



ORDENANÇA MUNICIPAL REGULADORA DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA DE L'AJUNTAMENT DE CALAFELL

TÍTOL I - DISPOSICIONS DE CARÀCTER GENERAL

Article 1. Servei d'Atenció al Ciutadà (S.A.C.)

El Servei d'Atenció al Ciutadà és un servei municipal amb vocació específica de servei públic que incorpora tècniques modernes d'atenció al client i en el qual es concentra l'atenció al públic, estant dotat de l'organització i mitjans necessaris per donar solució a la majoria de les demandes que els ciutadans i les ciutadanes dirigeixen a l'Ajuntament.

Article 2. Funcions del Servei d'Atenció al Ciutadà

Les activitats del Servei d'Atenció al Ciutadà s'engloben en les següents funcions:

- A. Funció d'Informació
- B. Funció de Gestió

Article 3. Objecte

Constitueixen l'objecte d'aquesta Ordenança:

1. Recollir i definir totes les activitats que s'assignen al S.A.C.
2. Establir una sèrie de normes de procediment que regiran respecte a aquells expedients o gestions denominats "Actes Resolutoris".
3. Garantir l'exercici del contingut de la Llei 30/1992 de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, Títol IV – "De l'activitat de les Administracions Públiques", i, en particular els drets dels ciutadans en les seves relacions amb les Administracions Públiques, concretant l'aplicació efectiva dels següents drets:
 - a) Ser informats i orientats
 - b) Conèixer, en qualsevol moment, l'estat de tramitació dels expedients en els quals tingui la condició d'interessat i obtenir còpies dels seus documents.



Ajuntament de Calafell

- c) Utilitzar la llengua oficial al territori de la Comunitat Autònoma.
- d) Obtenir una resposta expressa per part de l'Ajuntament.
- e) No presentar documents no exigits per les normes aplicables al procediment o que ja es trobin en poder de l'Administració.
- f) Obtenir còpia segellada dels documents que presenti, aportant-la junt amb els originals, així com a la devolució d'aquests, sempre que no hagin de figurar a l'expedient.
- g) Conèixer la identitat dels responsables dels tràmits, així com els terminis per a la resolució de l'expedient.
- h) Formular al·legacions i aportar documents en qualsevol fase del procediment anterior al tràmit d'audiència.
- i) Accedir als registres i arxius administratius, llevat de quan prevalguin raons d'interès públic o es lesionin drets de tercers.

Article 4. Principi organitzatiu

El principi organitzatiu que caracteritza aquest servei es basa en dos elements fonamentals:

- Es concentren en un únic servei l'atenció de les demandes més usuals dels ciutadans envers l'Ajuntament.
- Es configuren els seus llocs de treball amb caràcter polivalent.

Article 5. Relació amb les Àrees funcionals

5.1. El Servei d'Atenció al Ciutadà està configurat com un servei diferenciat dins de l'estructura municipal, al servei de les diferents Àrees funcionals de l'Ajuntament d'acord a la consecució del seu objectiu principal d'atenció personalitzada al públic.

5.2. Les Àrees funcionals municipals són les responsables últimes de totes les actuacions que, respecte a les matèries que els corresponen funcionalment, desenvolupi el S.A.C, independentment d'aquelles encomanades a aquest nou servei i que siguin de responsabilitat pròpia.

5.3. El S.A.C. col·laborarà amb les diferents Àrees funcionals de l'Ajuntament mitjançant l'organització i prestació, en les seves instal·lacions, d'aquelles iniciatives i activitats que requereixin de la informació i atenció de la població en general, tals com renovacions padronals, plans urbanístics, beques i ajuts, matriculacions, etc...

5.4. Es firmarà per part de l'Àrea i del S.A.C. un document regulador de la seva relació mútua que adoptarà la figura de Conveni intern.



Ajuntament de Calafell

Article 6. Conveni intern de relació

6.1. El Conveni intern regulador de la relació mútua Àrea - S.A.C. contemplarà tots aquells aspectes que contribueixin al correcte desenvolupament del servei que el S.A.C. presta a l'Àrea.

6.2. El conveni tindrà, si més no, el següent contingut:

- Manual de procediment.
- Informació que es transmetrà a l'Àrea i periodicitat de la mateixa.
- Criteris d'actuació.
- Reserves de tramesa a l'Àrea.

