

IV. ADMINISTRACIÓN LOCAL

Cieza

3095 Ordenanza municipal reguladora del servicio de información y atención ciudadana (SIACC).

ÍNDICE

TÍTULO PRELIMINAR

TÍTULO I - DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL

Artículo 1. Servicio de Información y Atención Ciudadana

Artículo 2. Funciones del Servicio de Información y Atención Ciudadana

Artículo 3. Objeto

Artículo 4. Principio organizativo

Artículo 5. Relación con las Áreas/ Departamentos/ Unidades funcionales

Artículo 6. Acuerdo interno de relación

Artículo 7. Procedimiento a seguir para la aprobación de Manuales de procedimiento

Artículo 8. Información sobre la actividad del SIACC

Artículo 9. Coordinadores-Responsables de Área/ Departamento/ Unidad

Artículo 10. Documentación a aportar junto a la solicitud de iniciación

Artículo 11. Archivo de documentación

TÍTULO II - FUNCIÓN DE INFORMACIÓN

Artículo 12. Función de Información

Artículo 13. Medios de difusión de la información

Artículo 14. Tablón de anuncios

CAPÍTULO I.- INFORMACIÓN GENERAL

Artículo 15. Contenido

Artículo 16. Realización de la información

Artículo 17. Información pública

Artículo 18. Obtención de copias

CAPÍTULO II.- INFORMACIÓN PARTICULAR

Artículo 19. Contenido

Artículo 20. Derecho de información y acceso

Artículo 21. Representación

Artículo 22. Audiencia

TÍTULO III - FUNCIÓN DE GESTIÓN

Artículo 23. Función de Gestión

Artículo 24. Representación

Artículo 25. Comunicación interna

Artículo 26. Gestión a través del teléfono

Artículo 27. Identidad

Artículo 28. Procedimiento

Artículo 29. Registro de trámites por teléfono

Artículo 30. Catálogo de gestiones a tramitar por teléfono

CAPÍTULO I.- ACTOS DE TRÁMITE

Artículo 31. Descripción

Artículo 32. Catálogo de Actos de Trámite.

Artículo 33. Registro de Entrada

Artículo 34. Nota de Registro de Entrada

Artículo 35. Control del documento a registrar

Artículo 36. Copia de documento registrado

Artículo 37. Clasificación y distribución

Artículo 38. Publicidad de Registro propios y concertados

CAPÍTULO II.- ACTOS RESOLUTORIOS

Artículo 39. Descripción

Artículo 40. Tipos de actos

SECCIÓN PRIMERA - ACTOS RESOLUTORIOS DE CONFIRMACIÓN O CONSTATACIÓN

Artículo 41. Descripción

Artículo 42. Registros

Artículo 43. Acceso a registros

Artículo 44. Definición y efectos del documento de Volante

Artículo 45. Expedición de volantes

Artículo 46. Registro de Volantes

Artículo 47. Catálogo de actos resolutorios de confirmación o constatación

SECCIÓN SEGUNDA - ACTOS RESOLUTORIOS DE ACTUALIZACIÓN

Artículo 48. Descripción

Artículo 49. Registro de la solicitud

Artículo 50. Catálogo de actos resolutorios de actualización

SECCIÓN TERCERA - ACTOS RESOLUTORIOS DE ACTIVIDAD

SUBSECCIÓN PRIMERA - RECEPCIÓN Y TRAMITACIÓN DE COMUNICACIONES

Artículo 51. Definición de Comunicación

Artículo 52. Libro-Registro de Comunicaciones

Artículo 53. Presentación

Artículo 54. Tratamiento

Artículo 55. Contestación

Artículo 56. Actuaciones y seguimiento

Artículo 57. Efectos de las quejas

SUBSECCIÓN SEGUNDA - COMPULSA DE DOCUMENTOS

Artículo 58. Definición

Artículo 59. Expedición

SUBSECCIÓN TERCERA - CITA PREVIA

Artículo 60. Cita previa

SUBSECCIÓN CUARTA - VENTA DE PUBLICACIONES

Artículo 61. Descripción

SUBSECCIÓN QUINTA - RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

Artículo 62. Descripción

DISPOSICIÓN FINAL

Única

TÍTULO PRELIMINAR

Durante los últimos años los ayuntamientos, como administración más cercana a la población, han venido evolucionando en la línea de mejorar y ampliar los servicios que prestan a la ciudadanía.

