

Ordenanza reguladora del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (H@ZI) del Ayuntamiento de Eskoriatza

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El artículo 103 de la CE señala que la Administración Pública debe servir con objetividad los intereses generales y debe actuar de acuerdo con los principios de eficacia, debiendo actuar con sometimiento pleno a la ley y al derecho. Así mismo la ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas en el artículo 13 enuncia los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas. En consecuencia, la Administración debe estructurar los mecanismos necesarios que hagan cumplir dichos derechos.

Durante los últimos años la Administración Local, como administración más cercana a la población, ha venido evolucionando en la línea de mejorar y ampliar los servicios que presta a la ciudadanía.

Dicho avance se ha referido principalmente a servicios de equipamiento urbano, asistenciales, educativos, culturales, sanitarios, deportivos, etc. y aunque se han introducido mejoras en la atención directa a la ciudadanía no se ha abordado el tema como una atención integral, con mejoras en la gestión e información.

Por otro lado, la cada vez más evidente exigencia por parte de la propia ciudadanía, unida a la necesidad de reducir el gasto público, han introducido la idea de la calidad de servicio en la Administración, debido a que atender a las personas resolviendo sus demandas con inmediatez reduce los costes de toda organización, además de proyectar una imagen más positiva de la Administración hacia las mismas.

Para la consecución de dicho objetivo, el Ayuntamiento de Eskoriatza, como entidad de Servicio Público, para adecuar su fin a la comunidad y a sus continuos cambios evolutivos, ha adquirido un compromiso de innovación local.

Todo ello, tras el oportuno espacio de reflexión y tomando como referencia los diversos modelos ya implantados en la Comunidad Autónoma del País Vasco, ha llevado a proponer la creación de un Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía

Kodea/Código	A20/0564	Udala/Ayto.	ESKORIATZA	
CUDO	000.0034.AAAAB309.N.Tf3y			
URL	https://munigex.net/r/0/34/AAAAB309N.Tf3y			
Dokumentu honen baliotasuna egiaztatzeko goiko Webgunean sar zaitetz edo QR irudia irakurri ezazu/Para verificar la validez de este documento acceda a la WEB o lea la imagen QR				

(en adelante Servicio [H@ZI](#)**Error! Referencia de hipervínculo no válida.**) de carácter integral.

En consecuencia, las características del Servicio [H@ZI](#) son las siguientes:

1. Se trata de una oficina del Ayuntamiento. Por tanto, no se limitará únicamente a la atención de las demandas ciudadanas, sino que aprovechará su presencia para prestar todas las atenciones posibles.
2. Deberá ser dinámico, cambiante, para adaptarse a la demanda en cada momento.
3. Estará configurado como un servicio en la estructura municipal, cuya función es atender al público de manera integral.
4. El MANUAL DE TRÁMITES estará compuesta por los trámites más sencillos de mayor demanda.

Las ventajas que aporta la puesta en funcionamiento de un servicio de estas características (Servicio [H@ZI](#)) en el desempeño de su doble función de gestión e información, son las siguientes:

Para la ciudadanía:

- a) Canalizar las demandas personales.
- b) Favorecer el trato personal e individualizado con el público.
- c) Resolver aquellas demandas de carácter general y que pueden ser normalizadas.
- d) Obtener una mayor agilidad y rapidez en la atención de las demandas.
- e) Ofrecer información directa y veraz y canalizarla de tal manera que la ciudadanía tenga centralizadas sus demandas.
- f) Filtrar las consultas que se planteen, enviando al Servicio competente sólo aquellas de carácter específico y bajo cita previa.
- g) Finalmente, mejora la imagen del Ayuntamiento ante la ciudadanía.

Para el Ayuntamiento:

- a) Racionalizar los recursos, debido a las economías que de la organización horizontal se derivan.
- b) Aportar una imagen del Ayuntamiento de servicio público volcado en la solución de las demandas ciudadanas.
- c) Permitir un contacto directo y responsable con las personas, bajo un concepto de servicio público, que posibilite una disposición de mejora permanente.
- d) Fortalecer la red interna de trabajo.
- e) Profundizar en la satisfacción de la ciudadanía sobre el servicio.
- f) Estructurar un equipo multidisciplinar.

TÍTULO I

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL

Artículo 1. Servicio Integral de atención Ciudadana (Servicio H@ZI). Definición

El Servicio H@ZI es un servicio municipal con vocación específica de servicio público que incorpora técnicas actuales en la atención a la ciudadanía y en el que se concentra la atención al público, estando dotado de la organización y medios necesarios para dar solución a la mayoría de las demandas que la ciudadanía dirige al Ayuntamiento.

Artículo 2. Funciones del Servicio H@ZI.

Las actividades del Servicio H@ZI se engloban en las siguientes funciones:

1. Función de Información del Ayuntamiento y del municipio.
2. Función de Gestión.
3. En general, función de Garante de los derechos de la ciudadanía en su relación con el Ayuntamiento.

Artículo 3. Objeto de la ordenanza.

Constituyen el objeto de esta Ordenanza:

1. Recoger y definir las funciones que se asignan al Servicio H@ZI.
- 2.- Garantizar los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con las Administraciones Públicas, concretando la aplicación efectiva de los siguientes:
 - a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
 - b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
 - c) Utilizar las lenguas oficiales en el territorio de la Comunidad Autónoma, priorizando la comunicación en la lengua principal de la ciudadanía de Eskoriatza, que es el euskara.
 - d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
 - e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
 - f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
 - g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados la Ley 39/2015.
 - h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en el registro de tratamiento de datos del Ayuntamiento.
3. 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, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento.
- 4.- De conformidad con el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, tienen la obligación de relacionarse por medios electrónicos:

a) Las personas jurídicas.

b) Las entidades sin personalidad jurídica.

c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.

d) Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.

e) Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, en la forma en que se determine reglamentariamente por cada Administración.