Article 7. Procediment a seguir per a l'aprovació de Manuals de procediment

7.1. Les Àrees funcionals municipals fixaran de comú acord amb el Departament d'Organització, i previ informe dels Serveis Jurídics, els procediments a seguir per a cada un dels tràmits de gestió o d'informació en la matèria que per contingut funcional els correspongui. Fixats aquests hauran de ser aprovats per resolució d'Alcaldia previ informe favorable de la Secretaria General, junt amb el denominat Conveni intern de relació Àrea - S.A.C.

7.2. Fixaran així mateix les Àrees els criteris d'actuació per a cada tràmit.

Article 8. Informació sobre l'activitat del S.A.C.

8.1. Periòdicament es confeccionaran diverses estadístiques, en relació amb les activitats atribuïdes al S.A.C. per a un major coneixement de les demandes dels ciutadans, queixes i suggeriments presentats, avisos d'averies, actes de resolució, i del número i tipus de consultes que s'han realitzat.

8.2. Regularment es redactarà un informe sobre el contingut dels convenis interns i les necessitats de canvi que s'observin.

8.3. Periòdicament es realitzarà un informe sobre la problemàtica, en el seu cas, existent en la relació S.A.C. - Àrea.

Article 9. Referents d'Àrea

Per garantir l'adequada coordinació del S.A.C. amb les Àrees funcionals de l'Ajuntament amb la finalitat de prestar el millor servei al ciutadà existirà la figura del Referent d'Àrea que tindrà com a funcions les següents:



Ajuntament de Calafell

- A. Servir d'interlocutor o pont entre el S.A.C. i l'Àrea corresponent, oferint suport al personal del Servei quan sigui requerit.
- B. Mantenir informat el responsable del S.A.C. sobre totes les actuacions de l'Àrea que tingui repercussió de cara al ciutadà, tals com l'estat de tramitació dels procediments, queixes i reclamacions, anuncis, campanyes, i en general de quantes activitats desenvolupi l'Àrea.
- C. Vetllar i coordinar les actuacions necessàries de resposta dins de la seva Àrea per les demandes presentades en el S.A.C. pel ciutadà.
- D. Controlar el correcte compliment del contingut del Conveni intern firmat.

Article 10. Documentació a aportar al costat de la sol·licitud d'iniciació

Les sol·licituds que es formulin hauran de contenir, a més del disposat a l'article 70 de la Llei 30/1992 de Procediment Administratiu Comú, la documentació que faci referència el Manual de procediment que resulti d'aplicació.

Article 11. Arxiu de documentació

La responsabilitat de l'arxiu de la documentació generada des del Servei d'Atenció al Ciutadà en relació amb expedients o gestions la competència dels quals estigui atribuïda a les diferents Àrees funcionals, serà d'aquestes, pel qual el S.A.C. els remetrà l'esmentada documentació amb la periodicitat que en cada cas s'estableixi.

TÍTOL II - FUNCIO D'INFORMACIO

Article 12. Funció d'Informació

Les funcions d'informació seran les següents:

- a) De recepció i acollida als ciutadans, amb la finalitat de facilitar-los l'orientació i ajuda que necessitin en el moment inicial de la seva visita, i, en particular, la relativa a la localització de dependències i funcionaris.
- b) D'orientació i informació, la finalitat del qual és la d'oferir els aclariments i ajuts d'índole pràctica que els ciutadans requereixen sobre procediments, tràmits, requisits i documentació per als projectes, actuacions o sol·licituds que es proposin realitzar, o per accedir al gaudi d'un servei públic o beneficiar-se d'una prestació.
- c) D'informació de l'estat de tramitació dels procediments i de materialització del dret d'accés o de participació en informació pública a expedients i documents municipals.



Ajuntament de Calafell

La informació administrativa és una via adequada a través de la qual els ciutadans poden accedir al coneixement de l'activitat municipal i a la utilització dels béns i serveis públics.

La informació encomanada al nou servei podrà ser general o particular.

Article 13. Mitjans de difusió de la informació

Amb la finalitat de fer arribar al ciutadà la informació que necessita s'utilitzaran els mitjans de difusió que en cada circumstància resultin adequats, potenciant aquells que possibilitin la informació a distància, ja es tracti de publicacions, sistemes telefònics o qualsevol altra forma de comunicació que els avenços tecnològics permetin.

