

REGLAMENTO DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y RECLAMACIONES (REGISTRO)

- Aprobada por Pleno de 30.01.96
- Publicada en el B.O.P. nº 219 de 20.09.96



INDICE
DEL REGLAMENTO DE LA
OFICINA DE INFORMACION Y RECLAMACIONES

* Título Primero: Principios generales. Objetivos y Funciones.

- Art. 1: Definición.
- Art. 2: Objeto.
- Art. 3: Elementos y objetivos.
- Art. 4: Funciones.
- Art. 5: Tareas o cometidos.

* Título Segundo: Información.

- Cap. I: Derechos y deberes de los ciudadanos en la información.

- Art. 6: La gestión informativa.
- Art. 7: Derecho a la información.
- Art. 8: Deberes del ciudadano.

- Cap. II: Límites del acceso a la información.

- Art. 9: Regla general.
- Art. 10: Límites de la información: su acceso restringido.

- Cap. III: Derecho a la información. Su contenido.

- Art. 11: Del Ciudadano.
- Art. 12: Contenido de la información.

- Cap. IV: Información especial a los Concejales y Contenido.

- Art. 13: Del Concejal.

- Cap. V: Formas de ejercer el derecho de acceso y efectos de la información.

- Art. 14: Petición escrita.
- Art. 15: Efectos de la información.

* Título Tercero: Registro General.

- Cap. I: Régimen Jurídico y principios generales.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
CREVILLEN

- Art. 16: Régimen jurídico.
- Art. 17: Principios generales del Registro.
- Cap. II: Funciones del Registro.
 - Art. 18: Funciones.
- Cap. III: Cometidos y tareas del Registro.
 - Art. 19: Registro de entrada.
 - Art. 20: Registro de salida.
 - Art. 21: Registro Especial de Licitadores.
- * Título Cuarto: Iniciativas, reclamaciones y consultas.
 - Cap. I: Iniciativa.
 - Art. 22: Iniciativa.
 - Cap. II: Reclamaciones.
 - Art. 23: Conceptos y modalidades.
 - Art. 24: Reclamaciones especiales y procedimientos.
 - Cap. III: Consulta.
 - Art. 25: Consultas de los ciudadanos.
 - Art. 26: Consultas a los ciudadanos.
 - Cap. IV: Buzón 24 horas.
 - Art. 27: Su objeto.
- * Título Quinto: Interrelaciones y control.
 - Cap. Unico: Ambito y contenido.
 - Art. 28: Interrelaciones.
 - Art. 29: Control interno.
 - Art. 30: Centralita.
- * Título Sexto: Estructura Orgánica: elementos, fases de implantación y listado de tareas y cometidos.
 - Cap. I: Adscripción orgánica y medios.
 - Art. 31: Definición.
 - Art. 32: Trascendencia y medios.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
CREVILLENT**

- Art. 33: Elementos personales.
- Art. 34: Elementos materiales.

- Cap. II: Fases de implantación.
 - Art. 35: Etapas.

- Cap. III: Tareas y cometidos.
 - Art. 36: Listado, con carácter de "numerus apertus".

- * Disposición Final: Tramitación del Reglamento.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
CREVILLENTE

Título Primero.- Principios generales. Objetivos y Funciones.

Art. 1. Definición.- En cumplimiento del deber establecido en el art. 69 de la Ley 7/85, de 2 de abril, en desarrollo del art. 23 de la Constitución, de facilitar la más amplia información sobre su actividad y la participación ciudadana en la vida local, el Ayuntamiento de Crevillente crea la Oficina de Información y Registro y a su vez centro de iniciativas, reclamaciones, quejas y consultas de los particulares; nexo del ciudadano en sus relaciones con la Administración; instrumento de conexión en las relaciones internas y de control de las mismas.

Art. 2. Objeto.- Su objeto primordial es posibilitar la igualdad de oportunidades, para actuar frente a la Administración y solicitarle los servicios de los que el ciudadano es beneficiario; facilitarle mejor y mayor información para tomar decisiones; centralizar toda la información, tanto para el usuario como para los servicios propios; lograr la mayor eficiencia en la actuación administrativa, procurando la proporcionalidad entre servicios producidos y recursos utilizados; mejorar la participación ciudadana, canalizada en su propio Reglamento; constituir el eslabón básico integral de todas las relaciones externas e internas, así como ejercer el control de las mismas.

Art. 3. Elementos y objetivos.- Constituyen sus elementos y objetivos:

A.- Su ámbito municipal, con sede en la planta baja del propio Ayuntamiento. Por convenio interadministrativo con la Comunidad Autónoma, y mediante los programas informáticos establecidos o futuros, el Ayuntamiento se compromete a informar a los ciudadanos en sus relaciones con dicha entidad. La Oficina propiamente dicha se integra dentro del Área de Secretaría General.

B.- Los sujetos beneficiarios son: los ciudadanos, las restantes Administraciones Públicas y los distintos servicios en que se organiza la Admón. Municipal.

C.- Es objetivo primordial la fiabilidad, ofreciendo al ciudadano la información necesaria y veraz, para gestionar sus pretensiones o utilizar un servicio municipal.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
CREILIENT

D.- Facilitar al ciudadano su relación con la Administración, informándole de su organización, forma y medio de acceso a sus dependencias, servicios, secciones, negociados o unidades administrativas, acercando de este modo la Administración al ciudadano.

E.- La centralización de la información tiene por objeto evitar repeticiones innecesarias e informaciones erróneas o incompletas.

F.- La información al ciudadano del procedimiento adecuado, más directo y simplificado, para gestionar su pretensión o usar el servicio.

G.- Finalmente, en las relaciones interorgánicas e internas, su objeto es de coordinación de los trabajos en su impulso inicial, con una adecuada y racional distribución de documentos de entrada y control efectivo del trabajo y cumplimiento de la jornada horaria. Dicho control de Personal es responsabilidad del Jefe de Personal, y en su caso, del Concejal-Delegado. Por lo tanto, el cometido de la O.I.R. tendrá un alcance puramente informativo al Negociado de Personal, que elevará sus partes y comunicaciones al Jefe de Personal o Delegado, para que resuelva lo procedente, previo dictamen de Régimen Interior, e instrucción del pertinente expediente.

Art. 4. Funciones.- No se trata solamente de prestar una información especializada, sino también personalizada, al ciudadano. Las funciones administrativas vitales se encaminan a simplificar trámites enojosos, orientar el relleno de impresos y evitar al ciudadano que deambule de unos a otros servicios o que vaya desorientado por las oficinas. Informarle debidamente en materia de plazos, trámites a seguir, recorrido esquemático de su expediente, momento procedimental en que se encuentra anclado su asunto y justificación de la demora. Previa consulta interna con los servicios jurídicos, informarle del plazo para reclamaciones contra el acto tácito, presuntas responsabilidades, actos de impulsión y remoción de obstáculos.

