

## CERTIFICADO DE ACUERDO DE PLENO

En fecha 16 de julio de 2020 el Pleno adoptó el acuerdo siguiente:

**«3º.4. DICTAMEN DE LA COMISIÓN INFORMATIVA DE HACIENDA, RÉGIMEN INTERIOR Y POLÍTICAS SOCIALES DE 13 DE JULIO DE 2020 SOBRE APROBACIÓN INICIAL DEL REGLAMENTO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA. Referencia 2624/2020**

**1º. PROPUESTA:**

- Autor/a: José Javier Sánchez García, concejal de Modernización y Transparencia.
- Fecha: 17 de junio de 2020
- Copia de la misma:

Visto el expediente relativo a la apertura de la Oficina de Atención Ciudadana nº 2624/2020.

Visto los distintos informes referentes a la tramitación y consulta pública previa del Reglamento de la Oficina de Atención Ciudadana.

La competencia es del Pleno de la Corporación conforme al art. 22.2.d) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, por tanto a la vista de lo expuesto se propone la siguiente **propuesta de acuerdo**:

**PRIMERO.-** Aprobar inicialmente el siguiente literal del Reglamento de la Oficina de Atención Ciudadana:

**“REGLAMENTO OAC AYUNTAMIENTO DE SANT JOAN D’ALACANT**

**DIPOSICIONES PRELIMINARES**

**CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES. EL SERVICIO PÚBLICO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA**

Artículo 1 Objeto

Artículo 2 Ámbito de aplicación

Artículo 3 Definición del Servicio Público, atribución de la competencia y clasificación de la información

Artículo 4 Principios orientadores de la OAC



## **CAPÍTULO II. ACTIVIDADES DE LA ATENCIÓN CIUDADANA**

### **SECCIÓN 1ª Información**

Artículo 5 Tipos de información

Artículo 6 Información general

Artículo 7 Información especializada

Artículo 8 Información particular

### **SECCIÓN 2ª. De la función de atención.**

Artículo 9 Funciones de la Atención ciudadana

Artículo 10 Atención telefónica

Artículo 11 Atención telemática

## **CAPÍTULO III. LAS OFICINAS DE ATENCIÓN CIUDADANA.**

Artículo 12 La Oficina de Atención Ciudadana

Artículo 13 Horario de la Oficina de Atención Ciudadana

## **CAPÍTULO IV. QUEJAS Y SUGERENCIAS.**

Artículo 14 Quejas

Artículo 15 Sugerencias

Artículo 16 Presentación

Artículo 17 Tramitación

## **DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA**

## **DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA**

## **DISPOSICIONES PRELIMINARES**

Durante los últimos años las entidades locales como administraciones más cercanas a la población han evolucionado en la línea de mejorar y ampliar los servicios que prestan a la ciudadanía.

Por otro lado, la cada vez más evidente exigencia por parte de la ciudadanía, unida a la necesidad de rentabilizar el gasto público, ha introducido la idea de la calidad de servicio en la Administración, ya que, en efecto, atender a las personas resolviendo sus demandas de forma más inmediata optimiza los costes de toda organización, además de proyectar una imagen más positiva de la Administración hacia la población.

Una adecuada atención a la ciudadanía, elemento básico de la calidad del servicio, se traduce en un progreso de éste, al mejorar la comunicación con la persona usuaria y colaborar con la eficiente resolución de los asuntos que ésta plantea.



La Ley 39/2015, de 1 de octubre, establece en el artículo 13, que las personas tienen derecho a ser asistidas en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas, y en el artículo 12 obliga a las Administraciones Públicas a garantizar que los interesados pueden relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, poniendo para ello a su disposición los canales de acceso necesarios, así como sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen. Los servicios hasta ahora existentes de atención telefónica, buzones de atención, ayuda en línea (chat), redes sociales, aplicaciones móviles, páginas web y Punto de Acceso General continuarán existiendo.