Article 14. Tauler d'anuncis

Quan el procediment tingui repercussió en la ciutadania en general, a més de la publicació al Tauler d'Anuncis de l'Ajuntament, es possibilitarà la seva difusió des del Servei d'Atenció al Ciutadà.

CAPÍTOL I.- INFORMACIÓ GENERAL

Article 15. Contingut

És la informació administrativa relativa a:

- A. La identificació, finalitats, competència, estructura, funcionament i localització d'organismes i unitats administratives.
- B. La referida als requisits jurídics o tècnics que les disposicions imposin als projectes, actuacions o sol·licituds que els ciutadans es proposin realitzar.
- C. La referent a la tramitació de procediments, als serveis públics i prestacions, així com a qualsevol altres dades que aquells tinguin necessitat de conèixer en les seves relacions amb les Administracions públiques, complementada amb la relativa a serveis i tràmits extramunicipals que es coneguin de major interès per al ciutadà.
- D. El coneixement del procediment, o part del mateix que es determini, en informació pública, podent realitzar els ciutadans les al·legacions que considerin oportunes.
- E. D'accés als Registres i als documents que, formant part d'un expedient, obrin als arxius administratius, qualsevol que sigui la forma d'expressió, gràfica, sonora o en imatge o el tipus de suport material en el qual figurin, sempre que tals expedients corresponguin a procediments acabats en la data de sol·licitud i tals registres no siguin ja operatius en la data referida.



Ajuntament de Calafell

Article 16. Realització de la informació

La informació prevista en els apartats A, B, C i D, de l'article 15, es facilitarà obligatòriament als ciutadans, sense exigir per a això l'acreditació de cap legitimació alguna.

Article 17. Informació Pública

17.1. L'anunci acordant la informació pública assenyalarà el lloc d'exhibició i determinarà el termini per formular al·legacions, que en cap cas no podrà ser inferior a quinze dies.

17.2. L'exhibició es realitzarà mitjançant la vista del procediment, part del mateix o document a la dependència que s'hi habiliti, sense que la documentació exhibida pugui sortir de la mateixa i sense que es faciliti cap reproducció de document.

17.3. A fi de realitzar l'exhibició es realitzarà una còpia completa i compulsada del document o procediment original, còpia que serà l'objecte sobre el qual se sotmetrà a vista.

Article 18. Accés a Registres administratius

18.1. L'accés als registres administratius establert en l'apartat E de l'article 15 es realitzarà mitjançant petició per escrit, que haurà de ser individualitzada dels documents que es desitgi consultar, sense que es pugui, llevat de per a la seva consideració amb caràcter potestatiu, formular sol·licitud genèrica sobre una matèria o conjunt de matèries.

18.2. Comptarà amb les següents limitacions:

- L'accés als documents que continguin dades referents a la intimitat de les persones serà reservat a aquestes, llevat que figurin en expedients caducats pel transcurs del temps, conforme als terminis màxims que determinin els diferents procediments, de què no pugui derivar-se ja cap efecte substantiu.
- L'accés als documents de caràcter nominatiu en procediments d'aplicació del dret.
- L'accés als expedients i els seus documents que la legislació de procediment comú, o legislació de caràcter sectorial específicament estableixi.

18.3. L'exercici del dret d'accés podrà ser denegat quan prevalguin raons d'interès públic, per interessos de tercers més dignes de protecció o quan així ho disposi la Llei. En aquests casos, l'òrgan competent dictar resolució motivada.

Article 19. Obtenció de còpies

19.1. El dret d'accés comportarà el d'obtenir còpies o certificats dels documents l'examen dels quals sigui autoritzat per l'Ajuntament, previ pagament, en el seu cas, de les exaccions que es trobin legalment establertes.



Ajuntament de Calafell

19.2. Quan els documents respecte dels quals se sol·licita còpia, siguin d'elaboració externa, es facilitaran còpies previ pagament del cost que la seva elaboració tingui o hagi tingut per al propi Ajuntament.

19.3. Les còpies hauran de ser sol·licitades per escrit en el que s'indicaran amb precisió els documents sobre els que es requereix.

CAPÍTOL II.- INFORMACIÓ PARTICULAR

Article 20. Contingut

La concernent a l'estat o contingut dels procediments en tramitació, i a la identificació de les autoritats i personal al servei de l'Administració sota la responsabilitat del qual es tramitin aquells procediments.

