



M A G N Í F I C

AJUNTAMENT DE *B*URRIANA

A N U N C I

Adoptat definitivament l'acord del Ple d'este Ajuntament de data 7 de juny de 2012, pel qual es va aprovar inicialment l'Ordenança reguladora de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) de l'Ajuntament de Borriana.

Atés que ha transcorregut el termini establert en l'article 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases de Règim Local.

És per tot això que es fa públic el text íntegre de l'esmentada Ordenança:

ORDENANÇA REGULADORA DE L'OFICINA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA (OAC) DE L'AJUNTAMENT DE BORRIANA

PREÀMBUL

I

El títol IV de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú (LRJ-PAC), en l'epígraf De l'activitat de les administracions públiques, ja conté una transcendent formulació dels drets de la ciutadania en els procediments administratius. Entre estos drets destaquen els relatius a l'obtenció d'informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposen als projectes, actuacions o sol·licituds que es proposen realitzar, a conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments, a identificar les autoritats i el personal al servei de les administracions públiques sota la responsabilitat dels quals es tramiten els procediments i a ser tractats i tractades amb respecte i deferència per les autoritats, funcionaris i funcionàries, que hauran de facilitar-los l'exercici dels seus drets i el compliment de les seues obligacions.

Així mateix, el text legal esmentat, en l'article 4 estableix com a principi general en les relacions ciutadania-administració pública que esta actue de conformitat amb els principis de transparència i de participació.

II

L'esmentada Llei 30/1992, de 26 de novembre, ja contenia una aposta decidida per l'oberta incorporació de les tècniques electròniques, informàtiques i telemàtiques a l'activitat administrativa, i especialment a les relacions entre els ciutadans i les ciutadanes i les administracions públiques.

Concretament, entre totes les previsions que esta Llei contenia sobre la utilització de tècniques automatitzades, destacava l'article 45 com a veritable pedra angular del procés d'incorporació i validació d'estes tècniques en la producció jurídica de l'administració pública, així com en les seues relacions amb la ciutadania.

Este article ha sigut derogat per la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, la qual reconeix el dret dels ciutadans a relacionar-se amb les administracions públiques per mitjans electrònics i regula els aspectes bàsics de la utilització de les tecnologies de la informació en l'activitat administrativa, en les relacions entre les administracions públiques, així com en les relacions dels ciutadans amb estes amb la finalitat de garantir els seus drets, un tractament comú davant d'elles i la validesa i eficàcia de l'activitat administrativa en condicions de seguretat jurídica.

Així mateix, l'article 70 bis.3 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local (LBRL), estableix que les entitats locals i, especialment, els municipis, haurien d'impulsar la utilització interactiva de les tecnologies de la informació i la comunicació per a facilitar la participació i la comunicació amb els veïns i les veïnes, per a la presentació de documents i per a la realització de tràmits administratius, d'enquestes i, si escau, de consultes ciutadanes.

III.

L'apartat 4 de l'article 70.bis de la LBRL, introduït per la Llei 25/2009, de 22 de desembre, estableix que quan es tracte de procediments i tràmits relatius a una activitat de serveis i al seu exercici inclosa en l'àmbit d'aplicació de la Llei 17/2009, de 23 de novembre, els prestadors poden realitzar-los per mitjà d'una finestra única, per via electrònica i a distància, llevat que es tracte de la inspecció del lloc o de l'equip que s'utilitze en la prestació del servei.

Així mateix, les entitats locals han de garantir, dins de l'àmbit de les seues competències, que els prestadors de serveis puguen a través de la finestra única obtenir la informació i formulars necessaris per a l'accés a una activitat i el seu exercici, i conèixer les resolucions i la resta de comunicacions de les autoritats competents en relació amb les seues sol·licituds. Les entitats locals han d'impulsar la coordinació per a la normalització dels formulars necessaris per a l'accés a una activitat i el seu exercici.

IV.

Per la seua banda, l'article 69.1 de la LBRL disposa que les corporacions locals han de facilitar la informació més àmplia sobre la seua activitat i la participació de tots els ciutadans i de totes les ciutadanes en la vida local.