Además, el artículo 14 establece que las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no y, en todo caso, están obligadas a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, al menos, las personas jurídicas, entidades sin personalidad jurídica, quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, quienes representen a un interesado obligado, y el personal de las Administraciones Públicas para trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público. Estos colectivos serán ampliables reglamentariamente según lo previsto en los artículos 14.3 y 16.5 de la Ley. Para los sujetos no obligados a relacionarse por medios electrónicos con la Administración, el artículo 12 indica, asimismo, que las Administraciones Públicas les asistirán en el uso de medios electrónicos cuando así lo soliciten, especialmente en el uso de los medios de identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico y obtención de copias auténticas. Se establece, también, que si algunas de las personas interesadas y no obligadas al uso de los medios electrónicos no dispone de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en un procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por un/a funcionario/a habilitado/a mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello. En este caso, la persona interesada debe identificarse ante el funcionario/a y prestar su consentimiento expreso para esta actuación, de lo que deberá quedar constancia para los casos de discrepancia o litigio.

El Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant, tal y como prevé el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas dispondrá de un Registro Electrónico General, en el que se hará el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba en



cualquier órgano administrativo, Organismo público o Entidad vinculado o dependiente a éstos. También se podrán anotar en el mismo, la salida de los documentos oficiales dirigidos a otros órganos o particulares.

El Registro Electrónico General del Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant, funcionará como un portal que facilitará el acceso a los registros electrónicos de cada Organismo. Tanto el Registro Electrónico General del Ayuntamiento como los registros electrónicos de cada Organismo cumplirán con las garantías y medidas de seguridad previstas en la legislación en materia de protección de datos de carácter personal.

Los asientos se anotarán respetando el orden temporal de recepción o salida de los documentos, e indicarán la fecha del día en que se produzcan. Concluido el trámite de registro, los documentos serán cursados sin dilación a sus destinatarios y a las unidades administrativas correspondientes desde el registro en que hubieran sido recibidas.

El registro electrónico garantizará la constancia, en cada asiento que se practique, de un número, epígrafe expresivo de su naturaleza, fecha y hora de su presentación, identificación del interesado, órgano administrativo remitente, si procede, y persona u órgano administrativo al que se envía, y, en su caso, referencia al contenido del documento que se registra. Para ello, se emitirá automáticamente un recibo consistente en una copia autenticada del documento de que se trate, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro, así como un recibo acreditativo de otros documentos que, en su caso, lo acompañen, que garantice la integridad y el no repudio de los mismos.

Es por todo ello, que el Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant apuesta por una Administración más cercana a la ciudadanía con la implantación de la Oficina de Atención Ciudadana con los siguientes fines:

1. Facilitar todo tipo de información de interés local, previamente proporcionada por los diferentes servicios municipales.
2. Gestionar eficazmente los trámites municipales asignados, compartidos en su caso con los diferentes servicios municipales.
3. Canalizar los avisos, quejas y sugerencias de la ciudadanía hasta los servicios municipales y dar respuesta, en su caso, a las mismas.

Las ventajas fundamentales son:



1. Favorecer el trato directo y presencial con las personas.
2. Resolver las demandas de carácter general que pueden ser normalizadas.
3. Mejora de la atención al ciudadano que puede resolver varios trámites y consultar en una sola dependencia.
4. Mejora de la imagen del Ayuntamiento ante la ciudadanía.

## **CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES. EL SERVICIO PÚBLICO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA**

### **Artículo 1 Objeto**

El presente Reglamento tiene por objeto regular el proceso de atención a la ciudadanía y las medidas necesarias para la simplificación y mejora de la gestión en el Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant, entendiéndose por tal el conjunto de actividades y medios que la Administración municipal pone a disposición de la población para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

Las actividades que integran la atención ciudadana son la información y orientación, la gestión de quejas y sugerencias, la prestación de determinados servicios y en su caso, la gestión de procedimientos. Estas acciones se desarrollan específicamente en la Oficina de Atención Ciudadana, así como en las diferentes oficinas especializadas de información existentes en los distintos departamentos municipales. Asimismo, se realizan de forma puntual en los diferentes Servicios y Unidades del Ayuntamiento.