Article 21. Dret d'informació i accés

21.1. Els interessats a qui prèvia acreditació així se'ls reconegui podran:

- Obtenir informació en qualsevol moment sobre l'estat de la tramitació del procediment.
- Accedir als documents que obrin a l'expedient a excepció d'aquells de caràcter nominatiu. L'accés a documents de caràcter nominatiu per aquelles persones que no siguin les titulars serà així mateix exercitable quan, sense incloure altres dades pertanyents a la intimitat de les persones figurin en procediments d'aplicació del dret, llevat dels de caràcter sancionador o disciplinari, i que, en consideració al seu contingut, puguin fer-se valer per a l'exercici dels drets dels ciutadans.
- Participar en tràmit d'audiència a fi d'al·legar i presentar documents i justificacions que estimin pertinents.

21.2. L'obtenció d'informació i l'accés a documents serà sol·licitat per l'interessat o el seu representant per escrit.

Article 22. Representació

22.1. Els interessats amb capacitat d'obrar podran actuar per mitjà de representant, entenent-se amb aquest les actuacions administratives, llevat de manifestació expressa en contra de l'interessat.

22.2. Qualsevol persona amb capacitat d'obrar podrà actuar en representació d'una altra davant de les Administracions Públiques.



Ajuntament de Calafell

22.3. S'haurà d'acreditar la representació per qualsevol mitjà vàlid en dret que deixi constància fidedigna, o mitjançant declaració en compareixença personal de l'interessat.

Article 23. Audiència

23.1. L'exhibició es realitzarà mitjançant la vista del procediment o part del mateix a la dependència que s'hi habiliti, sense que la documentació exhibida pugui sortir de la mateixa i sense que es faciliti cap reproducció de document. Tot això sense perjudici que per part de l'interessat se sol·liciti formalment la realització de còpies de part o de la totalitat de l'expedient.

23.2. A fi de realitzar l'exhibició es realitzarà una còpia completa i compulsada del document o procediment original, còpia que serà l'objecte sobre el qual se sotmetrà a vista.

TÍTOL III - FUNCIO DE GESTIÓ

Article 24. Funció de Gestió

Les funcions de gestió seran les següents:

- En relació amb els procediments administratius, que comprendrà la recepció de la documentació inicial d'un expedient quan així s'hagi disposat reglamentàriament, així com les actuacions de tràmit i resolució de les qüestions la urgència de les quals i simplicitat demandin una resposta immediata.
- De recepció de les iniciatives o suggeriments formulats pels ciutadans per millorar la qualitat dels serveis, incrementar el rendiment o l'estalvi de la despesa pública, simplificar tràmits o suprimir els que siguin innecessaris o qualsevol altra mesura que suposi un major grau de satisfacció de la societat en les seves relacions amb l'Administració.
- De recepció de queixes i reclamacions dels ciutadans per les tardances, desatencions o per qualsevol altre tipus d'actuació irregular que observin en el funcionament de les dependències administratives.
- De recepció dels avisos i avaries dels ciutadans en matèria de serveis urbans.
- D'assistència als ciutadans a l'exercici del dret de petició.

Article 25. Finestreta Única

Les funcions de gestió del S.A.C. es configuren sota les directrius organitzatives del que ve en anomenar-se com Finestreta Única, oferint al ciutadà un únic centre polivalent d'atenció en les seves relacions amb l'Ajuntament.



Ajuntament de Calafell

Article 26. Representació

26.1. Els interessats amb capacitat d'obrar podran actuar per mitjà de representant, entenent-se amb aquest les actuacions administratives, llevat de manifestació expressa en contra de l'interessat.

26.2. Qualsevol persona amb capacitat d'obrar podrà actuar en representació d'una altra davant de les Administracions Públiques.

26.3. S'haurà d'acreditar la representació per qualsevol mitjà vàlid en dret que deixi constància fidedigna, o mitjançant declaració en compareixença personal de l'interessat.

Article 27. Comunicació interna

27.1. Diàriament s'informarà a les diferents Àrees funcionals sobre el total de gestions realitzades d'acord a les seves competències per al seu coneixement i efectes.

27.2. El Servei d'Atenció al Ciutadà registrarà per mitjans informàtics, la totalitat de les gestions que d'aquest tipus es realitzin.

Article 28. Gestió a través del telèfon

La relació ciutadà - Ajuntament de Calafell podrà realitzar-se a través del servei telefònic, sense perjudici de la constància escrita dels actes administratius i la pràctica de notificacions en els casos en els quals procedeixi.