En este sentit, l'article 230 del Reial decret 2568/1986, de 28 de novembre, d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals, i l'article 106.1 del Reglament orgànic de l'Ajuntament de Borriana (ROM), estableixen l'obligació de crear en l'organització administrativa una oficina d'informació que canalitze tota l'activitat relacionada amb la publicitat del contingut de les

sessions plenàries i de tots els acords del Ple i de la Junta de Govern Local, així com de les resolucions de l'Alcaldia i les resolucions per delegació de la qual dicten els delegats i les delegades.

A la vista de tot això, la informació i l'atenció a la ciutadania pot considerar-se en l'actualitat una part essencial de l'activitat del conjunt de les institucions i administracions públiques, com posen de manifest, entre altres textos normatius, els indicats adés.

V.

L'Ordenança parteix de la definició conceptual del servei ja formulada pels treballs relacionats amb la implantació d'oficines i serveis d'iguals característiques en diverses administracions públiques.

Així mateix, s'ha tingut en compte la regulació legal que referent a això han desenvolupat altres administracions públiques. Així, la formulada per l'Administració General de l'Estat mitjançant el Reial decret 208/1996, de 9 de febrer, pel qual es regulen els serveis d'informació administrativa i atenció al ciutadà; el Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració General de l'Estat i la d'altres administracions locals, tant d'àmbit municipal com comarcal i provincial, a través de reglaments i ordenances.

Finalment, esta Ordenança també s'inspira en l'Acord de 22 de setembre de 1999, del Ple del Consell General del Poder Judicial, pel qual s'aprova la Instrucció 1/1999 del Consell General del Poder Judicial que conté el protocol de servei i els formularis de tramitació de queixes i reclamacions i prèvia informació al ciutadà.

VI.

La present Ordenança s'estructura en tres capítols, dues disposicions addicionals, dues de transitòries i dues de finals.

El capítol primer, titulat De les funcions d'informació administrativa i atenció a la ciutadania, seguint l'esmentat Reial decret 208/1996, distingeix la funció d'informació de la funció d'atenció al ciutadà i a la ciutadana, per això es divideix en dues seccions: la primera defineix què és la funció d'informació administrativa, classificant-la en general, especialitzada i particular. En la secció segona defineix què és l'atenció a la ciutadania, i la classifica en presencial, telefònica i per mitjans electrònics.

El capítol segon defineix l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) com un servei diferenciat dins de l'estructura municipal, però depenent orgànicament de Secretaria General, concretament de la Secció IV i fixa les pautes de relació amb la resta de departaments funcionals de l'Ajuntament, a través d'un protocol o document regulador de la seua relació mútua i mitjançant la creació de la figura del "referent del Departament".

L'últim capítol, amb el títol De la simplificació de procediments administratius, estableix l'obligació d'homogeneïtzar i normalitzar procediments i documents administratius com a eina per a facilitar als ciutadans i a les ciutadanes l'exercici dels seus drets i el compliment de les seues obligacions.

Esta Ordenança té un caràcter flexible, flexibilitat que es manifesta en les disposicions addicionals i que requereix qualsevol projecte de nova implantació. Per això i pel que disposa el Reial decret 2568/1986, s'atorga a l'Alcaldia Presidència l'atribució per a concretar els dies i les hores que romandran obertes les oficines i l'ampliació o modificació del catàleg de serveis competència de l'OAC.

Així doncs, amb l'objectiu de propiciar un acostament eficaç dels serveis administratius als ciutadans i a les ciutadanes, millorar la qualitat en la prestació dels serveis públics, optimitzar els recursos i millorar la imatge corporativa i en compliment del que s'estableix en l'article 106.1 del ROM, l'Ajuntament de Borriana disposa:

ÍNDEX

Capítol I. De les funcions d'informació administrativa i d'atenció a la ciutadania.

Secció 1^a. De la funció d'informació de l'activitat administrativa.

Article 1. La funció d'informació administrativa.

Article 2. La informació general.

Article 3. La informació especialitzada.

Article 4. La informació particular.

Secció 2^a. De la funció d'atenció a la ciutadania.

Article 5. Formes d'atenció.

Article 6. L'atenció presencial.

Article 7. L'atenció telefònica i per mitjans electrònics.

Capítol II. De l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC).

Article 8. Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC).

Article 9. Principi organitzatiu.

Article 10. Relació amb els departaments funcionals.

Article 11. Referents del departament.