### **Artículo 2 Ámbito de aplicación**

El presente Reglamento será de aplicación a todos los órganos y servicios del Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant, especialmente a la Oficina de Atención Ciudadana.

### **Artículo 3 Definición del Servicio Público, atribución de la competencia y clasificación de la información**

1. El servicio público de información y atención ciudadana se configura como un servicio de carácter horizontal que recoge la información de interés para la ciudadanía y tiene como finalidad mejorar y facilitar el acceso a los servicios que presta la



administración municipal y sus relaciones con los ciudadanos y ciudadanas.

2. La Oficina de Atención Ciudadana ejercerá la coordinación e impulso de gestión de la información y atención a la ciudadanía, de la forma regulada en este Reglamento, siendo esta responsabilidad del conjunto de la organización municipal.

3. La información y atención ciudadana podrá ser general, especializada o particular e incluirá las quejas y sugerencias.

#### **Artículo 4 Principios orientadores de la OAC**

La OAC orientará su gestión de acuerdo con los siguientes criterios generales de actuación:

- Orientación a la ciudadanía.
- Accesibilidad de las personas a servicios que se prestan de manera ágil.
- Veracidad de la información suministrada a la ciudadanía.
- Profesionalidad del personal de la OAC, que recibirá la formación que precise para el adecuado desempeño de las funciones encomendadas.
- Receptividad a las demandas y sugerencias de la ciudadanía.
- Celeridad y agilidad en la resolución de las demandas ciudadanas.
- Objetividad: La OAC atenderá a todas las personas por igual, sujeta al principio de no discriminación.
- Innovación y calidad: La OAC se guiará por el principio de mejora continua y adoptará una actitud activa en la búsqueda de nuevos y mejores servicios a la ciudadanía.

### **CAPÍTULO II. ACTIVIDADES DE LA ATENCIÓN CIUDADANA**

#### **SECCIÓN 1ª Información**

##### **Artículo 5 Tipos de información**

Para el cumplimiento de sus objetivos, la información del Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant se clasificará en información general, especializada y particular.

##### **Artículo 6 Información general**





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

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

3. A través del Sistema de Información Ciudadana del Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant se permitirá acceder a la información de los procedimientos administrativos competencia del propio Ayuntamiento. Se establecen como datos básicos de cada procedimiento los siguientes:

- normativa reguladora
- servicio responsable con su dirección, teléfono, correo electrónico y demás medios de comunicación de que disponga
- documentos necesarios para el inicio del procedimiento, plazos y la necesidad, en su caso, de abono de tasas, impuestos o precios públicos
- Igualmente se incorporará el impreso normalizado de inicio del procedimiento. La información general deberá ser facilitada y actualizada por cada una de las Áreas correspondientes

## **Artículo 7 Información especializada**

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

2. Las áreas del Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant que dispongan de subsistemas de datos propios que contengan información relevante para la ciudadanía deberán facilitar, en la forma funcional en que se establezca, documentación para su integración en el



Sistema de Información Ciudadana y así posibilitar su consulta por las personas y por otros servicios del Ayuntamiento.

3. En el caso en que así se estableciera, la Oficina de Atención Ciudadana, de común acuerdo con el área correspondiente, canalizará las citas que los ciudadanos/as puedan solicitar con el personal técnico o responsables de las diferentes áreas con el fin de proporcionarles la información especializada que necesiten.

## **Artículo 8 Información particular**

1. La información particular consistirá en facilitar a las personas interesadas o a sus representantes tanto el estado de tramitación en que se encuentran sus expedientes administrativos, como toda aquella información de carácter personal que esté a disposición del Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant. Esta información sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesadas en cada procedimiento o a sus representantes legales de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 4 y 5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2. Cuando la información a la ciudadanía se refiera a los datos de carácter personal que afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas, la información se proporcionará con las limitaciones y en los términos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