Art. 5. Tareas o cometidos.- A efectos de exposición sistemática, clasificaremos sus tareas específicas en los siguientes títulos: Información; Registro General; Iniciativas, Reclamaciones y consultas; Centralita, Interrelaciones y control interno; Cometidos varios de la Oficina y su estructura orgánica.



Título Segundo: Información.

Cap. I.- Derechos y deberes de los ciudadanos en la información.

Art. 6. La gestión informativa.- La Oficina impulsará de oficio las actuaciones precisas para suministrar la información solicitada, en el plazo más breve posible. Su gestión se ajustará a los principios de oficialidad, eficacia y celeridad. Las peticiones de información de los ciudadanos se gestionarán conforme al rigor del orden cronológico.

Art. 7. Derechos a la Información.- El estatuto de los ciudadanos respecto a la información, conforme al art. 35 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, comprende los siguientes derechos:

- Derecho a identificar las autoridades y funcionarios bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

- Derecho a obtener información sobre los requisitos jurídicos y técnicos que legalmente resulten exigibles para las solicitudes, actuaciones o proyectos que se propongan.

- Derecho de acceso a archivos y registros con lo límites que se establecen en el capítulo II.

- Derecho a exigir responsabilidades, parcialmente desarrolladas en el art. 41 del mismo texto legal.

- Derecho al uso de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma cuando el órgano que se dirija a los interesados, radique en la correspondiente C.A. (art. 36 del citado texto legal).

- Derecho de los interesados a formular alegaciones en cualquier momento del procedimiento anterior al trámite de audiencia.

- Los ciudadanos que tengan la condición de interesados tendrán, además, el derecho a conocer en cualquier momento el estado de tramitación de su expediente, a obtener copia sellada de los documentos que presenten con los originales que se les devolverá, salvo que deban estar presentes en el expediente. También tendrán derecho a que se les notifique las resoluciones y actos



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
CREVILLEN

de trámite, a hacer alegaciones, a proponer medios de prueba, y a recusar autoridades y funcionarios y a pedir responsabilidades y remoción de funcionarios responsables de anomalías o demoras en los expedientes.

Art. 8. Deberes del Ciudadano.- En justa correspondencia, estos derechos a su vez conllevan el cumplimiento de los siguientes deberes:

1.- De COLABORACION: Los ciudadanos están obligados a facilitar a la Administración informes en sus inspecciones y otros actos de investigación.

Este deber de colaborar se da únicamente en los casos previstos en la Ley.

Si bien este deber de colaboración genérico es referido a los ciudadanos en general, la Ley impone como deber de los interesados en un procedimiento a facilitar los datos que conozcan que permitan identificar a otros interesados que no hayan comparecido en él.

2.- DE COMPARECENCIA DE LOS CIUDADANOS E INTERESADOS: Este deber de comparecencia es obligatorio únicamente cuando venga establecido por la Ley.

La comparecencia podrá realizarse por sí o por medio de representante, y para que sea válida deberán constar los motivos, fecha, lugar, ante quién, así como los efectos de no atenderla.

La administración a petición de los interesados, vendrá obligada a expedir certificación de la misma.

3.- DE CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES FISCALES: Toda petición de informe, reclamación o queja, y en general cualquier instancia de un ciudadano, con el máximo respeto a la intimidad personal, deberá contener nota informativa de la situación fiscal del mismo, momento procedimental, cuantía y concepto de su deuda fiscal al Ayuntamiento, a título meramente orientativo de carácter interno, para recordar al ciudadano su deuda e invitarle a que cumpla sus deberes fiscales evitándoles demoras gravosas. Dicha nota sobre la fiscalidad de todo peticionario será cumplimentada por los Servicios Económicos, Recaudatorios, con la máxima discreción y reserva, correspondiendo al Recaudador o al Jefe del negociado de Rentas el acto de invitación o recordatorio, así como nota final del resultado, sin que las notas sobre situación fiscal desfavorable influyan o



**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
CREVILLENT**

sienten precedente contra la petición o escrito del ciudadano afectado.

Capítulo II. Límites del acceso a la información.-

Art. 9. Regla general.-

Evidentemente el acceso a la información genérica que facilitará la oficina de información no está sujeta a límite alguno. Es más, la oficina vendrá obligada a facilitar información sobre la forma de dirigirse a la Administración, los plazos y el procedimiento a seguir. El organismo, departamento o persona responsable de la tramitación de los expedientes.

Ahora bien, el derecho genérico de los ciudadanos a los archivos y registros públicos debe matizarse ya que existen unos condicionantes legales y unos derechos subjetivos a proteger.

Los ciudadanos tienen derecho a acceder a los registros y a los documentos que, formando parte de un expediente, obren en los archivos administrativos, cualquiera que sea la forma de expresión gráfica, sonora o en imagen, o el tipo de soporte material en que figuren, siempre que tales expedientes correspondan a procedimientos terminados en la fecha de solicitud.

Art. 10. Límites de la información: su acceso restringido.-

a.- El derecho de acceso a los archivos y registros administrativos tiene unos límites constitucionales, siendo materias reservadas excluidas de la información las siguientes: las que afectan a la seguridad del Estado, a la defensa, a la averiguación de delitos y a la intimidad de las personas.

b.- Otros límites a la exigencia de brevedad en la gestión administrativa: es un imperativo lógico el no perjudicar ni obstaculizar las tareas de los servicios municipales. La exigencia de un derecho rápido a la información no puede primar sobre determinadas tareas de los servicios y negociados, que pueden tener prioridad sobre aquél. Ante la premura de una información, de pura dimensión ilustrativa, serán prioritarios ciertos actos de trámite o resolutivos, sujetos a plazos, de cuyo incumplimiento pueden derivar perjuicios de difícil o



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
CREVILLENT

imposible reparación. Así pues, razones de necesidad del servicio constituyen un límite a la celeridad informativa.

c.- Finalmente, una limitación natural: las dificultades que entrañan ciertas búsquedas. Los negociados no pueden dedicar toda la jornada a una determinada búsqueda, abandonando sus tareas ordinarias del día.

d.- Acceso restringido:

- A documentos con datos relativos a la intimidad.
- A documentos nominativos sin datos relativos a la intimidad, sólo tienen derecho los que tengan un interés legítimo y directo.

e.- Supuestos de denegación de acceso:

El ejercicio de los derechos que establecen los números anteriores podrá ser denegado:

- Cuando así lo disponga una Ley, debiendo, en estos casos, el órgano competente, dictar resolución motivada.

f.- Expedientes excluidos del derecho de acceso:

El derecho de acceso no podrá ser ejercido respecto a los siguientes expedientes:

- Los que contengan información sobre las actuaciones del Gobierno del Estado o de las Comunidades Autónomas, en el ejercicio de sus competencias constitucionales no sujetas al Derecho Administrativo.