Article 29. Identitat

29.1. En la tramitació de les gestions a través del telèfon s'assegurarà la identitat dels interessats a través del següent procés:

1. Identificació personal del comunicant.
2. Comprovació del número del Document Nacional d'Identitat.
3. Comprovació d'almenys una dada més que hagi estat, en un moment anterior, comunicat a l'Ajuntament.

29.2. La notificació a interessats es practicarà, en tot cas, al domicili que figura en els registres administratius de l'Ajuntament.

Article 30. Procediment

El Servei d'Atenció al Ciutadà rebuda la demanda del ciutadà a través del telèfon, realitzarà les oportunes gestions i després de demanar del sol·licitant, en el seu cas, la documentació oportuna, remetrà al domicili de l'interessat el document acreditatiu del tràmit sol·licitat.



Ajuntament de Calafell

Article 31. Registre de tràmits per telèfon

Es garantirà la constància de la demanda del ciutadà via telefònica, a través de les diferents eines informàtiques utilitzades.

Article 32. Catàleg de gestions a tramitar per telèfon

32.1. Per resolució d'Alcaldia, i previ desenvolupament del procediment establert en el Títol I d'aquesta Ordenança, "*Conveni intern de relació*", es determinaran aquelles relacions ciutadà - Ajuntament de Calafell que poden resoldre's mitjançant suport telefònic.

32.2. Aquest catàleg de tramitis serà publicat al Butlletí Oficial de la Província i estarà a disposició del públic en el S.A.C.

CAPÍTOL I.- ACTES DE TRÀMIT

Article 33. Descripció

Són Actes de Tràmit aquells per als quals el S.A.C. exerceix una funció d'interlocutor entre el ciutadà i l'Àrea competent, i la resolució de la qual és competència de les diferents Àrees funcionals, corresponent al S.A.C. les funcions d'instrument de relació entre ambdós.

Article 34. Catàleg d'Actes de Tràmit.

34.1. Per resolució d'Alcaldia, i previ desenvolupament del procediment establert en el Títol I d'aquesta Ordenança "*Conveni intern de relació*", es determinaran aquells actes de tràmit que s'hagin de realitzar per part del S.A.C.

34.2. Aquest catàleg d'actes de tràmit serà publicat al Butlletí Oficial de la Província i estarà a disposició del públic en el S.A.C.

Article 35. Registre d'Entrada

L'activitat de l'Ajuntament de Registre d'Entrada d'escrits que, dirigits a la Institució o en el seu cas als seus òrgans, es presentin de forma personal, es realitzarà en el S.A.C.

Article 36. Nota de Registre d'Entrada

Registrat un document, s'estamparà en el mateix nota expressiva de la data en la qual s'inscriu, i número d'ordre que li hagi correspost.

Article 37. Control del document a registrar



Ajuntament de Calafell

37.1. El personal adscrit al servei d'Atenció al Ciutadà es cuidarà que el document presentat a Registre reuneixi les dades exigides per la legislació reguladora del procediment administratiu comú o en el seu cas compti amb el reintegrament degut.

37.2. Si així no fora es requerirà a qui l'hagués firmat o enviat que, en el termini de deu dies, esmeni la falta o acompanyi els documents preceptius amb l'advertiment de què, si així no ho fes, s'arxivarà sense més tràmit.

Article 38. Còpia de document registrat

De les sol·licituds, comunicacions i escrits que presentin els interessats en el Registre, podran exigir aquests el corresponent rebut que acrediti la data de presentació, admetent-se com a tal una còpia segellada del document en el que consti dia i hora de presentació.

Article 39. Registre de documents dirigits a altres administracions

Les sol·licituds, escrits i comunicacions que els ciutadans dirigeixin a qualsevol òrgan administratiu que pertanyi a l'Administració General d'Estat, a la de qualsevol Administració de les Comunitats Autònomes, a la de les Administracions Forals o a la d'alguna de les entitats que integren l'Administració local, podran presentar-se en el Registre General d'aquest Ajuntament si s'hagués subscrit Conveni per a això.

Article 40. Classificació i distribució

40.1. Una vegada registrats els documents, en el termini fixat a cada conveni realitzat amb cada administració, i en tot cas dins dels tres dies següents a la seva recepció, es remetran immediatament als òrgans o entitats destinataris dels mateixos.