Capítol III. De la simplificació dels procediments administratius.

Article 12. Homogeneïtzació i normalització de procediments.

Article 13. Comunicació de variació de procediments.

Disposició addicional primera. Catàleg de serveis de l'OAC.

Disposició addicional segona. Horari de les oficines d'atenció i informació.

Disposició transitòria primera. Funcionament de l'OAC.
Disposició transitòria segona. Reclamacions i suggeriments.
Disposició final primera. Facultats de desenvolupament.
Disposició final segona. Entrada en vigor.
Annex. Catàleg de serveis competència de l'OAC.

TEXT

CAPÍTOL I DE LES FUNCIONS D'INFORMACIÓ ADMINISTRATIVA I D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

SECCIÓ 1ª

De la funció d'informació de l'activitat administrativa

Article 1. La funció d'informació administrativa

La informació administrativa és el mitjà a través del qual els ciutadans i les ciutadanes poden accedir al coneixement de les activitats i als mitjans que l'Ajuntament de Borriana posa a la seua disposició per a l'exercici dels seus drets, el compliment de les seues obligacions i l'accés i utilització dels béns i serveis públics.

La informació encomanada a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC), per mitjà de la oficina d'atenció i informació central i sectorial, ha de ser general, especialitzada i particular.

La informació particular ha de ser facilitada, generalment, pels diversos departaments funcionals de l'Ajuntament de Borriana, d'acord amb el que disposa l'article 4.3 d'esta Ordenança.

Article 2. La informació general

1. És la informació administrativa relativa a la identificació, fins, competència, estructura i funcionament dels diversos òrgans i serveis de l'Ajuntament de Borriana, així com la seua localització i horari; la referida als requisits jurídics o tècnics que les disposicions imposen als projectes, actuacions o sol·licituds que els ciutadans i les ciutadanes es proposen realitzar; als serveis públics i prestacions, així com a qualssevol altres dades que aquells tinguen necessitat de conèixer en les seues relacions amb l'Ajuntament de Borriana, en el seu conjunt, o amb algun dels seus àmbits d'actuació.

2. La informació general s'ha de facilitar obligatòriament als ciutadans i a les ciutadanes, sense exigir cap acreditació, amb els límits següents:

- a. Que represente un assessorament jurídic.
- b. Que es referisca a dades relatives a l'honor, intimitat o imatge pròpia de les persones.

3. S'han d'utilitzar els mitjans de difusió que en cada circumstància resulten adequats, potenciant l'aplicació dels mitjans electrònics.

4. A través del sistema Manual per a l'informador, les diverses oficines d'informació i atenció accedeixen a la informació administrativa general que ha de subministrar-se als ciutadans sobre els procediments, serveis, campanyes d'informació, convocatòries d'interés públic i, en general, qualsevol acció originada a l'Ajuntament de Borriana, susceptibles d'ocasionar una demanda pública d'informació, orientació i aclariments per part dels empleats de les oficines d'informació al públic.

El manual esmentat és una aplicació informàtica que permet que el personal de les oficines d'informació i atenció conega els antecedents, els procediments i els documents per a informar, aclarir, orientar i subministrar els formularis corresponents als ciutadans que ho requerisquen.

Per a garantir l'homogeneïtat dels registres i dels formularis esmentats, s'han d'elaborar seguint els criteris que establisca l'OAC, amb l'assessorament del Departament municipal de Sistemes i Tecnologies de la Informació i Comunicacions (TIC).

Article 3. La informació especialitzada

La informació s'entén com a especialitzada quan, per les seues característiques específiques, requereix una major profunditat en la resposta o calga efectuar consultes complementàries.

Esta informació ha de ser facilitada en les oficines d'informació i atenció o en els diferents departaments funcionals de l'Ajuntament en els quals hi haja unitats d'informació i d'atenció a la ciutadania.

Article 4. La informació particular

1. És la concernent a l'estat o contingut dels procediments en tramitació, i a la identificació de les autoritats i personal al servei de l'Ajuntament de Borriana sota la responsabilitat dels quals es tramiten aquells procediments. Esta informació només pot ser facilitada a les persones que tinguen la condició de persona interessada en cada procediment o als seus representants legals segons disposen els articles 31 i 32 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre.

