serveis d'informació administrativa i atenció a la ciutadania de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès i fer de l'administració local un veritable instrument al servei de la població del municipi. Neix amb la decidida intenció de convertir-se en un instrument jurídic per a l'ampliació, la refermança i el reforçament de les garanties i els drets de la ciutadania.

CAPÍTOL I

Les funcions d'informació administrativa i atenció a la ciutadania

Article 1. La informació administrativa

1. La informació administrativa és un canal adequat a través del qual la ciutadania pot accedir al coneixement dels seus drets i de les seves obligacions i a la utilització dels béns i dels serveis públics.

2. La informació encomanada a l'Oficina d'Atenció Ciutadana podrà ser general o particular. La informació general inclou no només la informació estrictament institucional, sinó també tota aquella informació referida a serveis locals o que tenen el municipi de Cerdanyola del Vallès com a àmbit d'actuació, independentment de la seva titularitat, i que es consideri d'interès per al veïnat.

Article 2. La informació general

1. És la informació administrativa relativa a la identificació, les finalitats, la competència, l'estructura, el funcionament i la localització de serveis locals i unitats administratives; la referida als requisits jurídics o tècnics que les disposicions imposin als projectes, a les actuacions o a les sol·licituds que els ciutadans i les ciutadanes es proposin de realitzar; la referent a la tramitació dels procediments, als serveis públics i a les prestacions; i també la relativa a qualsevol altres dades que les persones interessades tinguin necessitat de conèixer en les seves relacions amb les administracions públiques, en general, en el seu conjunt o amb alguns dels seus àmbits d'actuació.

2. Tindrà la consideració d'informació general, a aquests efectes, la informació genèrica que es consideri d'interès respecte dels serveis que presten altres administracions públiques o organitzacions amb localització territorial o àmbit d'actuació al terme municipal de Cerdanyola del Vallès; la informació sobre equipaments, recursos, serveis i entitats de la ciutat; la informació sobre mitjans de transports i qualsevol altre tipus d'informació que es consideri susceptible de ser prestada des de l'administració local i que sigui d'interès general.

3. La informació general es facilitarà obligatòriament a les persones interessades sense exigir-hi l'acreditació de cap tipus de legitimació.

4. Per a facilitar la informació general s'utilitzaran els mitjans de difusió que per a cada circumstància resultin adequats i es potenciaran aquells mitjans que permetin la informació a distància, ja siguin publicacions, sistemes telefònics, internet o qualsevol altra forma de comunicació que permeti els avanços tecnològics.

Article 3. La informació particular

1. És aquella que concerneix a l'estat o al contingut dels procediments en tramitació i a la identificació de les autoritats i del personal al servei de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès i de les entitats de dret públic vinculades o que en depenen.

2. La informació a la qual es refereix el paràgraf anterior únicament podrà ser facilitada a les persones que tinguin la condició d'interessades en cada procediment o als seus representants legals, de conformitat amb allò que es disposa en els articles 31 i 32 de la LRJPAC.

3. Igualment, podrà referir-se a les dades de caràcter personal que afectin d'alguna forma a la intimitat o a la privadesa de les persones físiques. La informació sobre documents que continguin dades d'aquesta naturalesa estarà reservada a les persones a les quals estiguin referides, amb les limitacions i en els termes establerts en la *Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de regulació del tratamiento automatizado de los datos de carácter personal* i en l'article 37 de la LRJPAC.

Article 4. *Les funcions d'atenció a la ciutadania*

L'atenció personalitzada a la ciutadania comprendrà les funcions següents:

a) De recepció i acollida als ciutadans i a les ciutadanes, amb l'objecte de facilitar-los l'orientació i l'ajuda que sigui necessària en el moment inicial de la seva visita i, en particular, la relativa a la localització de les dependències i del personal al seu servei.

b) D'orientació i d'informació, llur finalitat és la d'oferir els aclariments i els ajuts de caràcter pràctic que les persones interessades requereixin sobre procediments, tràmits, requisits i documentació per als projectes, les actuacions o les sol·licituds que es proposin de realitzar, o per accedir al gaudi d'un servei públic o beneficiar-se d'una prestació.