40.2. L'esmentada remissió s'efectuarà pels medis més apropiats perquè la seva recepció es produeixi a la major brevetat possible, amb especial utilització de mitjans informàtics, electrònics o telemàtics en els supòsits que sigui possible i es compleixin els requisits i garanties exigits per la Llei de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

Article 41. Publicitat de Registre propis i concertats

L'Ajuntament farà pública i mantindrà actualitzada una relació dels registres propis o concertats, els seus sistemes d'accés i comunicació dels horaris de funcionament.

CAPÍTOL II.- ACTES RESOLUTORIS

Article 42. Descripció

El S.A.C. mitjançant actes directes i autònoms donarà solució, a aquelles gestions més usuals, senzilles i d'important volum, per als que tingui mitjans i competència.



Ajuntament de Calafell

Article 43. Tipus d'actes

Els actes que es vagin a realitzar per part del S.A.C. es classifiquen, als efectes d'aquesta Ordenança, en els següents quatre apartats:

- A. DE CONFIRMACIÓ O CONSTATACIÓ
- B. D'ACTUALITZACIÓ
- C. DE CONEIXEMENT
- D. D'ACTIVITAT

SECCIÓ PRIMERA - ACTES RESOLUTORIS DE CONFIRMACIÓ O CONSTATACIÓ

Article 44. Descripció

Són Actes de Confirmació o Constatació aquelles gestions senzilles que donen solució a la demanda del ciutadà constatant o confirmant l'existència d'allò que ja consta en els registres administratius, i per a la realització dels quals el S.A.C. té mitjans i competències per gestionar de forma directa i autònoma.

Article 45. Registres

Són registres administratius de l'Ajuntament de Calafell aquells establerts en suport escrit, informàtic o qualsevol altre, per mantenir un coneixement ràpid i cert de drets, obligacions, característiques o situacions existents, a fi que aquest pugui exercir d'una forma més eficaç les facultats que li corresponen.

Article 46. Accés a registres

46.1. Els interessats prèvia acreditació que així els reconegui podran accedir als registres administratius operatius en la data de la sol·licitud.

46.2. El dret d'accés comportarà el d'obtenir volants de la informació l'examen de la qual sigui autoritzat per l'Ajuntament, previ pagament, en el seu cas, de les exaccions que es trobin legalment establertes.

Article 47. Definició i efectes del document de Volant

47.1. Es designa amb el nom de Volant aquell document, elaborat per un treballador municipal que constata o confirma mitjançant escriptura la informació puntual continguda en els registres administratius.



Ajuntament de Calafell

47.2. L'emissió d'aquests volants tindrà només efectes informatius.

Article 48. Expedició de volants

S'expediran pel personal adscrit al servei d'Atenció al Ciutadà, en el mateix moment de la sol·licitud, que es realitzarà de forma oral.

Article 49. Registre de Volants

No serà necessari l'assentament en el Registre General de l'expedició de volants donades les seves característiques d'immediatesa i constància escrita, de no actuació posterior de l'Administració i de necessitat d'agilitació de la gestió.

Article 50. Catàleg d'actes resolutoris de confirmació o constatació

50.1. Per resolució d'Alcaldia, i previ desenvolupament del procediment establert en el Títol I d'aquesta Ordenança "*Conveni intern de relació*", es determinaran aquells actes de confirmació o constatació que siguin fixats per part del S.A.C.

50.2. Aquest catàleg d'actes de tràmit serà publicat al Butlletí Oficial de la Província i estarà a disposició del públic en el S.A.C.

SECCIÓ SEGONA - ACTES RESOLUTORIS D'ACTUALITZACIÓ

Article 51. Descripció

Són Actes d'Actualització els de modificació dels registres administratius operatius, per a la realització del qual el S.A.C. té mitjans i competències per gestionar de forma directa i autònoma.

Article 52. Registre d'Entrada – Sortida

52.1. El ciutadà haurà de sol·licitar la modificació mitjançant escrit dirigit a l'Excm. Sr. Alcalde - President de l'Ajuntament de Calafell, realitzant-se el corresponent assentament d'entrada.