2. Igualment, pot referir-se a les dades de caràcter personal que afecten d'alguna forma la intimitat o privacitat de les persones físiques. La informació sobre documents que continguen dades d'esta naturalesa està reservada a les persones que es referisquen amb les limitacions i en els termes establits en la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

3. La informació a la ciutadania de caràcter particular s'ha de facilitar directament des dels diversos departaments que gestionen l'expedient concret

sobre el qual haja de versar la informació. No obstant això, la informació particular pot ser transmesa al personal de l'oficina d'informació i atenció al ciutadà, d'acord amb el procediment que s'establisca entre el departament corresponent i l'OAC, a través de l'aplicació informàtica gestor d'expedients o "workflow", sempre que quede garantida la identitat de la persona interessada i el compliment de la normativa sobre protecció de dades. En eixe cas, per a assegurar una resposta àgil i puntual a les persones interessades, es poden establir les connexions oportunes amb les bases de dades dels diferents departaments municipals.

La informació particular dels expedients gestionats per la mateixa OAC ha de ser facilitada pel personal de les oficines d'informació i atenció.

SECCIÓ 2ª

De la funció d'atenció a la ciutadania

Article 5. Formes d'atenció

L'atenció a la ciutadania es realitza de forma presencial, telefònica i per mitjans electrònics.

Article 6. L'atenció presencial

1. L'atenció presencial comprén les funcions següents:

a. De recepció i acollida als ciutadans i a les ciutadanes, a fi de facilitar-los l'orientació i l'ajuda que necessiten en el moment inicial de la seua visita i, en particular, la relativa a la localització de dependències, funcionaris i funcionàries i autoritats.

b. D'orientació i informació general i especialitzada.

Esta forma de facilitar als ciutadans i a les ciutadanes l'exercici dels seus drets en cap cas pot comportar una interpretació normativa, a la qual es refereix l'article 37.10 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, ni consideració jurídica o econòmica, sinó una simple determinació de conceptes, informació d'opcions legals o col·laboració en l'emplenament d'impresos o sol·licituds.

Estes orientacions i informacions tampoc no han d'originar drets ni expectatives de dret a favor dels sol·licitants ni de tercers i no poden lesionar drets ni interessos legítims dels interessats o altres persones.

Així mateix, no han d'oferir cap vinculació amb el procediment administratiu al qual es referisquen i, en este sentit, la informació no pot invocar-se a l'efecte d'interrupció o suspensió de terminis, caducitat o prescripció, ni serveix d'instrument formal de notificació en l'expedient.

Pel que fa a la informació particular, s'ha de seguir el que disposa l'article 4.

c. De gestió, en relació amb els procediments administratius, que comprén la recepció de la documentació inicial d'un expedient.

En tot cas, s'ha de procurar que l'OAC gestione directament aquells procediments i serveis que, per la seua simplicitat o per raons d'urgència, permeten una resposta immediata.

d. De recepció de les iniciatives o suggeriments formulats pels ciutadans per a millorar la qualitat dels serveis, incrementar el rendiment o l'estalvi de la despesa pública, simplificar tràmits o suprimir els que siguen innecessaris, o qualsevol altra mesura que supose un major grau de satisfacció de la societat en les seues relacions amb l'Ajuntament de Borriana.

e. De recepció de les queixes i reclamacions dels ciutadans per les tardances, desatencions o per qualsevol altre tipus d'actuació irregular que observen en el funcionament de les dependències administratives.

f. D'assistència als ciutadans en l'exercici del dret de petició, reconegut pels articles 29 i 77 de la Constitució.

L'OAC orientarà els ciutadans sobre la forma d'exercir este dret, així com sobre les autoritats i òrgans als quals es dirigisquen els seus escrits; no obstant això, l'oficina ha d'eleva als òrgans competents les peticions que hagen rebut, en les quals no figure el destinatari o conste erròniament.

2. En el procés d'atenció presencial s'han de respectar les fases bàsiques del procés de comunicació (acollida, escolta, gestió, facilitació de la informació i comiat), totes elles adaptades a les característiques de la ciutadania en cada cas concret.

3. D'acord amb el que disposa l'article 5 del Reglament municipal de normalització lingüística, en l'atenció oral, tant presencial com telefònica, el personal de les oficines d'atenció al ciutadà s'ha d'adreçar normalment al públic en valencià. No obstant això, s'ha de respectar la llengua oficial en què el ciutadà vol ser atés.