Aquesta forma de facilitar a la ciutadania l'exercici dels seus drets, en cap cas tindrà el caràcter d'interpretació normativa a la qual es refereix l'article 37.10 LRJPAC, ni consideració jurídica o econòmica, sinó que s'entendrà com una simple determinació de conceptes, informació d'opcions legals o col·laboració en el compliment d'impresos i de sol·licituds.

c) De gestió, en relació amb els procediments administratius, que comprendrà la recepció de la documentació inicial d'un expedient i les actuacions de tràmit i resolució de les qüestions que per la seva urgència i/o simplicitat demanin una resposta immediata.

d) De recepció de les demandes de prestació i, en el seu cas, d'establiment del servei públic corresponent en el supòsit que constitueixi una competència municipal pròpia de caràcter obligatori, de conformitat amb allò que estableixen els articles 18 LRBRL i 41 LMRLC.

e) De recepció de les iniciatives i dels suggeriments que formulin els ciutadans i les ciutadanes per a millorar els serveis públics, incrementar el rendiment o l'estalvi de la despesa pública, simplificar tràmits o suprimir-ne els innecessaris o qualsevol altra mesura que suposi un major grau de satisfacció de la societat en les seves relacions amb l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès.

f) De recepció de les queixes i de les reclamacions de la ciutadania per la tardança, les desatencions o per qualsevol altre tipus d'actuació irregular que observin en el funcionament de les dependències administratives.

g) D'assistència a la ciutadania en l'exercici del dret de petició reconegut per l'article 29 de la Constitució Espanyola.

Article 5. Execució de les funcions d'informació administrativa i atenció ciutadana

1. En l'execució de les funcions d'informació administrativa i d'atenció ciutadana, el personal adscrit a l'OAC haurà de regir-se per les normes i criteris que es determinin i que conformaran un manual per a la gestió de qualitat en els serveis d'informació i atenció ciutadana.
2. Els/les caps de les diferents unitats administratives adaptaran els criteris continguts en el manual esmentat en el paràgraf anterior per tal que siguin d'aplicació, en la mesura que sigui possible, a la informació administrativa i a l'atenció ciutadana de segon nivell (temàtica i especialitzada).

CAPÍTOL II

Organització de la informació administrativa i l'atenció ciutadana

Article 6. L'Oficina d'Atenció Ciutadana

1. Les funcions d'informació administrativa i d'atenció ciutadana a les quals es refereix el capítol I són assumides per l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès com a pròpies i es presten a través de la pròpia organització administrativa.
2. L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) és la secció dins de l'organització administrativa municipal que assumeix les funcions d'informació administrativa i d'atenció ciutadana que es descriuen genèricament en el capítol 1 i es concreten en l'annex únic d'aquest reglament, sense perjudici que la competència material sobre els diferents serveis municipals recaigui en les unitats administratives corresponents.
3. L'Oficina d'Atenció Ciutadana assumirà progressivament les seves funcions, en la mesura en què els recursos humans, materials i tecnològics amb els quals disposa ho permetin. Igualment, també d'una manera progressiva, podrà assumir noves funcions d'informació administrativa i d'atenció ciutadana, no incloses actualment en l'annex esmentat i que, si escau, s'hi hauran d'afegir, per delegació de les diferents unitats administratives i sempre i quan els recursos dels quals disposa permetin executar les funcions delegades correctament i adequada.
4. En virtut del principi de desconcentració administrativa, podran existir, si es considera necessari, oficines delegades o punts d'informació i/o atenció ciutadana situats a altres edificis, però sense que això signifiqui perdre el caràcter únic de l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

Article 7. Horaris

L'Oficina d'Atenció Ciutadana restarà oberta d'acord amb el calendari i horaris següents:

- a) els mesos de gener a juny i de setembre a desembre, de dilluns a dijous, de 8:00 h a 19:00 h, ininterrompudament;