52.2. Aquest tipus de tràmits, per la seva pròpia naturalesa, no requerirà resolució expressa.

Article 53. Catàleg d'actes resolutoris d'actualització

53.1. Per resolució d'Alcaldia, i previ desenvolupament del procediment establert en el Títol I d'aquesta Ordenança "*Conveni intern de relació*", es determinaran aquells actes d'actualització que siguin fixats per part del S.A.C.

53.2. Aquest catàleg d'actes de tràmit serà publicat al Butlletí Oficial de la Província i estarà a disposició del públic en el S.A.C.

SECCIÓ TERCERA - ACTES RESOLUTORIS DE CONEIXEMENT

Article 54. Descripció

Són Actes de Coneixement aquells d'important volum, de caràcter reglat i repetitiu en els que l'Ajuntament queda assabentat de l'actuació declarada pel ciutadà, als efectes oportuns.

Article 55. Definició i efecte del document de coneixement

55.1. S'elaborarà pel treballador del S.A.C. un document que recollirà en un primer cos la declaració del ciutadà i en un segon cos l'acte de coneixement de l'Administració, de forma immediata.

55.2. L'acte de coneixement faculta al ciutadà per a la realització de l'actuació intervinguda declarada, sense perjudici de la potestat municipal de revisar la mateixa i en el seu cas no autoritzar-la.

Article 56. Expedició del document de coneixement

El personal adscrit al servei d'Atenció al Ciutadà expedirà el document acreditatiu de l'acte de coneixement, en el mateix moment de la sol·licitud, previ pagament, en el seu cas, de les exaccions que es trobin legalment establertes.

Article 57. Registre d'Entrada – Sortida

57.1. El ciutadà haurà de realitzar la comunicació mitjançant escrit dirigit a l'Excm. Sr. Alcalde - President de l'Ajuntament de Calafell, realitzant-se el corresponent assentament d'entrada.

57.2. Aquest tipus de tràmits, per la seva pròpia naturalesa, no requerirà resolució expressa.

Article 58. Catàleg d'actes resolutoris de coneixement

58.1. Per resolució d'Alcaldia, i previ desenvolupament del procediment establert en el Títol I d'aquesta Ordenança "*Conveni intern de relació*", es determinaran aquells actes de coneixement que siguin fixats per part del S.A.C.

58.2. Aquest catàleg d'actes de tràmit serà publicat al Butlletí Oficial de la Província i estarà a disposició del públic en el S.A.C.

SECCIÓ QUARTA - ACTES RESOLUTORIS D'ACTIVITAT



Ajuntament de Calafell

SUBSECCIÓ PRIMERA - RECEPCIÓ I TRAMITACIÓ DE COMUNICACIONS

Article 59. Definició de Comunicació

Als efectes de la present Ordenança, es consideren Comunicacions les manifestacions verbals o escrites, efectuades pels ciutadans en les que es posi de manifest, a partir d'una voluntat de col·laboració, un suggeriment, una queixa o un problema en el funcionament dels serveis municipals, quan no reuneixin els requisits previstos en la legislació de procediment administratiu per a les sol·licituds.

Article 60. Llibre-Registre de Comunicacions

Hi haurà en el Servei d'Atenció al Ciutadà un llibre-Registre de Comunicacions en el qual els ciutadans podran exposar i proposar el que creguin convenient en ordre a innovar o millorar la prestació dels serveis municipals.

Article 61. Presentació

61.1. S'incorporaran al Llibre-Registre de Comunicacions les cursades per qualsevol dels següents mitjans:

- Personalment a través de l'imprès confeccionat a l'efecte.
- Telefònicament.
- Qualsevol altre mitjà que estableixi la Llei.

61.2. Els ciutadans podran ser auxiliats pel personal del Servei d'Atenció al Ciutadà en la formulació i constància de la seva comunicació.

Article 62. Tractament

62.1. Les comunicacions es classificaran i processaran en el Servei d'Atenció al Ciutadà, donant-ne trasllat immediat a l'Àrea o Servei corresponent.

62.2. Rebudes les comunicacions en l'Àrea o servei competent, aquest, en el termini màxim de 5 dies hàbils i prèvis els aclariments que estimi oportú demanar del ciutadà, informarà al servei d'Atenció al Ciutadà de les actuacions realitzades, o previstes realitzar, per a que immediatament el S.A.C. les posi en coneixement del ciutadà.

Article 63. Contestació

63.1. Des de la recepció de la queixa, suggeriment o avís d'avaría en el Servei d'Atenció al Ciutadà, s'estableix un termini de 20 dies per informar el ciutadà de les actuacions realitzades, en el sentit indicat per l'Àrea o Servei afectat.