Article 7. L'atenció telefònica i per mitjans electrònics

1. L'atenció telefònica i per mitjans electrònics comprén les funcions que es relacionen en els apartats b, c, d i f de l'article 6 d'esta Ordenança. No obstant això, i d'acord amb el que s'estableix en la disposició final tercera de la Llei 11/2007, els drets reconeguts en l'article 6 de l'esmentada Llei poden ser exercits en relació amb la totalitat dels procediments i actuacions de competència d'este Ajuntament, tal com les possibilitats tècniques ho permeten i d'acord amb el que es disposa en la disposició transitòria primera.

2. Una vegada rebuda la demanda del ciutadà, l'OAC ha de realitzar les gestions oportunes i després de recaptar de la persona sol·licitant, si escau, la

documentació oportuna, ha de remetre al domicili de la persona interessada el document acreditatiu del tipus d'informació sol·licitada.

3. D'acord amb el que disposa l'article 13.1 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, l'Ajuntament ha d'admetre, en les seues relacions per mitjans electrònics, sistemes de firma electrònica que siguen conformes al que estableix la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de firma electrònica, i resulten adequats per a garantir la identificació dels participants i, si escau, l'autenticitat i integritat dels documents electrònics.

4. En el procés d'atenció telefònica s'han de respectar les fases bàsiques del procés de comunicació (acollida, escolta, gestió, facilitació de la informació i comiat), totes elles adaptades a les característiques de la ciutadania en cada cas concret.

5. El que s'ha previst en l'apartat 1 d'este article s'entén sense perjudici de la constància escrita dels actes administratius i la pràctica de notificacions en els casos en què siga procedent.

6. La utilització de les tecnologies de la informació i de la comunicació (TIC) s'ha d'aplicar i ha de tenir les limitacions establides per la Constitució; la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i la Llei 11/2007, de 22 de juny, i la resta de l'ordenament jurídic, respectant el ple exercici per part dels ciutadans dels drets que tenen reconeguts. Especialment, s'ha de garantir l'honor i la intimitat personal i familiar dels ciutadans, ajustant-se, a este efecte, al que disposa la Llei orgànica 5/1992, de regulació del tractament automatitzat de les dades de caràcter personal, i les altres lleis específiques que regulen el tractament de la informació així com les seues normes de desplaçament corresponents.

7. No obstant el que disposa l'apartat 1, per resolució de l'Alcaldia Presidència s'ha de determinar, a través de la relació de tràmits, les relacions ciutadania-Ajuntament de Borriana i les activitats administratives que permeten a la ciutadania l'ús de mitjans electrònics.

La relació de tràmits s'ha de fer pública en el *Butlletí Oficial de la Província*.

8. L'Ajuntament de Borriana, a través de les TIC i d'acord amb el que disposa l'article 70 bis.3 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, i la Llei 11/2007, de 22 de juny, ha de facilitar a la ciutadania l'exercici de drets i el compliment de deures per mitjans electrònics, l'accés a la informació i al procediment, la realització dels principis de proximitat a la ciutadania i transparència i ha de contribuir al desenvolupament de la societat de la informació.

9. L'OAC és responsable de la integritat, veracitat i actualització de les informacions, serveis i transaccions a les quals puga accedir-se per mitjà de les TIC, amb el suport i assessorament del Departament TIC.

CAPÍTOL II DE L'OFICINA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

Article 8. L'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC)

1. D'acord amb el que es disposa en l'article 106.1 del Reglament orgànic municipal (ROM) i amb les sigles OAC (**O**ficina d'**A**tenció a la **C**iutadania), es configura un departament municipal desconcentrat, dependent orgànicament de Secretaria General i adscrit a la Secció IV, especialitzat en les funcions que es relacionen en el capítol I d'esta Ordenança.

L'OAC també ha de gestionar els procediments i els serveis que es relacionen en l'annex a la present Ordenança o els que puga establir l'Alcaldia Presidència, de conformitat amb la disposició addicional primera.

2. Les funcions esmentades en l'apartat 1 s'han de realitzar a través de l'oficina d'informació i atenció central que se situa a la seu de l'Ajuntament de Borriana.