- Los que contengan información sobre la Defensa Nacional o la Seguridad del Estado.

- Los tramitados para la investigación de los delitos cuando pudieran ponerse en peligro la protección de los derechos y libertades de terceros o las necesidades de las investigaciones que se estén realizando.

- Los relativos a las materias protegidas por el secreto comercial o industrial.

- Los relativos a actuaciones administrativas derivadas de la política monetaria.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
CREVILLENT

g.- Régimenes específicos de acceso:

Se registrarán por sus disposiciones específicas:

- El acceso a los archivos sometidos a la normativa sobre materias clasificadas.

- El acceso a documentos y expedientes que contengan datos sanitarios personales de los pacientes.

- Los archivos regulados por la legislación del régimen electoral.

- Los archivos que sirvan a fines exclusivamente estadísticos dentro del ámbito de la función estadística pública.

- El Registro Civil y el Registro Central de Penados y Rebeldes y los registros de carácter público cuyo uso esté regulado por una Ley.

- El acceso a los documentos obrantes en los archivos de las Administraciones Públicas por parte de las personas que ostenten la condición de Diputado de las Cortes Generales, Senador, miembro de una Asamblea Legislativa de la Comunidad Autónoma o de una Corporación Local.

- La consulta de fondos documentales existentes en los archivos históricos.

Capítulo III. Derecho a la información. Su contenido.-

Art. 11.- Del ciudadano.-

a) Todo ciudadano tiene derecho a la más amplia información posible sobre la actividad de las Corporaciones Locales.

b) Todo vecino tiene derecho a ser informado, previa petición razonada y a obtener copias y certificados de acuerdos locales, a consultar archivos y registros locales, dentro de los límites señalados en el capítulo anterior.

Art. 12.- Contenido de la información.-



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
CREVILLENT

- De modo general, se establece la exigencia de informar al público acerca de los fines, competencias y funcionamiento de los distintos órganos y servicios.

- Información general sobre el Municipio, Entidades, Asociaciones, Fiestas...

- Comprenderá, asimismo, cuanto se refiere a la organización de servicios, localización de dependencias, horarios de oficina, horas de visita, trámites de los diferentes tipos de expedientes, documentos exigibles, formas de gestión, informes ilustrativos de interés, identidad de los órganos políticos y funcionarios responsables de la gestión.

- Información institucional sobre directorios de organización de otras Administraciones Públicas.

- Acceso a Boletines y a la base de datos de Aranzadi, al público en general.

Capítulo IV. Información especial a Concejales y contenido.-

Art. 13.- Del Concejal.-

a) Los Concejales, además de la amplitud de derechos de todo ciudadano a la información, tienen aquellos que resulten precisos para el desarrollo de su función, en el plazo de 5 días. El silencio se entenderá positivo.

b) Los Concejales-delegados tienen derecho al acceso libre y directo de la información propia de su gestión delegada.

c) Los Concejales tienen derecho de acceso libre y directo a información y documentación de asuntos de Pleno, Comisión de Gobierno o Comisiones Informativas de que formen parte, para su estudio, durante el plazo de convocatoria.

d) La consulta de los Concejales, cuando es de documentos o expedientes incluidos en un orden del día de un órgano colegiado, o sean precisos para el desarrollo de sus funciones delegadas, será directa sin necesidad de escrito.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
CREVILLENT**

e) La consulta de libros de Actas y de Resoluciones se realizará en la Secretaría General.

f) La consulta de expedientes y documentos, en los propios negociados.

g) La entrega de copias, fotocopias u originales de documentos y expedientes, podrá utilizarse por los concejales en sus despachos, si lo autoriza el Alcalde, entendiéndose que en la misma jornada laboral deben volver al negociado o archivo de origen. El cotejo de copias o fotocopias sólo se efectuará, cuando determinados documentos hayan de servir de prueba en una tramitación en vía administrativa o jurisdiccional.

h) Los concejales tienen el deber de guardar reserva en relación con las informaciones que reciban para hacer posible el desarrollo de su función.

i) Cuando interesen documentos o expedientes no incluidos en un orden del día próximo, los solicitarán por escrito a la Alcaldía, exponiendo la finalidad específica y concreta de tal petición, respondiendo de que su uso se ajuste a tal finalidad.

j) Los informes de carácter interno, que se dirijan a órganos informativos y dictaminadores, no podrán utilizarse ni fotocoparse para su uso externo, hasta la resolución final del expediente al que sirven.

Capítulo V. Formas de ejercer el derecho de acceso y efectos de la información.

Art. 14. Petición escrita.-

a) Las peticiones de información, consulta de libros o documentos y visitas de archivo se harán por escrito.

b) Los escritos serán siempre razonados y se sujetarán siempre a modelo impreso.

c) No serán razonadas las peticiones de certificados de acuerdos y resoluciones; simplemente se especificará su finalidad.

d) Las peticiones de información que pueda constituir materia reservada, por afectar a la intimidad de las personas, pasarán a la Alcaldía, para que autorice o deniegue, en plazo de 5 días, previo dictamen



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
CREVILLENT

de la Comisión de Régimen Interior y de conformidad con la Ley 30/92.

e) En general, los documentos fiscales, listas cobratorias, padrón de habitantes ~~y~~ sistemas asistenciales, drogadicción, alcoholismo, pobreza, etc... se consideren materia reservada, sobre la que debe pronunciarse la Alcaldía con su autorización o denegación, en el plazo citado, previo dictamen de la Comisión de Régimen Interior y de conformidad con la Ley 30/92.

Se entiende que el plazo se refiere a la autorización o denegación, no a la materialidad de la información.

f) El derecho de acceso será ejercido por los particulares de forma que no se vea afectada la eficacia del funcionamiento de los servicios públicos.

g) Obtención de copias o certificados: El derecho de acceso conllevará el de obtener copias o certificados de los documentos cuyo examen sea autorizado por la Administración, previo pago, en su caso, de las exacciones que se hallen legalmente establecidas.

Art. 15. Efectos de la información.-

- Su primer efecto es fiscal: determinará el abono de la tasa que proceda (Sello municipal). Así como la invitación al solicitante para que normalice su situación fiscal general, sin que su negativa implique una denegación de información o demora en la tramitación de sus asuntos.

- Por su carácter, el alcance de la información es meramente ilustrativo e informativo, para quienes lo soliciten.

- Los informes al público no originan derechos ni expectativas de derechos a favor de los solicitantes ni de terceros, ni podrán lesionar derechos o intereses legítimos de los interesados u otras personas.

- No ofrecerán vinculación alguna con el procedimiento.

- No podrá ser invocada la información a efectos de interrupción o paralización de plazos, caducidad, prescripción, ni servirá de instrumento de notificación en el expediente a que haga referencia.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
CREVILLEN

- Sólo se podrá utilizar en contra de la propia Administración, cuando se solicite en copia cotejada o en forma certificada, como documento probatorio en vía de recurso administrativo o contencioso, y se haya expresado tal finalidad.