Ahora bien, ese avance se ha referido principalmente a servicios de equipamiento urbano, asistenciales, educativos, culturales, sanitarios, deportivos, etc. y no tanto a servicios que denominamos como de atención directa al ciudadano, entre los que incluimos los servicios de gestión e información.

Por otro lado, la cada vez más evidente exigencia por parte de los ciudadanos, unida a la necesidad de reducir el gasto público, ha introducido la idea de la Calidad de Servicio en la Administración (ya lo venía siendo en la empresa privada como elemento de diferenciación de sus competidores) ya que, en efecto, atender al ciudadano resolviendo sus demandas a la primera reduce los costes de toda organización, además de proyectar una imagen pública más positiva de la Administración hacia los ciudadanos/usuarios.

Una adecuada atención al ciudadano, elemento básico de la Calidad de Servicio, se traduce en un progreso del servicio, al mejorar la comunicación con el usuario y colaborar con la eficiente resolución de los asuntos que éste plantea.

Las características del nuevo Servicio de Información y Atención Ciudadana (SIACC) son las siguientes:

1. Se trata de una oficina Informativa y de Gestión del Ayuntamiento.

No se limitará únicamente a satisfacer la demanda del ciudadano, sino que aprovechará su presencia para prestar todas las atenciones posibles.

2. Deberá ser dinámico y cambiante para adaptarse a la demanda en cada momento.

3. Estará configurado como un servicio independiente dentro de la estructura municipal, cuya función será atender al público:

- Con una autoridad única y diferenciada

- Sin dependencia alguna de los jefes de área/ departamento/ unidad en cuya actividad colabora con el objetivo de prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

4. La carta de actividades estará compuesta por trámites sencillos y repetitivos de mayor demanda.

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

PARA LOS CIUDADANOS:

- Favorece el trato personal e individualizado con el público.

- Resuelve todas aquellas cuestiones de carácter general y que pueden ser normalizadas.

- Se obtiene una mayor agilidad y rapidez en la atención de las demandas.

- Posee toda la información y la canaliza de tal manera que el ciudadano no tiene que ir de un sitio a otro, desorientado, buscando una solución a sus problemas.

- Filtra las consultas que el ciudadano plantea en el sentido de que sólo envía al área/ departamento/ unidad competente a aquellos ciudadanos cuya demanda sea específica, y en su caso con cita previa.

- Finalmente, mejora sensiblemente la imagen pública del Ayuntamiento ante los ciudadanos.

PARA EL PROPIO AYUNTAMIENTO:

- Racionaliza y optimiza los recursos, principalmente humanos, debido a las economías que de la organización horizontal se derivan.

- Aporta una imagen del Ayuntamiento de servicio público volcado en la solución de las demandas de la ciudadanía.

- Permite un contacto directo y responsable con el ciudadano, bajo un concepto de servicio público, que posibilita una disposición de mejora permanente (atención de sugerencias, etc.)

- Los conceptos "barrera-filtro" y "conductor" propios del servicio, aportan ventajas como:

- . Elimina el flujo de público por los diferentes servicios de la Organización, permitiendo una mayor concentración y dedicación a la gestión dentro de las áreas/ departamentos/ unidades.

- . Posibilita la recepción del público en las áreas/ servicios de manera racional y organizada a través de cita previa.

- . Produce una mejora global de la productividad en los diferentes servicios de gestión y administración municipales.

TÍTULO I - DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL

Artículo 1. Servicio de Información y Atención Ciudadana

El Servicio de Información y Atención Ciudadana (SIACC) es un proyecto municipal con vocación específica de servicio público que incorpora técnicas modernas de atención al cliente y en el que se concentra la atención al público, estando dotado de la organización y medios necesarios para dar solución a la mayoría de las demandas que los ciudadanos dirigen al Ayuntamiento.