3. Ha d'haver-hi també, amb caràcter d'oficina sectorial, una oficina d'informació i atenció a la Tinència d'Alcaldia en la zona marítima.

4. L'oficina de caràcter central, a la qual es refereix l'apartat 2 d'este article, ha d'assumir, respecte a l'oficina sectorial, les funcions de coordinació i suport. Han d'estar comunicades de forma permanent i l'oficina sectorial ha de disposar de tota la informació que oferisca l'oficina central.

5. Les oficines han d'instal·lar-se tan pròximes com siga possible a l'entrada més concorreguda de l'edifici i exemptes de barreres arquitectòniques per a l'accés. La senyalització i identificació de les oficines ha de ser suficient i estratègica perquè, fins i tot des de l'exterior, se'n facilite la localització.

4. Pel que fa a la infraestructura, les oficines han de tenir elements identificatius comuns i dissenys homogenis, han de ser àmplies, ben il·luminades, d'aspecte acollidor, amb zones d'espera còmodes, zones per a consulta de llibres i confecció d'escrips, així com la disposició d'expositors de fullets informatius i bústies de suggeriments.

El disseny i el mobiliari han de permetre que els ciutadans i les ciutadanes puguin ser atesos còmodament i preservant la seua intimitat, per a la qual cosa s'han d'eliminar mostradors, vidrieres i similars que obstaculitzen l'atenció personalitzada.

D'acord amb el que disposa l'article 11 del Reglament municipal de normalització lingüística (BOP núm. 79, de 2 de juliol de 1988), les senyalitzacions de les oficines i els elements identificatius s'han de retolar en valencià.

5. L'oficina d'informació i atenció central ha de desagregar-se en unitats d'atenció presencial ràpida o de xoc, o lenta per a una informació més detallada que requereix un procés de gestió més llarg.

La unitat d'atenció telefònica en l'oficina central ha de trobar-se separada de les anteriors a fi d'evitar distorsions mútues.

6. Les oficines han d'estar dotades d'eines de consulta suficients i actualitzades perquè la informació i atenció facilitada als ciutadans i a les ciutadanes siga àgil, correcta i fiable.

7. A més de les funcions d'informació i atenció al ciutadà que s'estableixen en l'apartat 1 d'este article, que s'han de realitzar per mitjà de les oficines, l'OAC ha d'exercir les funcions específiques següents:

- a. Proposar accions per a l'increment en l'accés i la utilització de la informació.
- b. Analitzar l'efectivitat i ús dels sistemes d'informació.
- c. Coordinar, supervisar, dirigir i participar en les actuacions per a homogeneïtzar l'aplicació de tècniques de simplificació, racionalització i control de gestió a l'Ajuntament de Borriana.
- d. Suggestir i proposar l'establiment del marc general per a la millora de la qualitat a l'Ajuntament de Borriana.
- e. Coordinar i facilitar l'activitat d'informació general que es preste en les oficines d'atenció i informació al ciutadà.
- f. Mantenir actualitzades les bases de dades dels sistemes d'informació, amb la col·laboració dels altres departaments, especialment amb el Departament de Sistemes de Tecnologies d'Informació i de la Comunicació de l'Ajuntament.
- g. Confeccionar estadístiques, en relació amb les funcions atribuïdes a l'OAC, per a un major coneixement de les demandes dels ciutadans i les ciutadanes, iniciatives i suggeriments presentats i del nombre i tipus de consultes que s'han realitzat.
- h. Informar sobre les relacions amb els departaments funcionals de l'Ajuntament i les necessitats, si escau, de canvi.

Article 9. Principi organitzatiu

1. El principi organitzatiu bàsic consisteix en un treball horitzontal i transversal que concentra en l'OAC les demandes més usuals dels ciutadans i de les ciutadanes envers l'Ajuntament, així com aquelles actuacions que per urgència i simplicitat demanen una resposta immediata.

2. Els llocs de treball adscrits a l'OAC tenen un caràcter polivalent.

3. L'organització i la distribució del treball en les oficines s'ha de gestionar amb la màxima flexibilitat possible per a adaptar-se a les variades situacions o requeriments en funció dels tipus distints de nuclis de població i característiques de les seus en què presten el servei.