Título Tercero: Registro General.

Capítulo I: Régimen Jurídico y Principios Generales.-

Art. 16: Régimen jurídico.- Se establece en el Reglamento de Organización, Régimen jurídico y Funcionamiento de las Corporaciones Locales, en sus arts. 151 al 163, ambos inclusive. Se regula allí sus funciones, generalidad, horario, libros-soporte o sistema informático de hojas móviles, su garantía, contenido de los asientos, contenido documental de los Registros, datos, estampillas, control fiscal, subsanación de deficiencias y omisiones, Registro especial de contratistas, admisión de copias de documentos, FAX, recibos probatorios de presentación a Registro, clasificación de documentos para despacho, remisión de documentos a Registro de Salida, devolución de minutas a los negociados con estampillado y certificaciones de registro. Subsidiariamente, se aplicará el art. 38 de la citada Ley 30/1992.

Art. 17: Principios Generales del Registro.-

- Se proclama el principio de unicidad del Registro. Un sólo Registro para la Entidad Local. Sin perjuicio de otros Registros Auxiliares en determinadas Areas.

- Principio de generalidad: Se registran todos los documentos de entrada y salida, SIN EXCEPCION. En los procedimientos iniciados de oficio, se registrarán también los Decretos de incoación (Art. 65 L.P.A.). Carácter TOTALIZADOR del Registro.

- Principios de economía, celeridad y eficacia: sistema de hojas móviles, informatizadas.

- Exactitud, claridad y concisión o brevedad.

- Responsabilidad personal del Encargado.

- Publicidad y veracidad del Registro.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
CREVILLENT

- Principios de fehaciencia y garantía.
- Principio de inamovilidad: El Registro no se puede mover de su oficina, aunque lo ordene la Autoridad Judicial. Permanece bajo la custodia del Secretario General.

Capítulo II: Funciones del Registro.-

Art. 18: Funciones.-

- Su función justificadora: Constancia clara de la entrada y salida de documentos.
- Garantiza la exactitud y veracidad de los asientos.
- Ejerce un control cronológico de los documentos ingresados o expedidos.
- Control de fiscalidad: Se comprueba si los solicitantes se hallan en determinada situación fiscal deudora, o no. En el primer caso, se le recuerdan los plazos y se le invita a que normalice su situación.
- Garantiza la entrada y salida de documentos.
- Da fe a todos los efectos legales de los datos de cada asiento.
- Subsanación de omisiones de datos en los escritos de entrada: sobre identidad, domicilio, lugar y fecha, firma, centro o dependencia al que se dirige, falta de claridad.
- Clasificación de documentos para despacho.

Capítulo Tercero: Cometidos y tareas del Registro.-

Art. 19: Registro de Entrada.-

- Recepción de correspondencia y su apertura por delegación.
- En base al principio de generalidad totalizadora del Registro, se inscribirán instancias, certificaciones, oficios, cartas, facturas, presupuestos, todo tipo de documentos. Y también los



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
CREVILLEN

decretos de incoación de expedientes de oficio, por ejemplo, los de infracciones urbanísticas, de tráfico, etc...

- El contenido de los asientos contendrán los datos del art. 153 del ROF.

- También se anotarán saludas, telegramas y FAX.

- Mantendrá una relación coordinadora y de control con registros auxiliares, tales como los de la Policía Local, Multas, Área de lo Social, Patronato de Deportes, Ateneo Municipal de Cultura, Museos, Radio Local, Polideportivos, etc... Diariamente tales Registros desconcentrados transferirán al Registro Central todas las anotaciones practicadas. Las anotaciones en libros auxiliares no implican duplicidad de solicitudes, escritos o actuaciones, en cumplimiento del principio de unicidad del Registro. Su anotación central implica salvaguardar los principios registrales de fehacencia y garantía.

- Admisión a trámite de las solicitudes, instancias, reclamaciones, recursos, etc...

- Registro de la correspondencia general.

- Facilitar recibo justificante estampillado de toda entrada, si se solicita, aunque no conste todavía el número de Registro.

- Velar para que toda petición o instancia cumpla con los requisitos del art. 70 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. Pero en ningún caso podrá denegarse la recepción y registro de escritos y documentos presentados por los ciudadanos, aun cuando no cumplan los requisitos formales o fiscales o falten documentos exigidos. En tales casos la Admón. requerirá la subsanación pertinente en el plazo de 10 días, con apercibimiento de archivo.

- Practicar devolución de documentos erróneos o dirigidos a otras Administraciones.

- Tienen validez plena los escritos presentados en otras entidades locales, cuando el Ayuntamiento haya suscrito el correspondiente convenio con las mismas. Tales escritos producen efectos advos. desde la fecha de presentación en los registros de otras entidades locales, pero el plazo para resolver se contará desde el momento de su recepción efectiva en esta Corporación.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
CREVILLEN

Art. 20: Registro de Salida.-

- En el Registro de Salidas se anotarán todos los oficios, notificaciones, órdenes, comunicaciones, certificaciones, expedientes o resoluciones que emanen de las Corporaciones, Autoridades o funcionarios locales, así como fotocopias compulsadas, planos, etc...

- Mantendrá igual relación coordinadora y de control con registros auxiliares, antes referida para el Registro de Entrada. Debiendo transferir diariamente las anotaciones practicadas al registro central.

- También se anotarán saludas, telegramas y FAX.

- Realizará el cotejo de todo documento que se requiera para presentar una solicitud o reclamación, excepto el bastanteo de poderes. Dicho cotejo corresponde al Encargado de la Oficina de Información y Registro, por delegación del Secretario, con el placet del Alcalde. Los bastanteos de poderes, corresponderán al personal letrado de Secretaría.

Art. 21: Registro especial de licitadores.-

- Todas las ofertas de contratación de obras, tanto las licitaciones públicas como las contrataciones directas se inscriben en este libro.

- También se inscribirán los contratos de bienes y de suministros: o sea, las ofertas presentadas en sobres cerrados.

- Custodiarán en la O.I.R. los sobres y plicas, hasta el día de la adjudicación.

Título Cuarto: Iniciativas, Reclamaciones y Consultas.

Capítulo I.- Iniciativas.

Art. 22.- Iniciativas.-

- Se entiende por iniciativas, las propuestas que los vecinos formulen, anticipándose a los Organos y Delegaciones Municipales, sugiriendo la creación de nuevos servicios, la atención de necesidades desatendidas, la mejora o ampliación de redes de infraestructuras, siempre que actúen de forma



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
CREVILLEN

individual, sin canalizar la iniciativa o sugerencia por las Asociaciones de Vecinos.

- La iniciativa deberá ser por escrito, constando mínimamente la identidad y la circunstancia del tema, que se expondrá de forma clara, concisa y razonada.