Artículo 2. Funciones del Servicio de Información y Atención Ciudadana

Las competencias del Servicio de Información y Atención Ciudadana se engloban en las siguientes funciones:

A.- Función de Información

B.- Función de Gestión

Artículo 3. Objeto

Constituyen el objeto de esta Ordenanza:

1.º- Recoger y definir todas las actividades que se asignan al SIACC

2.º- Establecer una serie de normas de procedimiento que regirán respecto a aquellos expedientes/ gestiones denominados Actos Resolutorios y de Trámite.

3.º- Garantizar el ejercicio del contenido de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, Título IV -De la actividad de las Administraciones Públicas-, y en particular, los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas, concretando la aplicación efectiva de los siguientes:

- * A ser informados y orientados.
- * Obtener una respuesta expresa por parte del Ayuntamiento.
- * Conocer la identidad de los responsables de los trámites, así como los plazos para la resolución del expediente.
- * Conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los expedientes en los que tenga la condición de interesado y obtener copias de sus documentos.
- * No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento o que ya se encuentren en poder de la Administración.
- * Obtener copia sellada de los documentos que presente, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, siempre que no deban figurar en el expediente.
- * Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- * Acceder a los registros y archivos administrativos, salvo cuando prevalezcan razones de interés público o se lesionen derechos de terceros.

Artículo 4. Principio organizativo

El principio organizativo que caracteriza este Servicio se basa en dos elementos fundamentales:

- Se concentran en este Servicio la atención de las demandas más usuales de los ciudadanos para con el Ayuntamiento.
- Se configuran los puestos de trabajo de este Servicio con carácter polivalente.

Artículo 5. Relación con las Áreas/ Departamentos/ Unidades funcionales

El Servicio de Información y Atención Ciudadana está configurado como un servicio diferenciado e independiente dentro de la estructura municipal, al servicio de las diferentes áreas/ departamentos/ unidades funcionales del Ayuntamiento de acuerdo a la consecución de su objetivo principal de atención personalizada al público.

Las diferentes áreas/ departamentos/ unidades funcionales municipales son las responsables últimas de todas las actuaciones que, respecto a las materias que les corresponden funcionalmente, desarrolle el SIACC, independientemente de aquellas otras encomendadas a este nuevo servicio y que sean de responsabilidad propia.

El SIACC colaborará con las diferentes áreas/ departamentos/ unidades funcionales del Ayuntamiento mediante la organización y prestación, en sus instalaciones, de aquellas iniciativas y actividades que requieran de la información y atención de la población en general.

Se firmará por parte del área/ departamento/ unidad y del SIACC un documento regulador de su relación mutua que adoptará la figura de Acuerdo interno.

Artículo 6. Acuerdo interno de relación

El Acuerdo interno regulador de la relación mutua área/ departamento/ unidad - SIACC contemplará todos aquellos aspectos que contribuyan al correcto desarrollo del servicio que el SIACC presta a cada área/ departamento/ unidad.

El acuerdo tendrá, cuando menos, el siguiente contenido:

- Manual de procedimiento.
- Información que se transmitirá al área/ departamento/ unidad y periodicidad de la misma.
- Criterios de actuación.

Artículo 7. Procedimiento a seguir para la aprobación de Manuales de procedimiento

Las áreas/ departamentos/ unidades funcionales municipales fijarán de común acuerdo con el SIACC, y previo informe de los Servicios Jurídicos Municipales, los procedimientos a seguir para cada uno de los trámites de gestión o de información en la materia que por contenido funcional les corresponda. Fijados éstos deberán ser aprobados por resolución de Alcaldía.

Artículo 8. Información sobre la actividad del SIACC

Periódicamente se confeccionarán diversas estadísticas, en relación con las actividades atribuidas al SIACC para un mayor conocimiento de las demandas de los ciudadanos, quejas y sugerencias presentadas, avisos de averías, actos de resolución y de trámite, y del número y tipo de consultas que se han realizado.