Ajuntament de Calafell

63.2. Si transcorregut el termini per contestar, el ciutadà no hagués obtingut cap resposta per part de l'Ajuntament, podrà dirigir-se al S.A.C. on va presentar la seva comunicació a fi de conèixer els motius que han originat la falta de contestació i exigir les oportunes responsabilitats.

Article 64. Actuacions i seguiment

64.1. El Servei d'Atenció al Ciutadà portarà un control dels comunicats que afectin a les diferents Àrees funcionals.

64.2. Si de la queixa presentada es deduïssin indicis d'anormal funcionament dels serveis, el Servei d'Atenció al Ciutadà sol·licitarà a l'Alcaldia les actuacions pertinents pels procediments que en cada cas corresponguin.

64.3. Periòdicament es remetran als responsables polítics municipals una relació sobre les queixes, suggeriments, iniciatives, peticions i avisos presentats, així com sobre les respostes i mesures adoptades en el seu cas, d'acord amb les instruccions i directrius dictades en cada moment per ells.

Article 65. Efectes de les queixes

65.1. Les queixes formulades d'acord amb el previst en aquesta Ordenança no tindran en cap cas la qualificació de recurs administratiu ni la seva interposició paralarà els terminis establerts en la normativa vigent.

65.2. Aquestes queixes no condicionen, de cap manera, l'exercici de les restants accions o drets que, de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment, puguin exercitar els que figurin en ell com a interessats.

SUBSECCIÓ SEGONA - COMPULSA DE DOCUMENTS

Article 66. Definició

És compulsa de documents l'autenticació de la còpia d'un document original perquè pugui assolir els efectes oportuns.

Article 67. Expedició

67.1. Des del Servei d'Atenció al Ciutadà, de forma immediata, i per delegació del Secretari General de la Corporació, es realitzaran les compulses de documents, previ pagament de la tarifa establerta en l'Ordenança Fiscal Reguladora.

67.2. El servei podrà no ser prestat en el mateix moment si les còpies a compulsar fossin nombroses.



Ajuntament de Calafell

67.3. Per a la realització de compulses, l'interessat haurà d'aportar únicament els originals, realitzant-se les fotocòpies corresponents en el Servei d'Atenció al Ciutadà.

SUBSECCIÓ TERCERA - CITA|CITACIÓ PRÈVIA

Article 68. Cita prèvia

Serà objectiu bàsic de l'Ajuntament facilitar a través del S.A.C. el màxim d'assessorament i/o informació que el ciutadà pugui necessitar en la seva relació amb l'Ajuntament de Calafell. No obstant això resulta inevitable l'existència de demandes que bé sigui per la seva dificultat, per la seva peculiaritat o la seva identitat, es requereixi de l'atenció de tècnics municipals (especialistes) o d'algun membre de la Corporació. En aquests supòsits, el S.A.C. administrerà parcialment les agendes dels tècnics-especialistes i dels membres de la Corporació que puguin ser requerits pel ciutadà, assignant dia, hora, i lloc de la cita, amb caràcter previ al seu desenvolupament.

SUBSECCIÓ QUARTA - VENDA DE PUBLICACIONS I PLÀNOLS

Article 69. Descripció

Per a una millor atenció al ciutadà, el Servei d'Atenció al Ciutadà concentrarà en el seu servei quantes publicacions i plànols editi l'Ajuntament, a fi de ser facilitats al ciutadà que els necessiti, previ pagament de la tarifa establerta.

SUBSECCIÓ CINQUENA - RECEPCIÓ I DISTRIBUCIÓ DE TRUCADES

Article 70. Descripció

Els ciutadans que en la seva relació amb l'Ajuntament necessitin contactar telefònicament amb qualsevol de les persones que treballen en ell, seran atesos inicialment pel personal del S.A.C., el qual tindrà com a funció inicial la d'atenció al ciutadà facilitant la informació o realitzant la gestió que requereixi i com a funció final la de distribuir la trucada al destinatari amb la màxima celeritat.

DISPOSICIÓ FINAL

Aquest Reglament entrarà en vigor un cop hagi estat publicat íntegrament el seu text al Butlletí Oficial de la Província i hagi transcorregut el termini de 15 dies a que fa referència l'article 65 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases de règim local.