- Cuando se trate de propuesta para la creación e implantación de nuevos servicios o supresión de uno de los existentes, su admisión a trámite requerirá la firma identificada de 100 residentes en el Municipio.

- No podrán canalizarse estas iniciativas individuales al final de los Plenos Ordinarios, salvo cuando sean presentadas y respaldadas por Asociaciones de vecinos. Ello no impide que todo ciudadano no tenga derecho a intervenir al final de los Plenos, para formular quejas o sugerencias singulares, aunque el canal idóneo sería el buzón de quejas, denuncias de anomalías en servicios y sugerencias.

- La no admisión a trámite por falta de cien firmas no significa que el contenido sustancial de la iniciativa se archive, sin más. Puede ser reimpulsado de oficio por el Alcalde, Concejal delegado en la materia, o por moción de cualquier Grupo de la Oposición.

Capítulo II.- Reclamaciones.-

Art. 23: Conceptos y Modalidades.-

- Se formularán por los vecinos, por escrito.

- Pueden afectar a intereses individuales o generales.

- Pueden canalizarse a través de las Asociaciones de vecinos, o de forma individual.

- Se entienden por tales, cuando un vecino denuncia anomalías de servicios ya existentes, situaciones defectuosas que detecta, que afectan al interés público, tales como grietas peligrosas, defectos de alumbrados, derrumbes, socavones, baches, señales deficientes de tráfico, escapes de aguas residuales, reventones de redes de aguas potables, anomalías en parques y jardines, arboledas, consumo de drogas, ruidos molestos, emanaciones de gases u olores, solares con basuras, perros callejeros molestos, ruinas peligrosas, etc...



**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
CREVILLENT**

- El escrito podrá ser de reclamación, denuncia o queja, deberá identificar al denunciante, ser claro, conciso y razonado.

- Las reclamaciones pueden surgir también como consecuencia de la sumisión de un expediente a información pública, con edicto en el tablón de anuncios, o con inserción en algún periódico o boletín oficial. Los plazos serán los que se señale en los respectivos procedimientos. Su desestimación será siempre razonada. La incomparecencia en este trámite no impide a los interesados interponer los recursos pertinentes, contra las resoluciones definitivas.

- Cuando surjan las reclamaciones como consecuencia de la lesión de un derecho o interés particular, revestirán la forma de quejas o denuncias, debiendo identificar al presunto responsable.

- Para interponer una acción civil contra el Ayuntamiento se requiere el ejercicio de reclamación previa, que se sujetará al procedimiento establecido en la legislación vigente.

- Cuando la reclamación reviste contenido y forma de alegación, sólo los interesados podrán, en cualquier momento del procedimiento anterior al trámite de audiencia y vista del expediente, aducir alegaciones y aportar documentos u otros elementos de juicio, para que se tengan en cuenta al redactar la correspondiente propuesta de resolución. También podrán alegar en todo momento defectos de tramitación, especialmente la infracción de plazos, la omisión de trámites que pueden subsanarse antes de la resolución. Dichas alegaciones podrán dar lugar, si hay razones fundadas, a la correspondiente responsabilidad disciplinaria.

Art. 24: Reclamaciones especiales y procedimiento.

- Reclamaciones contra actos de gestión del Servicio de Agua por el Concesionario: Reservada la titularidad del Servicio al propio Ayuntamiento, se podrá interponer recurso ordinario contra las

resoluciones definitivas de gestión del Concesionario y actos referidos en el art. 107.1 de la citada Ley 30/1992, conforme a los plazos, motivos y resolución presunta establecidos en dicha Ley, arts. 114 al 117. Así pues, las resoluciones definitivas del Concesionario no agotan la vía administrativa, por lo que no podrán ser directamente recurridas en vía jurisdiccional.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
CREVILLENT

- Particularidades de su procedimiento: El objeto del recurso podrá versar sobre el recibo, la facturación, la periodicidad de las lecturas o su demora no justificada, anomalías presuntas del contador, corte del suministro, recargos por ejecutiva, providencias de apremio, notificaciones defectuosas o inexistentes, ejecución de embargos, etc... Se otorgará plazo de 10 días al Concesionario para que formule su informe o pliego de cargos. Igual plazo para que el particular interesado formule sus alegaciones de descargo. El expediente pasará a los servicios jurídicos de la Sección 2ª de Secretaría, que recabará tras la entrada de las alegaciones en expediente los informes técnicos, jurídicos y económicos (Tesorería-Recaudación) pertinentes. A continuación, se dará un plazo de 10 días al recurrente para audiencia pública y vista del expediente, a fin de que incorpore al mismo sus réplicas y demás instrumentos de defensa. A la vista de todo lo actuado, se emite informe jurídico final con propuesta de resolución del Concejal-Delegado en plazo de 10 días. Dictaminará la Comisión de Obras en la primera sesión que celebre. Y finalmente, el Alcalde decretará la resolución definitiva, estimatoria o desestimatoria del recurso, quedando así firme en vía administrativa el acto que motivó el recurso.

- Reclamaciones contra resoluciones definitivas de Organismos y entidades autónomas: Los Museos Arqueológico, de Mariano Benlliure, Ateneo Municipal de Cultura y Patronato Municipal de Deportes constituyen organismos autónomos, cuya titularidad y gestión de los servicios de su competencia les permite dictar resoluciones definitivas en su ámbito de competencias, que no agotan la vía administrativa y por lo tanto no cobran firmeza en los casos conflictivos, por razón de la tutela jurídica y control que ejerce sobre ellos el propio Ayuntamiento. Así pues, contra sus resoluciones definitivas y actos de trámite señalados en el art. 107.1, antes citado, podrán los interesados interponer recurso ordinario ante el Alcalde, que a su vez es el Presidente nato de los órganos colegiados de dichos organismos y entidades. El régimen jurídico será el mismo que se invocó en el párrafo anterior. Los objetos de recurso serán las materias propias de cada Organismo. El procedimiento tendrá las mismas fases que el anteriormente establecido, e iguales plazos, salvando la diferente naturaleza de sus actos y resoluciones. Las propuestas de resolución corresponderán a los concejales de educación, cultura y deportes, según los casos. El dictamen corresponde a la Comisión de Cultura.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
CREVILLET

Capítulo III: Consultas.

Art. 25: Consultas de los ciudadanos.-

- Las consultas directas de libros, documentos y expedientes se harán en presencia del subalterno de la Oficina de Información, que se encargará de la búsqueda y devolución al Negociado o Archivo de origen.

- La vista de expedientes, en cumplimiento del trámite de audiencia pública, se efectuará en el Negociado correspondiente. La búsqueda y archivo se efectuará por el auxiliar adscrito al Negociado correspondiente.

- Las consultas a libros de Actas y Resoluciones se harán en la Dependencia de Secretaría General. La búsqueda y archivo se efectuará por el Auxiliar de Secretaría General, o por el interesado bajo la supervisión del Auxiliar.