3. La información ciudadana de carácter particular será suministrada por las Áreas del Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant que gestionen el expediente concreto del que se trate, pudiendo ser la Oficina de Atención Ciudadana el canal mediador que facilite esta información a cada interesado/a. Para asegurar una respuesta ágil y puntual a las personas interesadas, deberán establecerse las oportunas conexiones con las bases de datos de las áreas del Ayuntamiento. En el supuesto de que las áreas entregaran a la Oficina de Atención Ciudadana el expediente o documentación integrante del mismo, deberá suscribirse por la persona responsable el correspondiente recibo en los términos expresados en el artículo 16.2 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (R.D. 2568/86) a efectos de control administrativo, y la Oficina de Atención Ciudadana tendrá la obligación de devolver el expediente o documentación en un término máximo de 48 horas, o antes, en función de las necesidades del trámite del expediente en cuestión.





4. En el caso en que así se estableciera, la Oficina de Atención Ciudadana de común acuerdo con el Área correspondiente, canalizará las citas que los/as ciudadanos/as puedan solicitar con el personal de las diferentes Áreas con el fin de proporcionarles la información particular que necesiten.

## **SECCIÓN 2ª. De la función de atención.**

### **Artículo 9 Funciones de la Atención ciudadana**

1. La atención personalizada comprenderá las funciones siguientes:
- a) Recepción a las personas, al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen y, en particular, la relativa a la localización de dependencias y personal.
  - b) Orientación e información, cuya finalidad es la de ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que la ciudadanía requiere 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.
  - c) Recepción de las sugerencias, para mejorar la calidad de los servicios, propiciar el ahorro del gasto público, simplificar trámites, suprimir los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la ciudadanía en su relación con el Ayuntamiento.
  - d) Recepción de las quejas para mejorar la calidad de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant, detectar las malas prácticas para corregirlas y fomentar la participación e implicación ciudadana en los procesos de mejora continua.
  - e) Asistencia a los ciudadanos y ciudadanas en el ejercicio del derecho de petición, reconocido por el artículo 29 de la Constitución.

### **Artículo 10 Atención telefónica**

La atención ciudadana por vía telefónica deberá ajustarse a unos criterios mínimos de calidad en la actuación administrativa que serán objeto de mejora continua en su desarrollo. La atención telefónica será concordante a los medios tecnológicos y humanos con los que cuente el Ayuntamiento sin perder en ningún caso la excelencia como objetivo.



## **Artículo 11 Atención telemática**

De igual manera, la atención ciudadana por vía telemática se ajustará a unos criterios de calidad en su actuación, cumpliendo con la legislación vigente. Para este fin el Ayuntamiento dispondrá como herramienta de una Oficina Virtual o Carpeta Ciudadana, así como de su portal web corporativo, el correo electrónico y demás medios que tecnológicamente sirvan como soporte para la atención ciudadana.

## **CAPÍTULO III. LAS OFICINAS DE ATENCIÓN CIUDADANA.**

### **Artículo 12 La Oficina de Atención Ciudadana**

1. La Oficina de Atención Ciudadana es la unidad administrativa encargada de la coordinación de la atención a la ciudadanía en el Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant. Esta unidad está adscrita al Área de Secretaría General.

2. Las funciones de la Oficina de Atención Ciudadana son:

- a) Difundir la información integrante del Sistema de Información Ciudadana del Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant
- b) Orientar y asesorar a la ciudadanía en relación a las demandas que formule
- c) Ayudar a las personas en la cumplimentación de impresos
- d) Recibir y tramitar las quejas y sugerencias relativas a los servicios prestados por el Ayuntamiento, velando por su adecuada respuesta, incluyendo las tramitadas a través del Síndic de Greuges o el Defensor del Pueblo
- e) Tramitar y resolver aquellas cuestiones cuya urgencia o simplicidad permitan una respuesta inmediata
- f) Canalizar, si así se establece, las citas que los/as ciudadanos/as puedan solicitar con el personal técnico de las diferentes Áreas con el fin de proporcionarles información específica y/o particular
- g) Facilitar a la persona interesada aquella información particular relativa a datos de gestión. Para ello, los diferentes Servicios del Ayuntamiento facilitarán a la Oficina de Atención Ciudadana esta información teniendo en cuenta la necesaria acreditación por la persona interesada de su solicitud. Igualmente, el personal de la Oficina, previa autorización del/de la ciudadano/a, podrá acceder a su Carpeta ciudadana a fin de facilitarles la mayor atención e información
- h) Sugerir y proponer las medidas necesarias en el desarrollo de las normas y criterios generales que faciliten y permitan la mejora continua en la gestión tanto del Sistema de Información Ciudadana