- els divendres, de 8:00 h a 15:00; i
- els dissabtes, de 9:00 h a 13:30 h
- b) els mesos de juliol i agost,
de dilluns a divendres, de 8:00 h a 15:00 h

Article 8. *Prohibició de fumar*

De conformitat amb allò que estableix l'art. 7.2.d) del RD 192/1988, es prohibeix expressament fumar a les dependències de l'Oficina d'Atenció Ciutadana, Oficines delegades o Punts d'Informació Ciutadana, destinats a l'atenció al públic. Aquestes dependències disposaran, en la mesura que sigui possible, de zones expressament habilitades per a fumar.

Article 9. *La prefectura de secció de l'OAC*

A més a més de les funcions genèriques que li són assignades en virtut del càrrec, correspon a la prefectura de Secció de l'OAC:

- a) la direcció de l'Oficina d'Atenció Ciutadana i, si escau, de les oficines delegades i els punts d'informació ciutadana i en garantirà la coordinació i la unitat d'actuació.
- b) la coordinació amb la resta de serveis d'informació sectorials, si existeixen; i, concretament, amb el Servei d'Informació Juvenil, per tal d'assegurar un tractament uniforme de la informació administrativa.
- c) la coordinació amb la resta d'unitats administratives per tal de garantir la coordinació imprescindible entre el primer i el segon nivell d'informació (informació bàsica i informació temàtica i especialitzada).
- d) la proposta de fixació dels criteris per a l'elaboració, el manteniment i l'actualització de les bases de dades d'informació administrativa de les diferents unitats.
- e) la proposta de fixació dels criteris per a l'elaboració, el manteniment i l'actualització dels manuals de les funcions informatives i d'atenció ciutadana (manuals de funcions i de tràmits).
- f) l'establiment dels mecanismes necessaris per tal de garantir una correcta execució de les funcions d'informació administrativa i d'atenció ciutadana.
- g) l'establiment dels mecanismes necessaris per tal de garantir l'obtenció, el tractament i l'actualització permanent de la informació.
- h) la promoció i l'organització en col·laboració amb la resta d'unitats administratives de cursos de formació i d'actualització professional del personal adscrit a l'OAC.
- i) la creació, el manteniment i l'actualització de la base de dades corresponent a les funcions d'informació de matèries que no estiguin atribuïdes a altres unitats administratives.
- j) l'edició del material informatiu corresponent a les funcions d'informació administrativa de matèries que no estiguin atribuïdes a altres unitats administratives.

- k) l'impuls i la coordinació necessària en la creació, el manteniment i l'actualització de les bases de dades que corresponen a les diferents unitats administratives en l'àmbit de les competències respectives.
- l) l'impuls i la coordinació necessària en l'edició del material informatiu que correspon a les diferents unitats administratives en l'àmbit de les competències respectives.

Article 10. Les funcions informatives i d'atenció ciutadana de les diferents unitats administratives

En l'execució de les funcions d'informació administrativa i d'atenció a la ciutadania, correspon a les prefectures de secció o, en el seu defecte, de negociat, de les diferents unitats administratives:

- a) l'establiment dels mecanismes necessaris per garantir l'execució correcta de les funcions d'informació i atenció ciutadana de segon nivell (temàtica i especialitzada), en coordinació amb l'OAC.
- b) la col·laboració i la cooperació activa amb la prefectura de secció de l'OAC per tal de garantir la correcta execució de les funcions descrites en aquest Reglament.
- c) la creació, el manteniment i l'actualització de la base de dades referents a les funcions atribuïdes a les unitats administratives respectives, d'acord amb els criteris establerts per l'OAC.
- d) l'edició del material informatiu corresponent a l'àmbit competencial respectiu, d'acord amb els criteris generals establerts.
- e) l'organització, en coordinació amb la prefectura de secció de l'OAC, de les activitats formatives que es considerin necessàries per tal de garantir una correcta execució de les funcions d'informació administrativa i d'atenció ciutadana tant pel personal de l'OAC com pel personal adscrit a la unitat respectiva.
- f) l'elaboració, el manteniment i l'actualització dels manuals de les funcions informatives i d'atenció ciutadana (manuals de funcions i de tràmits), d'acord amb els criteris establerts per l'OAC.