- Si como consecuencia de una consulta se tuviera necesidad de copiar manualmente un determinado párrafo o parte de un documento, en aras a la brevedad y comodidad, se permitirá la obtención de fotocopias simples del texto parcial, suprimiendo identificaciones, fechas, firmas y membretes, sellos y antefirmas del documento original.

Art. 26: Consultas a los ciudadanos.- Para proyectos importantes, planes urbanísticos y actividades de interés general, implantación de servicios o supresión de los existentes, el Ayuntamiento podrá recabar de la población o de algún sector social determinado, consulta pública sobre su conveniencia o apoyo, con exposición pública al menos por un plazo de cinco días de la maqueta, proyecto, expediente o planos descriptivos de la idea o iniciativa municipal propuesta. La respuesta ciudadana, favorable o desfavorable, se recogerá en un sucinto cuestionario de preguntas, que se cumplimentará como los tests. El escrutinio final se resumirá en un resultado concreto, que aún no siendo vinculante, tendrá un valor indicativo para la decisión final. Los cuestionarios pueden ser sustituidos por intervenciones directas y orales en convocatorias públicas o reuniones abiertas.

Capítulo IV: Buzón 24 horas.-



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
CREVILLENTE

Art. 27.- Su objeto.- Es una forma rápida de comunicación del ciudadano con la Administración. Su objeto es recibir diariamente quejas, incidencias, observaciones, recomendaciones, sugerencias, denuncias de anomalías en los servicios, así como iniciativas y reclamaciones que no requieran una comunicación personal y directa. Aunque de hecho se viene habitualmente presentando quejas a las Oficinas de la Policía Local en las 24 horas, lo que se pretende es institucionalizar y reglamentar esta práctica.

Diariamente se recogerá su contenido por uno de los funcionarios de la O.I.R., que se encargará asimismo de su cambio de ubicación.

- Funcionará de 8 a 15 horas, en la Casa Consistorial. El resto del día, en la Dependencia de la Policía Local.

- Los escritos pueden depositarse sin sobre. No se tendrán en cuenta los anónimos.

- Podrán también formularse dichas quejas, iniciativas, reclamaciones, etc., por vía telefónica, identificándose la persona reclamante y extendiendo nota sucinta el funcionario encargado del buzón o policía local, que la depositará en el mismo.

- Diariamente, el contenido del buzón se registrará de entrada si lleva identidad, petición y fecha. Y se dará traslado a las dependencias, negociados y despachos correspondientes, para su estudio, resolución que proceda y contestación al remitente.

Titulo Quinto: Interrelaciones y control.-

Capítulo Unico: Ambito y contenido.

Art. 28: Interrelaciones.

- Como Oficina central del Registro General es nexo y coordinador de los demás Registros Auxiliares del Ayuntamiento y de sus Organismos Autónomos, constituyendo el eslabón básico entre ciudadanos y Administración.

- Mantiene unas relaciones recíprocas, permanentes y directas con Secretaría, Intervención, Tesorería,



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
CREVILLEN

Oficina Técnica, Policía Local, Patronato de Deportes, Cultura, Servicios Sociales, Personal, Urbanismo, Museo Arqueológico, Museo Mariano Benlliure, Biblioteca Municipal, Concesionario de Agua, Personal de Oficios y de Limpieza, Ateneo Municipal de Cultura, Secretaría Particular, Alcaldía y Despachos de Grupos Políticos, Conserjes y notificadores, Presidencias de Comisiones y Concejalías Delegadas, Mercados, polideportivos y Gimnasio Municipal.

- El funcionamiento integrado de la Oficina dentro de la Organización Municipal implica una función de coordinación primaria con los distintos departamentos, instalaciones, servicios, secciones, negociados y unidades administrativas. La información especializada y la atención personalizada requiera obviamente, el conocimiento minucioso:

a.- Del departamento en el que se integra el servicio o se tramita el expediente al que se desea tener acceso por el ciudadano.

b.- Persona responsable de la tramitación administrativa.

c.- Horario de atención.

d.- Concejal-delegado responsable y horario de atención.

e.- Concertación de citas o entrevistas.

Obviamente para posibilitar esta coordinación es imprescindible que el ciudadano colabore con la administración en los aspectos siguientes:

- Dirigirse en primer lugar a la Oficina de Información.

- Respetar el horario establecido.

- No subir al departamento administrativo correspondiente sin que previamente se le haya informado de que puede ser atendido.

Esta colaboración es imprescindible para la eficacia del nuevo servicio y que redundará en beneficio de todos y, en especial del ciudadano.

Art. 29: Control interno y Hojas de Servicio.-



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
CREVILLENT

- En sus dependencias se instalará el reloj de fichar, materializándose desde esta Oficina toda la información de asistencia, puntualidad, cumplimiento de la jornada de trabajo, salidas y entradas intermedias, control de las ausencias justificadas o no, licencias, bajas por enfermedad y demás incidencias que afecten a la jornada y cumplimiento de horario. Dicha información no tendrá carácter de control, ya que éste es competencia del Jefe de Personal o su Delegado, a través del Negociado de Personal. Pero servirá de base para ilustrar las resoluciones procedentes.

- Todas estas circunstancias se anotarán en hojas nominativas de control u hojas de servicio, que al mismo tiempo recogerán las quejas, denuncias o peticiones de responsabilidad que formulen los ciudadanos contra ellos, así como méritos o datos positivos que les imputen, tanto en sus relaciones internas, ascendentes, descendentes y colaterales, como externas.

- Dichas hojas de servicio, así como las fichas de control horario, pasarán cada mes al Negociado de Personal, que redactará un informe sobre dicho material, consistente en una síntesis descriptiva de la situación y presuntas responsabilidades por determinadas incidencias.

- El informe y las hojas de servicio con las fichas, pasarán a dictamen de la Comisión de Régimen Interior y posterior resolución en Comisión de Gobierno o decreto de Alcaldía. Si de las incidencias derivan responsabilidades, antes de iniciarse un expediente disciplinario personal se hará una investigación previa, con intervención del Comité de Personal y alegaciones del interesado. Si resultan indicios evidentes de responsabilidad, el Alcalde decretará la incoación de expediente disciplinario, nombrando instructor al Concejal de Personal, secretario al Jefe de la Sección 1ª o en su defecto, al Jefe del Negociado de Personal, tramitándose el expediente según procedimiento establecido en las normas vigentes de la Función Pública.

- Una vez utilizadas las hojas informativas de servicio y anotadas sus incidencias, así como las de las fichas de control, se reflejarán de forma resumida en los respectivos expedientes personales, cuya operación se hará anualmente, siendo destruido el material inservible y dejando sólo en cada expediente de personal aquellas fichas y hojas de servicio concretas que afecten a expedientes de investigación o disciplinarios



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
CREVILLENTE

abiertos o pendientes de recursos.