como de las Quejas y Sugerencias en el Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant

i) De igual forma realizará cuantas funciones dentro de su esfera de competencias le sean encomendadas, en orden a lograr la mejor comunicación entre la ciudadanía y el Ayuntamiento

3. En la sede de la Oficina de Atención Ciudadana se ubicará el Registro General. Por este motivo, en las disposiciones normativas reguladoras de procedimientos, de oficio o a instancia de parte, en los que sea necesaria la presentación de documentos por parte de interesados, así como en los impresos normalizados correspondientes, habrá de indicarse que cualquier entrega o recepción de los mismos podrá hacerse en la Oficina de Atención Ciudadana.

4. Para el ejercicio de sus funciones, la Oficina de Atención Ciudadana contará con la colaboración de los responsables de cada Área y la Comisión de Coordinación de Simplificación y la Atención Ciudadana. Dicha comisión estará compuesta por el Concejal del Área, la Secretaría General y la persona responsable de la coordinación de la Oficina de Atención Ciudadana.

5. La Comisión de Coordinación de Simplificación y Atención Ciudadana establecerá las directrices organizativas técnicas de la oficina, marcando las pautas y protocolos de actuación del personal que la integra.

6. La Oficina de Atención Ciudadana publicará una Carta de Servicios, o en su defecto, un catálogo detallado de funciones para conocimiento general de la ciudadanía.

### **Artículo 13 Horario de la Oficina de Atención Ciudadana**

1. El calendario con los días de apertura y cierre de la Oficina de Atención Ciudadana y del Registro General será establecido y publicado antes de iniciarse cada ejercicio.

2. El horario de atención al público es, con carácter general, de 9 a 14 horas de lunes a viernes.

3. El calendario laboral del personal adscrito a la Oficina de Atención Ciudadana será establecido anualmente de acuerdo con los criterios marcados en el Convenio vigente, el Estatuto Básico del Empleado Público y demás normativa aplicable.



## **CAPÍTULO IV. QUEJAS Y SUGERENCIAS.**

### **Artículo 14 Quejas**

1. Tendrán la consideración de quejas los escritos o comunicaciones de cualquier índole en los que las personas realicen manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones, o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los servicios públicos prestados por el Ayuntamiento.

2. La formulación de una queja no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial, puedan corresponder al interesado, ni supondrá, por tanto, paralización de los plazos para la interposición de éstas.

3. Por la propia naturaleza de la queja, contra su respuesta no cabrá recurso alguno, sin perjuicio de que los motivos de la queja puedan volver a exponerse en los posibles recursos que quepa interponer en el procedimiento administrativo con el que guardan relación.

4. Las quejas no tienen la naturaleza de recurso administrativo, reclamaciones previas al ejercicio de acciones judiciales, reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la administración, ni de reclamaciones económico-administrativas, por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa vigente.

### **Artículo 15 Sugerencias**

1. Las sugerencias son las propuestas formuladas por los ciudadanos y ciudadanas para mejorar la calidad de los servicios públicos y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias en sus relaciones con la administración.

### **Artículo 16 Presentación**

1. Las personas, sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior, presentarán sus quejas y sugerencias por escrito, por vía telefónica o telemática indicando:

- a) Nombre y apellidos.
- b) Domicilio, a efectos de notificación.



- c) Hechos y razones, en los que se concrete con claridad la queja o exposición de la sugerencia.
- d) Lugar y fecha.
- e) En su caso, firma.

2. El Ayuntamiento dispondrá de impresos de quejas y sugerencias en la Oficina de Atención Ciudadana, así como en todas las dependencias donde existan oficinas especializadas de información.