Regularmente se redactará un informe sobre el contenido de los acuerdos internos y las necesidades de cambio que se observen, así como del las relaciones entre el SIACC y los disntintos departamentos/ unidades con los que tiene concertados dichos acuerdos.

Artículo 9. Coordinadores-Responsables de Área/ Departamento/ Unidad

Para garantizar la adecuada coordinación del SIACC con las áreas/ departamentos/ unidades funcionales del Ayuntamiento, al objeto de prestar el mejor servicio al ciudadano existirá la figura del Coordinador-Responsable de Área/ Departamento/ Unidad, que tendrá como funciones las siguientes:

A.- Servir de interlocutor o puente entre el SIACC y el Área/ Departamento/ Unidad correspondiente, ofreciendo apoyo al personal del Servicio cuando sea requerido.

B.- Mantener informado al responsable del SIACC sobre todas las actuaciones del Área/ Departamento/ Unidad 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/ Departamento/ Unidad.

C.- Velar y coordinar las actuaciones necesarias de respuesta dentro de su área/ departamento/ unidad por las demandas presentadas en el SIACC por el ciudadano.

D.- Controlar el correcto cumplimiento del contenido del Acuerdo interno firmado.

Artículo 10. Documentación a aportar junto a la solicitud de iniciación

Las solicitudes que se formulen deberán contener, además de lo dispuesto en el artículo 70 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJAP-PAC, la documentación a que haga referencia el Manual de procedimiento que resulte de aplicación.

Artículo 11. Archivo de documentación

La responsabilidad del archivo de la documentación generada desde el Servicio de Información y Atención Ciudadana, en relación a expedientes/ gestiones cuya competencia esté atribuida a las diferentes áreas/ departamentos/ unidades funcionales, corresponderá a éstas, por lo que el SIACC les remitirá dicha documentación con la periodicidad que en cada caso se establezca.

TÍTULO II - FUNCIÓN DE INFORMACIÓN

Artículo 12. Función de Información

Las funciones de información serán las siguientes:

- 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 la localización de dependencias y funcionarios.

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

- De información del estado de tramitación de los procedimientos y de materialización del derecho de acceso o de participación en información pública a expedientes y documentos municipales.

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

La información encomendada al nuevo servicio podrá ser general o particular.

Artículo 13. Medios de difusión de la información

Al objeto de hacer llegar al ciudadano la información que precisa, se utilizarán los medios de difusión que en cada circunstancia resulten adecuados, potenciando aquellos que posibiliten la información a distancia, ya se trate de publicaciones, sistemas telefónicos o cualquier otra forma de comunicación que los avances tecnológicos permitan.

Artículo 14. Tablón de anuncios

Cuando el procedimiento tenga repercusión en la ciudadanía en general, además de la publicación en el Tablón de Anuncios del Ayuntamiento, se posibilitará su difusión desde el Servicio de Información y Atención Ciudadana.

Capítulo I.- Información General

Artículo 15. Contenido

Es la información administrativa relativa a:

A. La identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas, bien sean del propio Ayuntamiento de Cieza, bien de otra administración..

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, así como a cualesquiera otros datos que aquellos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones públicas, complementada con la relativa a servicios y trámites extramunicipales que se conozcan de mayor interés para el ciudadano.

D. El conocimiento del procedimiento, o parte del mismo que se determine, en información pública, pudiendo realizar los ciudadanos las alegaciones que consideren oportunas.

Artículo 16. Realización de la información

La información contemplada en el artículo 15, se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos que la soliciten, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.

Artículo 17. Información Pública

El anuncio acordando la información pública (Art. 60 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, LRJAP-PAC) señalará el lugar de exhibición y se determinará el plazo para formular alegaciones.

La exhibición se realizará mediante la vista del procedimiento, parte del mismo o documento 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.

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 18. Obtención de copias

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

Las copias habrán de ser solicitadas por escrito en el que se indicarán con precisión los documentos sobre los que se requiere.

Capítulo II.- Información particular

Artículo 19. Contenido

La concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos en los que se tenga la condición de interesado.