Article 10. Relació amb els departaments funcionals

1. D'acord amb el que disposa l'apartat 1 de l'article 8 d'esta Ordenança, l'OAC està configurada com un departament al servei, fonamentalment, dels diferents departaments municipals.

2. Els departaments municipals són els responsables últims de totes les actuacions que, respecte de les matèries que els corresponen funcionalment, desenvolupe l'OAC, independentment d'aquelles encomanades al servei en el catàleg de serveis i que siguen de responsabilitat pròpia.

3. Els departaments municipals han de tenir una interrelació activa i permanent amb l'OAC i han de transmetre les variacions que es produïsquen en les bases de dades que puguen afectar la informació general o particular requerida pels ciutadans i les ciutadanes sobre les seues funcions específiques i matèries de gestió. Sense perjudici d'això, han de donar resposta a les consultes puntuals que el servei els formule.

4. Per a regular les relacions departaments-OAC s'han d'establir amb els diversos departaments els protocols o documents oportuns per a determinar les relacions mútues.

Els protocols esmentats han de contenir la informació que cal transmetre a l'OAC i la periodicitat, els criteris d'actuació i la identificació del referent del departament.

Article 11. Referents del departament

Per a garantir la coordinació adequada de l'OAC amb els departaments municipals de l'Ajuntament, en cada departament ha d'haver-hi la figura del referent del departament, amb les funcions següents:

- a. Servir d'interlocutor o pont entre l'OAC i el departament corresponent, oferint suport al personal del servei quan siga necessari.
- b. Mantenir informat el cap de Negociat de l'OAC sobre totes les actuacions del departament que tinguen repercussió en el ciutadà.
- c. Mantenir actualitzades les dades d'informació administrativa del departament.

CAPÍTOL III DE LA SIMPLIFICACIÓ DE PROCEDIMENTS ADMINISTRATIUS

Article 12. Homogeneïtzació i normalització de procediments

1. L'OAC ha de col·laborar amb els departaments de l'Ajuntament a l'efecte de validar qualsevol procediment administratiu nou que haja de ser gestionat pels

diferents departaments, a fi de mantenir l'adequada homogeneïtzació i normalització de procediments i documents administratius.

2. Segons disposa l'article 4.1 del Reglament municipal de normalització lingüística, tota la documentació de caràcter administratiu i/o institucional s'ha d'elaborar en valencià. No obstant això, s'ha de garantir el dret dels ciutadans a adreçar-se i a obtenir resposta en la llengua oficial en què desitgen ser atesos.

Article 13. Comunicació de variació en procediments

A fi de complir allò que disposa l'article anterior, els departaments, mitjançant els referents, han de remetre a l'OAC la comunicació respectiva amb un mínim de deu dies d'antelació per a l'estudi de les implicacions corresponents i l'aprovació del document de validació del procediment.

Disposició addicional primera. Catàleg de serveis de l'OAC.

D'acord amb el que estableix la disposició addicional quarta del Reial decret 2568/1986, de 28 de novembre, d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals, l'Alcaldia Presidència de l'Ajuntament de Borriana pot ampliar i modificar el catàleg de serveis que es conté en l'annex d'esta Ordenança.

Esta resolució s'ha de fer pública en el *Butlletí Oficial de la Província*.

Disposició addicional segona. Horari de les oficines d'atenció i informació.

En virtut del que estableix la disposició addicional quarta del Reial decret 2568/1986, de 28 de novembre, d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals, els dies i hores que han d'estar obertes les oficines d'atenció i informació a la ciutadania han d'establir-se per resolució de l'Alcaldia Presidència de l'Ajuntament de Borriana.

La resolució ha de publicar-se en el *Butlletí Oficial de la Província*.

Disposició transitòria primera. Funcionament de l'OAC.

1. L'atenció presencial que s'estableix en l'article 6 s'ha de posar en funcionament durant el primer semestre de l'any 2012.

2. L'atenció telefònica i per mitjans electrònics que s'estableix en l'article 7 s'ha de posar en funcionament progressivament en la mesura que els mitjans tècnics ho permeten.

Tot això sense perjudici de l'atenció per mitjans electrònics, de tipus informatiu, que actualment es realitza a través del portal web de l'Ajuntament.