Art. 30: centralita.- Como eslabón básico de las relaciones externas e internas, en sus dependencias se ubicará la centralita de comunicaciones con el exterior, con capacidad informática de control de tiempos, clasificación y archivo en memoria de todas las conferencias diarias. Mensualmente se auditará por la Comisión de Régimen Interior el funcionamiento del servicio de comunicación telefónica de todas las dependencias, oficinas, negociados y unidades administrativas de teléfono. Se establecerá un medio de control bimensual de los restantes teléfonos municipales externos.

Título Sexto: Estructura Orgánica: elementos, fases de implantación y listado de tareas y cometidos.-

Capítulo I: Adscripción orgánica y medios.-

Art. 31.- Definición.-

Unidad Adva. integrada en Sec. 1ª de Secretaría General. Adscrita al Técnico de Admón. General, jefe de la Sección 1ª. El Auxiliar encargado de la O.I.R. será Jefe de negociado. La alta dirección de la O.I.R. corresponde al Secretario General.

Art. 32: Trascendencia: medios.-

El Ayuntamiento de Crevillente es consciente de la importancia que la Oficina de Información y Registro tiene para el ciudadano, y que debe ser, y será, el cauce de acceso más adecuado, sencillo y eficaz para posibilitar la participación del ciudadano en la vida pública local.

Para ello se realiza con carácter permanente un esfuerzo considerable, no sólo en la dotación de medios personales, sino en la formación del personal y la reorganización de sus distintos servicios, de tal forma que nos permita obtener la eficiencia en la atención al ciudadano. Que mejore la calidad de atención al mismo y la especialización de su atención de forma personalizada, sin que ello suponga un encarecimiento en el costo de personal.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
CREVILLENTE

Por lo que se refiere a los medios materiales, la tendencia a la informatización es evidente y una realidad en este Municipio, pero la necesidad de que se homogeneicen los medios telemáticos, previstos en la Ley y el desarrollo de los procedimientos por las distintas administraciones, así como el suscribir los necesarios convenios interadministrativos para su utilización, va a paralizar la puesta en marcha de forma integral de todos los servicios que están previstos dentro de la Oficina de Información Municipal del Ayuntamiento de

Crevillente.

Art. 33: Elementos personales.- La O.I.R. se compondrá: de un Auxiliar-encargado, con categoría de Jefe de Negociado; otro Auxiliar de apoyo y un subalterno, para atención de la centralita telefónica, manejo de fotocopiadora, transporte interno de expedientes, custodia y distribución de material de oficinas y desplazamiento a otras dependencias ubicadas fuera del Consistorio. La configuración de cada una de estas plazas queda reflejada ampliamente en la descripción de puestos de trabajo existente en el Negociado de Personal, a la que este artículo se remite. Deberán tenerse en cuenta los reajustes retributivos de este Personal, en función de las responsabilidades que asuman, a tenor de lo que establece el siguiente párrafo de este artículo.

Básicamente, el Jefe de negociado asumirá el Registro de entrada, la información al público, el control interno de horarios y jornada laboral y el Registro especial de licitadores. El Auxiliar de apoyo atenderá consultas y peticiones de Archivo, buzón 24 horas y Registro de Salida, apoyando al Jefe de Negociado en la información y al subalterno en la centralita.

Art. 34: Elementos materiales.- La Oficina dispone de las siguientes instalaciones: Un Ordenador, marca, con un terminal, modelo, programas informáticos especializados, para la inscripción por hojas móviles, con garantía informática de autenticidad, asiento y cronología. Dispondrá asimismo de un Scanner, para búsqueda de documentación de archivo administrativo y archivo histórico. Un reloj de control por fichas, marca, Dos mesas de oficina. Una consola, con centralita telefónica. Armarios y estanterías de archivo. Almacén centralizado de material de oficinas. Fotocopiadora de documentos.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
CREVILLEN

Capítulo II: Fases de implantación.-

Artículo 35: Etapas.-

Obviamente, la informatización previa de todo el Ayuntamiento, y la necesaria puesta en marcha del programa de seguimiento de expedientes en cada uno de los departamentos, impide que la oficina de información preste, desde el inicio todos los servicios y funciones para las que ha sido creada.

Es por ello que, la puesta en funcionamiento de la Oficina de Información se efectuará en tres etapas:

A.- Primera etapa:

Información general, información institucional, atención personalizada para la tramitación de todas aquellas peticiones, instancias y expedientes relativos al área de urbanismo y obras y Secretaría General; informe sobre la documentación y datos a presentar en los distintos departamentos: Intervención, área de Trabajo y Servicios Sociales, Policía Local, Oficina Técnica, Cultura, Deportes, etc...

Registro de Entrada y Salida de documentos, centralizado y totalizador, coordinando los Registros Auxiliares de servicios desconcentrados y los Registros propios de los entes autónomos.

B.- Segunda etapa: Implantado el sistema de Registro de hojas móviles, por medios telemáticos, por convenio suscrito con la C.A., se introducirá la búsqueda de documentación de archivos, por medio de scanner a ser posible.

C.- Tercera etapa: Una vez escanerizada la documentación administrativa, histórica, libros de actas y decretos, documentación técnica y económica básica, se podrá prestar información puntual al ciudadano, sobre el estado de tramitación en que se encuentre cualquier petición que se haya presentado en el Ayuntamiento, en la que tenga carácter de interesado legítimo. Esta última etapa dependerá del nivel de desarrollo que en cada departamento alcance la informatización del seguimiento de expedientes y la conexión de los distintos programas para su gestión informática conjunta. Asimismo, se podrá dar información de documentos y expedientes de libre acceso, resueltos y archivados definitivamente, a todo ciudadano que lo



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
CREVILLEN

solicite, con los límites establecidos en este Reglamento.

Capítulo III: Tareas y cometidos.-

Art. 36.- Listado, con carácter de numerus apertus.- Sin pretender una relación exhaustiva, y para configurar el contenido funcional de la Oficina, se expone la siguiente enumeración de tareas y cometidos concretos de la misma:

- Información general al ciudadano.
- Publicidad. Catálogos. Callejeros. Calendarios. Agendas. Fiestas. Servicios de Urgencia.
- Certificados y copias simples de documentos.
- Canalizar consultas de Archivos y Registros.
- Registro General:
 - Libro de Entradas.
 - Libro de salidas.
- Recepción y canalización de iniciativas y reclamaciones.
- Informatización del archivo de expedientes: codificación y clasificación de expedientes, para su archivo.
- Búsqueda y reproducción de copias de documentos de archivo, para la gestión informativa.
- Control de edictos en el tablón de anuncios: su mantenimiento.
- Custodia de sellos y registros. Estampillas de firmas.
- Correspondencia y distribución de documentos entre los distintos departamentos y negociados.
- Información de organigramas, diagramas, competencias, concejalías delegadas, Comisiones, Negociados, esquemas elementales de tramitación, procedimientos básicos...