Artículo 20. Derecho de información y acceso

Quienes acrediten la condición de interesados en un procedimiento y sean reconocidos como tales, 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, en 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 21. 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 22. 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.

TÍTULO III - FUNCIÓN DE GESTIÓN

Artículo 23. Función de Gestión

Las funciones de gestión serán las siguientes:

- En relación con los procedimientos administrativos, que comprenderá la recepción de la documentación inicial de un expediente 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.

- De recepción de las iniciativas o 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.

- De recepción de 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.

- De recepción de los avisos y averías de los ciudadanos en materia de servicios urbanos.

- De asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición.

Artículo 24. 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 25. Comunicación interna

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

El Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía, registrará por medios informáticos, la totalidad de las gestiones que de este tipo se realicen.

Artículo 26. Gestión a través del teléfono

La relación ciudadano-Ayuntamiento de Cieza podrá realizarse a través del servicio telefónico, sin perjuicio de la constancia escrita de los actos administrativos y la práctica de notificaciones en los casos en que proceda.

Artículo 27. Identidad

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

1. Identificación personal del comunicante.
2. Comprobación del número del Documento Nacional de Identidad.
3. Comprobación de, al menos, un dato más que haya sido, en un momento anterior, comunicado al Ayuntamiento y que sólo sea conocido por el comunicante.

Artículo 28. Procedimiento

El Servicio de Información y Atención Ciudadana, 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.

Artículo 29. Registro de trámites por teléfono

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

Artículo 30. Catálogo de gestiones a tramitar por teléfono

Por resolución de Alcaldía, y previo desarrollo del procedimiento establecido en el Título I de esta Ordenanza "Acuerdo interno de relación", se determinarán aquellas relaciones ciudadano-Ayuntamiento de Cieza que pueden resolverse mediante soporte telefónico.

Este catálogo de tramites será publicado en el Boletín Oficial de la Región y estará a disposición del público en el SIACC.

CAPÍTULO I.- ACTOS DE TRÁMITE

Artículo 31. Descripción

Se entenderán por Actos de Trámite aquellos para los que el SIACC ejerce una función de interlocutor entre el ciudadano y el área/ departamento/ unidad competente, y cuya resolución es competencia de las diferentes áreas/ departamentos/ unidades funcionales, correspondiendo al SIACC las funciones de instrumento de relación entre ambos.

Artículo 32. Catálogo de Actos de Trámite.

Por resolución de Alcaldía, y previo desarrollo del procedimiento establecido en el Título I de esta Ordenanza "Acuerdo interno de relación", se determinarán aquellos actos de trámite que se vayan a realizar por parte del SIACC.

Este catálogo de actos de trámite será publicado en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y estará a disposición del público en el SIACC.

Artículo 33. Registro de Entrada

El Servicio de Información y Atención Ciudadana estará dotado de una "sección", "unidad" o "extensión" del Registro General, donde los ciudadanos podrán presentar de forma personal sus escritos dirigidos al Ayuntamiento de Cieza.

Artículo 34. Nota de Registro de Entrada

Registrado un documento, se estampará en el mismo nota expresiva de la fecha en que se inscribe, y número de orden que le haya correspondido.

Artículo 35. Control del documento a registrar

El personal adscrito al Servicio de Información y Atención Ciudadana cuidará de que el documento presentado a Registro reúne los datos exigidos por la legislación reguladora del procedimiento administrativo común.

Si así no fuera, el órgano competente en la tramitación del procedimiento, requerirá a quien lo hubiera firmado o enviado para que, en el plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución declarando dicha circunstancia.

Artículo 36. Copia de documento registrado

De las solicitudes, comunicaciones y escritos que presenten los interesados en el Registro, podrán éstos exigir el correspondiente recibo que acredite la fecha de presentación, admitiéndose como tal una copia sellada del documento en el que conste día y hora de presentación, debiendo aportar dicha copia junto con el original (art. 35, c de la Ley 30/1992).