3. Una vez recibida la queja o sugerencia en la Oficina de Atención Ciudadana, ésta remitirá en el plazo de dos días hábiles comunicación por la vía en la que la persona interesada manifieste en su solicitud, o en su defecto por el mismo medio en que fue presentada (escrito, telefónico o telemático) en la que se comunica que se procede a la tramitación de la misma y su traslado al área o departamento correspondiente.

## **Artículo 17 Tramitación**

1. El Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant tramitará las quejas y sugerencias en un plazo máximo de diez días hábiles a contar a partir del día siguiente de su recepción. En cualquier caso, se procurará no agotar los plazos y evacuar las respuestas en el menor plazo posible.

2. El plazo referenciado en el apartado anterior, previa comunicación a las personas interesadas, podrá ser prorrogado hasta 10 días hábiles más en caso de que se acuerde la acumulación de expedientes de similares características. La prórroga también podrá ser acordada si la naturaleza de la solicitud así lo aconseja en virtud de su complejidad, o a causa de fuerza mayor.

3. El área o departamento responsable de la gestión de la queja o sugerencia elaborará una propuesta de respuesta en el plazo de cinco días hábiles desde su recepción. Dicha propuesta será remitida a la Oficina de Atención Ciudadana para que ésta proporcione, de forma inmediata, cumplida comunicación por el medio elegido a la persona que la formuló.

4. La gestión de quejas y sugerencias, en la medida de lo posible, se desarrollará a través del sistema electrónico de gestión de expedientes del Ayuntamiento.

5. La Alcaldía-Presidencia y, en su caso, cada Concejalía que ostente delegación de competencias, emitirá instrucciones, de acuerdo con el marco general establecido en el presente reglamento, sobre la



organización y gestión de las quejas y sugerencias en cada Área o departamento.

## **DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA**

La adaptación de los sistemas e instrumentos que se mencionan en el presente Reglamento se producirá de manera progresiva a partir de su entrada en vigor.

## **DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA**

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

**SEGUNDO.-** Publíquese este acuerdo en el Boletín Oficial de la Provincia de Alicante y en el tablón de anuncios de este Ayuntamiento, en la web municipal, al objeto de que durante el plazo de 30 días hábiles, contados a partir del día siguiente al de publicación en el Boletín Oficial, los ciudadanos puedan presentar las reclamaciones y/o sugerencias que consideren oportunas (art. 49 LRRL).

**TERCERO.-** Las reclamaciones y sugerencias presentadas serán informadas por la Secretaría General, que elevará al Pleno la propuesta de estimación o desestimación que proceda y de aprobación definitiva del Reglamento. En caso de no presentarse reclamaciones ni sugerencias, se entenderá aprobado definitivamente el Reglamento, a cuyo efecto por la Alcaldía se ordenarán los trámites necesarios para la conclusión del procedimiento y su entrada en vigor.

**CUARTO.-** Que el acuerdo de aprobación definitiva o, en su caso, el acuerdo de aprobación inicial elevado automáticamente a aquella categoría, junto con el texto del Reglamento, se publique en el Boletín Oficial de la Provincia de Alicante.

**QUINTO.-** Que el acuerdo y el texto del Reglamento se comunique a las Administraciones del Estado y de la Comunidad Autónoma dentro del plazo de los seis días siguientes a su aprobación, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 196.3 del Reglamento de Organización,





Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales aprobado por Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre.”

**DICTAMEN.** 13 de julio de 2020: La Comisión Informativa de Hacienda, Régimen Interior y Políticas Sociales dictamina la propuesta transcrita de forma favorable por unanimidad.

**VOTACIÓN: Unanimidad.**

A favor

- GM SOCIALISTA (7),
- GM POPULAR (6)
- GM CIUDADANOS (4)
- GM COMPROMÍS (2)
- GM VOX (1)
- GM PODEM (1)

**ACUERDO**

**UNICO:** Aprobar la propuesta de acuerdo citada.»

Secretaría

VºBº Primer teniente de alcalde (Decreto 2019-1113 de 20/06/2019)

Documento firmado electrónicamente (Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas)