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
CREVILLENT

- Información institucional: Directorios del Estado y de la Comunidad Autónoma.
- Canalización de visitas a despacho de los Grupos Municipales y a despachos de los funcionarios.
- Aplicación de Tasas por Admón. (Sello).
- Expedir justificantes de peticiones.
- Estadísticas varias de carácter general.
- Tenencia, custodia y manejo de fotocopidora para el desempeño de la función informativa.
- Centralita de teléfono: Servicio de interconexiones e información al público. Control del servicio telefónico y detección de anomalías.
- Distribución de convocatorias y órdenes del día, (no la notificación a domicilio) y publicaciones en el tablón.
- Recepción del correo y correspondencia: apertura delegada.
- Preparación de hojas del Correo certificado. Facturación de salida.
- Recepción de FAX (no la emisión, que corresponde a cada negociado).
- Apoyatura a la Secretaría Particular, en casos de Protocolo por Fiestas.
- Manejo de escanner de archivo y de pantallas de informática.
- Información de actas y documentos a TVC y a periodistas.
- Encargos a portadores (SEUR, etc...)
- Información al Público sobre boletines, Aranzadi y otros.
- Impresos y modelos oficiales: para facilitar al público.
- Asegurar que en toda petición escrita conste nota sobre situación fiscal del solicitante y resultado final



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
CREVILLEN

de la invitación, sin que la nota desfavorable implique consecuencias negativas para la petición del ciudadano.

- Relleno de impresos y orientación a personas que no saben o tienen dificultad para cumplimentarlos. Siempre que se tome la precaución de garantizar la conformación del impreso relleno mediante huella digital u otro signo de identidad del solicitante, para evitar cualquier evasiva o negativa posterior.

- Libro Registro Especial de Contratistas:

- * Inscripción de licitadores (Subastas y concursos).
- * Inscripción de ofertas de los Contratos Directos, de procedimientos negociados.
- * Guardar bajo su custodia, hasta el día de apertura de pliegos, los sobres cerrados de los licitadores.
- * Asistir, con el libro Registro Especial, a los actos de licitación pública, presentando los sobres cerrados.

- Sellar con la estampilla-cajetín todos los documentos de entrada y salida del Registro, con fecha y numeración correspondiente. Devolver selladas las minutas de documentos a los Negociados de origen.

- Practicar devolución de duplicados con acuses de recibo de notificaciones de otros Organismos a particulares (Trabajo, Hacienda, Tráfico, Industria, Obras Públicas, Educación, INEM, Direcciones Territoriales de la Comunidad Autónoma, etc...).

- Firmar acuses de recibo de documentos, especialmente de Juzgados y Tribunales.

- Estampar sello de registro de entrada en copias de solicitudes cuando lo pidan los vecinos para justificar la fecha de la petición, aunque no lleven número de entrada.

- Depósito, custodia y suministro a los Negociados de material de oficinas, impresos, expedientes, carpetas, material de escritorio...

- Modelos normalizados de solicitudes y demás impresos, para facilitarse a los ciudadanos.

- Atención al público en general, con amabilidad y rapidez, con respeto y deferencia de autoridades y



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
CREVILLENTE

funcionarios, con el fin de facilitar a todo ciudadano el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

- Diligencias de Secretaría autenticando copias y fotocopias de documentos originales, por delegación.

- Diligencias de Secretaría para reconocimiento de firmas, con delegación de firma.

- Control horario de la jornada laboral: fichas de reloj, hojas de servicio informativas. Su conexión con el Negociado de Personal, en materia de ausencias, bajas e incidencias durante la jornada laboral. Dichas hojas no tienen valor de control, que es competencia del Jefe de Personal.

- Información sobre los distintos departamentos y servicios desconcentrados que tiene establecido el Ayuntamiento.

- Información sobre la ciudad: Entidades, asociaciones, servicios públicos, urgencias, espectáculos, fiestas, callejeros, comercio, etc...

- Información y atención sobre tramitación de instancias, solicitudes y reclamaciones en materia económica.

- Información en relación a Servicio de Infraestructura y Mantenimiento.

- Aceptar en el Registro de Entrada escritos y documentos dirigidos a otra entidad local con la que se haya firmado el correspondiente convenio.

- Información municipal pormenorizada sobre:

a) Averías de las redes municipales de suministro de agua potable, alcantarillado y alumbrado público.

b) Agenda administrativa y de actos de protocolo oficial.

c) Sobre convocatoria, contratación obras y servicios: así como de las derivadas de la oferta pública de empleo.

d) Horario de atención de los distintos servicios y dependencias, así como de autoridades (cita previa).



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
CREVILLENT

e) Servicios existentes y que se presten por el Ayuntamiento.

f) Campañas de matriculación, vacunación y otras.

- Información especializada y atención personalizada en materia de planeamiento, licencias urbanísticas, actividades regladas, multas, infracciones urbanísticas, reclamaciones económicas, planimetría, catastro de rústica, padrones fiscales, servicios sociales y otros, así como del estado de tramitación de cada expediente concreto.

- Control de entradas y salidas del público en general hacia las distintas dependencias y confirmación hora de visita o posibilidad de atención.

- Fotocopias de los documentos necesarios para la admisión de instancias o solicitudes, volantes para pago de tasa, fotocopia y cotejos.

- Colaboración con el notificador municipal en franqueo y centralización correo y reparto de correspondencia.

- Entrega de entrada y recogida de firmas al funcionario responsable de cada servicio que, previa llamada, recogerá la del departamento propio.

- Apoyaturas recíprocas con Secretaría Particular.

Disposición Final: Tramitación del Reglamento.

Unica.- El presente Reglamento, aprobado inicialmente por el Pleno de la Corporación, se someterá a un periodo de información pública de un mes, con publicación de edicto en el BOP. Transcurrido dicho plazo, admitidas o no las alegaciones presentadas, se someterá a aprobación definitiva el Reglamento, con las consiguientes modificaciones. A continuación, se remitirá copias del Reglamento al Gobierno Civil y a la Consellería de Admón. Pública de la Generalitat Valenciana, para que en plazo de 15 días formulen los reparos procedentes previos a la impugnación, si consideran que el Reglamento invade sus respectivas instancias competenciales. Superado este trámite o efectuadas las rectificaciones pertinentes, con nueva exposición y aprobación definitiva, se efectuará la inserción del texto íntegro del Reglamento definitivo en el BOP. Entrará en vigor a partir del día siguiente de la fecha



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
CREVILLENTE

de su última inserción en el BOP, sin perjuicio de las fechas señaladas para la implantación por fases de algunas materias específicas.

Crevillente, 5 de agosto de 1995

El Concejal-Delegado

El Secretario General

Fdo.: Manuel Pérez Mas

Fdo.: Andrés Calvo Guardiola

Vº Bº
El Alcalde

Fdo.: César A. Asencio Adsuar