Artículo 37. Clasificación y distribución

Una vez registrados los documentos, en el plazo fijado en cada acuerdo realizado con cada área/ departamento/ unidad funcional del ayuntamiento, y en todo caso dentro de los tres días siguientes a su recepción, se remitirán inmediatamente a las entidades u órganos destinatarios de los mismos, quienes dirigirán comunicación a los interesados informándoles, de acuerdo con el art. 42.4 de la Ley 30/1992, de la fecha en que ha tenido entrada su solicitud en el registro del órgano correspondiente, nº expediente asignado, plazo máximo para resolver y efectos del silencio administrativo.

Dicha remisión se efectuará por los medios más apropiados para que su recepción se produzca a la mayor brevedad posible, con especial utilización de

medios informáticos, electrónicos o telemáticos en los supuestos que sea posible y se cumplan los requisitos y garantías exigidos por la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 38. Publicidad de Registro propios

El Ayuntamiento hará pública y mantendrá actualizada una relación de los registros de entrada propios, sus sistemas de acceso y comunicación de los horarios de funcionamiento.

Capítulo II.- Actos resolutorios

Artículo 39. Descripción

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

Artículo 40. Tipos de actos

Los actos que se vayan a realizar por parte del SIACC se clasifican, a los efectos de esta Ordenanza, en los siguientes 3 apartados:

- A.- DE CONFIRMACIÓN O CONSTATACIÓN
- B.- DE ACTUALIZACIÓN
- C.- DE ACTIVIDAD

Sección primera.- Actos resolutorios de confirmación o constatación

Artículo 41. Descripción

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 SIACC tiene medios y competencias para gestionar de forma directa y autónoma

Artículo 42. Registros

Son registros administrativos del Ayuntamiento de Cieza aquellos establecidos en soporte escrito, informático o cualquiera otro, para mantener un conocimiento rápido y cierto de derechos, obligaciones, características o situaciones existentes, a fin de que éste pueda ejercer de una forma más eficaz las facultades que le corresponden.

Artículo 43. Acceso a registros

Los interesados previa acreditación que así les reconozca podrán acceder a los registros administrativos operativos en la fecha de la solicitud.

El derecho de acceso conllevará el de obtener volantes de la información cuyo examen sea autorizado por el Ayuntamiento, previo pago, en su caso, de las exacciones que fije la correspondiente ordenanza municipal.

Artículo 44. Definición y efectos del documento de Volante

Se designa con el nombre de Volante aquel documento, elaborado por un funcionario o trabajador municipal que constata o confirma mediante escritura la información puntual contenida en los registros administrativos.

La emisión de estos volantes tendrá sólo efectos informativos.

Artículo 45. Expedición de volantes

Se expedirán por el personal adscrito al Servicio de Información y Atención Ciudadana, en el mismo momento de la solicitud, la cual se podrá realizar de forma oral.

Artículo 46. Registro de Volantes

No será necesario el asiento en el Registro General de la expedición de volantes, dadas sus características de inmediatez y constancia escrita, de no actuación posterior de la Administración y de necesidad de agilización de la gestión.

Artículo 47. Catálogo de actos resolutorios de confirmación o constatación

Por resolución de Alcaldía, y previo desarrollo del procedimiento establecido en el Título I de esta Ordenanza "Acuerdo interno de relación", se determinarán aquellos actos de confirmación o constatación que sean fijados por parte del SIACC.

Este catálogo de actos de trámite será publicado en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y estará a disposición del público a través del SIACC.

Sección segunda.- Actos resolutorios de actualización

Artículo 48. Descripción

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

Artículo 49. Registro de la solicitud

El ciudadano deberá solicitar la modificación mediante escrito dirigido al Sr. Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Cieza, realizándose el correspondiente asiento de entrada.

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

Artículo 50. Catálogo de actos resolutorios de actualización

Por resolución de Alcaldía, y previo desarrollo del procedimiento establecido en el Título I de esta Ordenanza "Acuerdo interno de relación", se determinarán aquellos actos de actualización que sean fijados por parte del SIACC.

Este catálogo de actos de trámite será publicado en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y estará a disposición del público en el SIACC.