CAPÍTOL III

Les queixes i els suggeriments

Article 11. El Registre de Queixes i Suggeriments

L'Oficina d'Atenció Ciutadana assentarà en el registre general d'entrades i sortides de l'Ajuntament les queixes, les reclamacions les iniciatives i els suggeriments que formulin els/les ciutadans-danes, sobre el funcionament, en general, de les diferents unitats administratives, i, particularment, sobre la millora dels serveis públics, l'increment del rendiment o de l'estalvi de la despesa pública, la simplificació de tràmits

o supressió dels innecessaris o sobre qualsevol altra mesura que suposi un major grau de satisfacció de la societat en les seves relacions amb l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès. I, també, amb motiu de la tardança, les desatencions o per qualsevol altre tipus d'actuació irregular que observin en el funcionament de les dependències administratives.

Article 12. *Forma de presentació de les queixes i dels suggeriments*

1. La ciutadania formularà les queixes i els suggeriments per escrit, amb indicació del nom, cognoms, NIF i domicili, a efectes de comunicacions, i amb la signatura corresponent.
2. Les persones interessades en formular una queixa, un suggeriment, una iniciativa o una reclamació seran auxiliades pel personal de l'OAC, si ho sol·liciten, en la redacció i formulació del document corresponent.
3. Els suggeriments i les iniciatives podran ser presentades de forma anònima; però no les queixes ni les reclamacions.

Article 13. *Formulació i remissions*

1. L'Oficina d'Atenció Ciutadana segellarà i entregarà a la persona interessada una còpia de la documentació presentada en el Registre General. Si la queixa, la reclamació, la iniciativa o el suggeriment no ha estat presentat personalment, i la persona que el formula ha deixat constància del seu domicili, l'hi serà remesa la còpia corresponent.
2. L'Oficina d'Atenció Ciutadana garantirà que l'original del document mitjançant el qual s'ha formulat la queixa, el suggeriment, la iniciativa o la reclamació arribi a la unitat administrativa afectada i a l'Alcaldia, com a màxim, el dia següent d'haver estat presentada.

Article 14. *Tramitació interna*

La tramitació interna de les queixes, les iniciatives, les reclamacions i els suggeriments seguirà un tractament uniforme que garanteixi una ràpida contestació o el seu coneixement pels òrgans que assumeixen la responsabilitat superior de les unitats administratives o dels serveis afectats.

Article 15. *Contestació*

1. La unitat administrativa, servei o dependència afectada informarà la persona interessada, per escrit i en el termini de 31 dies des de la recepció de la queixa, la reclamació la iniciativa o el suggeriment en l'Ajuntament, de les actuacions realitzades i de les mesures adoptades, en el seu cas; sense perjudici d'un tràmit previ d'audiència a la persona que l'ha formulat si es considera oportú.
2. La unitat administrativa, servei o dependència afectada donarà trasllat de l'informe evacuat i de la comunicació a la persona interessada a l'Alcaldia en un termini màxim de 35 dies des de la presentació de la queixa, de la reclamació, del suggeriment o de la iniciativa en el registre general de l'Ajuntament.

3. L'Alcaldia podrà adoptar les mesures que consideri convenient per garantir el compliment d'allò que preceptua el present Capítol

Article 16. *Efecte de les queixes i de les reclamacions*

Les queixes i les reclamacions formulades d'acord amb el que es preveu en aquest Reglament no tindran en cap cas la qualificació de recurs administratiu, ni la seva interposició paraitzarà o suspndrà els terminis establerts per la normativa vigent. Igualment, la formulació d'aquestes queixes i reclamacions no condicionen, de cap manera, l'exercici de la resta d'accions o de drets que, de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment, puguin exercitat les persones interessades.