3. No obstant això, en relació amb l'exercici pels ciutadans dels drets reconeguts en l'article 6 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, este Ajuntament ha d'aprovar i fer públic els programes i calendaris necessaris, atenent les

previsions pressupostàries, amb menció particularitzada de les fases en les quals els diversos drets són exigibles per als ciutadans. Tot això, a través d'un pla d'implantació de l'administració electrònica.

Disposició transitòria segona. Suggeriments. Reclamacions.

1. L'OAC és la unitat de gestió i suport de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions que es regula en la secció quarta del capítol III del ROM.

Esta unitat ha de dirigir les reclamacions i suggeriments a la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions.

2. La presentació i tramitació de les queixes i suggeriments s'ha de realitzar d'acord amb el reglament que aprova el Ple de l'Ajuntament, amb la constitució prèvia de la Comissió Especial abans esmentada.

3. No obstant això, fins que estiga fixat el procediment abans esmentat, les reclamacions i suggeriments que es presenten s'han de tramitar de la forma que s'estableix en l'article 14 i següents del RD 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració General de l'Estat.

Disposició final primera. Facultats de desenvolupament.

S'autoritza l'Alcaldia Presidència per a dictar les disposicions que siguin necessàries per al desenvolupament d'esta Ordenança.

Disposició final segona. Entrada en vigor.

D'acord amb les disposicions de l'article 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, esta Ordenança ha d'entrar en vigor en ser publicat el text íntegre en el *Butlletí Oficial de la Província de Castelló* i quan haja transcorregut el termini previst en l'article 65.2 del text legal esmentat.

ANNEX

CATÀLEG DE SERVEIS COMPETÈNCIA DE L'OAC

1. Serveis

- a. Registre d'entrada de documents
- b. Sol·licituds d'inici
- c. Compulsa de fotocòpies per a expedients de l'Ajuntament
- d. Informes en relació amb el padró d'habitants
- e. Volants d'empadronament
- f. Certificats d'empadronament
- g. Altes del padró municipal
- h. Canvis de domicili
- i. Correcció de dades errònies en les bases de dades del padró

- j. Consultes al cens electoral
- k. Matrimonis civils
- l. IBI: recepció d'expedients de declaracions cadastrals: models 901, 902, 903 i 904
- m. IBI: recepció de declaracions derivades de requeriments de l'Agència Tributària sobre discrepàncies de titulars cadastrals i declarats en IRPF.
- n. IBI: atenció i recepció de sol·licituds de bonificació presentades per titulars de família nombrosa
- nbis. IBI: atenció i recepció de sol·licituds de bonificacions per empreses constructores, promotores o urbanitzadores
- o. Autoliquidacions de tributs (IVTM i ICIO)
- p. Autoliquidacions de taxes (prestació de serveis urbanístics, expedició de documents, matrimoni civil i guals)
- q. IVTM: sol·licituds de bonificació per discapacitat.
- r. IVTM: sol·licitud de bonificació per vehicle històric o antic
- s. IVTM: sol·licitud de devolució de part proporcional per baixa
- t. IVTM: sol·licitud de canvi de domicili en Trànsit per empadronament a Borriana
- u. Taxa clavegueram: informació i sol·licitud de bonificació per jubilats i pensionistes
- v. Taxa per serveis de gestió de residus: informació i sol·licituds de bonificació per jubilats i pensionistes
- w. Sol·licitud d'ajornament i fraccionament i informació general de l'inici de l'expedient
- x. Obtenció del certificat d'estar al corrent de deutes tributaris.
- y. Domiciliacions de tributs municipals.
- z. Obtenció de duplicats de rebuts de tributs municipals ja pagats i còpies informatives
- aa. Obtenció de la carta de pagament de rebuts de tributs municipals en període executiu per al seu pagament en entitat col·laboradora
- ab. Tauler d'anuncis
- ac. Queixes i suggeriments
- ad. Gestió del fax de l'Ajuntament

2. Forma d'atenció: tots els serveis indicats s'han d'atendre de forma presencial en l'oficina central d'informació i atenció a la ciutadania.

3. En l'oficina d'informació i atenció de la Tinència d'Alcaldia s'han de prestar els serveis de l'apartat 1, excepte les lletres d, i, k, y, ab, ac i ad.

L'Alcalde President

José Ramón Calpe Saera

Burriana, 3 d'octubre de2012