Sección tercera.- Actos resolutorios de actividad

Subsección primera.- Recepción y tramitación de comunicaciones

Artículo 51. Definición de Comunicación

A los efectos de la presente Ordenanza, se consideran 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 52. Libro-Registro de Comunicaciones

Existirá en el Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía 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 53. 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 legalmente establecido.

Los ciudadanos podrán ser auxiliados por el personal del Servicio de Información y Atención Ciudadana en la formulación y constancia de su comunicación.

Artículo 54. Tratamiento

Las comunicaciones se clasificarán y procesarán en el Servicio de Información y Atención Ciudadana, dando éste traslado inmediato al área/ departamento/ unidad o servicio correspondiente.

Recibidas las comunicaciones en el área/ departamento/ unidad o servicio competente, éste, en el plazo máximo determinado en el acuerdo interno que establecido, y previas las aclaraciones que estime oportuno recabar del ciudadano, informará al Servicio de Información y Atención Ciudadana de las actuaciones realizadas, o previstas realizar, para que inmediatamente el SIACC las ponga en conocimiento del ciudadano.

Artículo 55. Contestación

Desde la recepción de la queja, sugerencia o aviso de avería, en el Servicio de Información y Atención Ciudadana, se establecerá un plazo lo más breve posible, que favorezca en todo momento los intereses del ciudadano, para informar a éste de las actuaciones realizadas en el sentido indicado por el área/ departamento/ unidad o servicio afectado. Dicha información se podrá realizar a través del canal que el ciudadano elija (escrito, Tfno. correo electrónico...)

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

Artículo 56. Actuaciones y seguimiento

El Servicio de Información y Atención Ciudadana llevará un control de los comunicados que afecten a las diferentes áreas/ departamentos/ unidades funcionales.

Periódicamente se remitirán a los responsables políticos municipales una relación sobre las quejas, sugerencias, iniciativas, peticiones y avisos presentados, así como sobre las respuestas y medidas adoptadas en cada caso, de acuerdo con las instrucciones y directrices dictadas en cada momento por ellos.

Artículo 57. Efectos de las quejas

Las quejas formuladas de acuerdo con lo previsto en esta Ordenanza no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su interposición interrumpirá 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.

Subsección segunda.- compulsas de documentos

Artículo 58. Definición

Es compulsas de documentos la autenticación de la copia de un documento original para que pueda surtir los efectos oportunos.

Artículo 59. Expedición

Desde el Servicio de Información y Atención Ciudadana, de forma inmediata, y por delegación del Secretario General del Ayuntamiento, se realizarán las compulsas de documentos, previo pago de la tasa establecida en la correspondiente Ordenanza Fiscal Reguladora.

El servicio podrá no ser prestado en el mismo momento si las copias a compulsar fueran numerosas.

Para la realización de compulsas, el interesado deberá aportar los originales y copias de los mismos.

*Subsección tercera.- Cita previa***Artículo 60. Cita previa**

Será objetivo básico del Ayuntamiento facilitar a través del SIACC el máximo de asesoramiento y/o información que el ciudadano pueda necesitar en su relación con el Ayuntamiento de Cieza. 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, en estos supuestos, el SIACC consultará 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.

*Subsección cuarta.- Venta de publicaciones***Artículo 61. Descripción**

Para una mejor atención al ciudadano, el Servicio de Información y Atención Ciudadana concentrará en su servicio cuantas publicaciones edite el Ayuntamiento, a fin de ser facilitadas al ciudadano que las necesite, previo pago de la tarifa establecida.

Subsección quinta.- Recepción y distribución de llamadas telefónicas**Artículo 62. Descripción**

Los ciudadanos que en su relación con el Ayuntamiento necesiten contactar telefónicamente con cualquiera de las personas que trabajan en él, serán atendidos inicialmente por el personal del SIACC, 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.

Disposición final

Única.- La presente Ordenanza entrará en vigor el día de su publicación íntegra en el Boletín Oficial de la Región, siempre que haya transcurrido el plazo de quince días previsto en el artículo 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local; continuando aplicándose en tanto no se acuerde su modificación o derogación parcial o total.