CAPÍTOL IV

Els drets i les obligacions de les persones usuàries dels serveis d'informació i atenció ciutadanes

Article 17. *Drets de la ciutadania*

1. Els ciutadans i les ciutadanes, en les seves relacions amb l'Administració Local tindran els drets següents:

- a) A ésser tractats/tractades amb respecte, dignitat i deferència per les autoritats, els/les funcionaris-àries i tot el personal al servei de l'Ajuntament, els/les quals els/les hauran de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- b) A no ser discriminats/discriminades per raó de naixement, d'ètnia, de sexe o de gènere, de religió, d'opinió, o per qualsevol altra condició o circumstància personal o social. Aquest dret d'igualtat estén el seu àmbit d'aplicació no només en el moment d'accés al servei públic sinó durant tota la seva prestació.
- c) A la privadesa i la confidència de les seves dades personals.
- d) A conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en els quals tinguin la condició de persona interessada i d'obtenir còpies dels documents que s'hi continguin.
- e) A identificar les autoritats i el personal al servei de l'Ajuntament sota la responsabilitat dels/de les quals es tramitin els procediments.
- f) A obtenir còpia segellada dels documents que s'hi presentin.
- g) A emprar, oralment i per escrit, indistintament qualsevol de les llengües oficials (castellà i català) en els documents que presenti a l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès i en les manifestacions que realitzi davant l'Administració Local.
- h) A que li siguin expedits, si el demana expressament, documents i testimoniances d'expedients en llengua castellana.
- i) A rebre, si ho demana expressament, les comunicacions i les notificacions en llengua castellana.
- j) A formular al·legacions i a aportar documents en qualsevol fase del procediment anterior al tràmit d'audiència.

- k) A no presentar documents no exigits per les normes aplicables al procediment del qual es tracti o que ja es trobin en poder de l'Ajuntament.
 - l) A obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposin als projectes, a les actuacions o a les sol·licituds que es proposin de realitzar.
 - m) A l'accés als registres i als arxius de l'Ajuntament, en la forma que la legislació estableixi.
 - n) A exigir les responsabilitats de l'Administració Local i del personal al seu servei, quan correspongui legalment.
 - o) Qualsevol altres que la Constitució i les lleis els/les reconeixin.
2. En la mesura que sigui possible, aquests drets s'aplicaran també a les persones jurídiques.

Article 18. *Obligacions de la ciutadania*

Són obligacions de la ciutadania:

- a) Mantenir una actitud de respecte vers la resta de ciutadans i ciutadanes usuàries dels serveis i vers el personal al servei de l'Ajuntament.
- b) Atendre les indicacions del personal al servei de l'Ajuntament quant a l'organització del servei i respectar els ordres d'atenció establerts.
- c) Evitar les discussions i abstenir-se d'emetre crits o de fer sorolls elevats.
- d) Abstenir-se de fumar a les zones d'atenció al públic a les quals s'hi prohibeix expressament.
- e) Evitar, en la mesura que sigui possible, entrar en les dependències municipals destinades a l'atenció al públic amb aliments i begudes.
- f) Conservar el mobiliari, la maquinària i les instal·lacions dels locals.

DISPOSICIÓ ADDICIONAL

ÚNICA

L'assignació de noves funcions d'informació administrativa i d'atenció ciutadana a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, que no es trobin incloses en l'annex únic d'aquest reglament, tal i com es preveu en l'article 6, es podrà fer per acord de la Comissió de Govern de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès, la qual cosa comportarà la modificació automàtica de l'esmentat annex amb la incorporació de les noves funcions. Igualment, es podrà procedir per acord de la Comissió de Govern a la modificació de les funcions assignades a l'OAC, i que constin en l'annex únic d'aquest Reglament, en el seu redactat actual o en les successives modificacions que s'hi introdueixin.

DILIGÈNCIA:

El present Reglament va ser aprovat per acord del Ple de l'Ajuntament el dia 26 de novembre de 1998 i va ser publicat íntegrament al Butlletí Oficial de la Província núm. 40 de data 16 de febrer de 1999.