Artículo 4. Principio organizativo.

El principio organizativo que caracteriza al Servicio H@ZI se basa en tres elementos fundamentales:

— Se concentran en un único servicio la atención de las demandas más usuales de la ciudadanía para con el Ayuntamiento.

— Se configuran sus puestos de trabajo con carácter polivalente.

— Dependencia jerárquicamente de Secretaría.

Artículo 5. Relación con los Servicios.

El Servicio H@ZI está configurado como un Servicio dentro de la estructura municipal, al servicio del resto del Ayuntamiento, de carácter transversal respecto a las demás áreas administrativas municipales, de acuerdo a la consecución de su objetivo principal de atención personalizada al público.

El Servicio H@ZI colaborará con los diferentes áreas administrativas municipales mediante la organización y prestación, en sus instalaciones, de

aquellas iniciativas y actividades que requieran de la información y atención de la población en general, tales como información general, renovaciones padronales, planes urbanísticos, becas y ayudas, matriculaciones, etc.

Las áreas administrativas municipales son los responsables últimos de todas las actuaciones que, respecto a las materias que les corresponden funcionalmente, desarrolle el Servicio H@ZI , independientemente de aquellas encomendadas a este nuevo servicio y que sean de responsabilidad propia.

Se firmará por parte de cada área administrativa del Ayuntamiento y del Servicio H@ZI un documento regulador de su relación mutua que adoptará la figura de Convenio interno.

Artículo 6. Convenio interno de relación.

El Convenio interno regulador de la relación mutua AREA ADMINISTRATIVA-Servicio H@ZI contemplará todos aquellos aspectos que contribuyan al correcto desarrollo del servicio que presta al área administrativa municipal concreta.

El convenio tendrá, cuando menos, el siguiente contenido:

- El Manual de Trámites del Area
- Información del área administrativa al Servicio H@ZI I , periodicidad y canal de envío.
- Criterios de actuación.
- Evaluación periódica de procedimientos.

6.1. Información del área administrativa . (Referente del Area)

Para asegurar que la información de que dispone el Servicio H@ZI es veraz y actualizada, es imprescindible diseñar una estructura de envío de información, ágil, clara y útil, para lo cual se hace necesario clarificar lo siguiente:

- Establecer una persona que ejerza como interlocutora de enlace entre el área administrativa y el Servicio H@ZI .

Para garantizar la adecuada coordinación del Servicio H@ZI con las áreas administrativa municipales y con el objeto de prestar el mejor servicio a la ciudadanía, existirá la figura de Referente de Área, que será designado por el/la titular de cada Área y que tendrá como funciones las siguientes:

— Servir de interlocutor/a o puente entre el Servicio H@ZI y el Área correspondiente, ofreciendo apoyo al personal del servicio cuando sea requerido.

— Mantener informado al responsable del Servicio H@ZI sobre todas las actuaciones del Área que tengan repercusión de cara a la ciudadanía, tales como campañas, variaciones en la tramitación de procedimientos, servicios, anuncios y en general, cuantas actividades desarrolle el área o departamento que tengan relación directa con la ciudadanía.

— Velar y coordinar las actuaciones necesarias de respuesta dentro de su área por las demandas presentadas en el Servicio H@ZI por la ciudadanía.

— Controlar el correcto cumplimiento del contenido de los convenios para la colaboración aprobados, proponiendo junto con la persona responsable del Servicio H@ZI, las medidas correctoras que procedan.

— Establecer un compromiso de apoyo al personal del Servicio H@ZI.

— Establecer un compromiso de mantener inmediatamente el cambio o acción informado al SAC de:

- a) Noticias, hechos o acontecimientos.
- b) Fechas, plazos de los mismos.
- c) Requisitos para el trámite por parte de la o el ciudadano.
- d) Estado de tramitación del hecho o acontecimiento.
- e) Documentación gráfica del hecho o acontecimiento.

— Establecer una implicación total con el Servicio H@ZI como interlocutor unificado del Ayuntamiento.

— Compromiso del correcto cumplimiento de este Convenio Interno firmado.

El Servicio H@ZI, así mismo, se compromete con cada área administrativa:

— Remitir la documentación, competencia de cada área administrativa, el mismo día de su registro, al finalizar la jornada.

— Dar la información suministrada por cada área administrativa con total profesionalidad y celo en el cumplimiento del servicio y de la calidad en la atención e información.

— Mantener informado periódicamente a cada área administrativa de las aportaciones que le pudieran llegar o sugerir por parte de la ciudadanía, fruto de ese trato directo con las personas.

6.2. Evaluación periódica de Procedimientos.

El Manual de Trámites es una herramienta de gestión que como tal ha de ser flexible, y adaptable a la necesidad y demanda que surja como evaluación del servicio a la comunidad.

Es importante que sea, por tanto, un elemento vivo y práctico, sujeto a las leyes vigentes y al momento social.

Se establece una reunión con carácter general anual, pero siempre sometidos a las necesidades puntuales de cambio que serán de aplicación inmediata.

Artículo 7. Información sobre la actividad del Servicio H@ZI .

Trimestralmente se confeccionarán estadísticas en relación con las actividades atribuidas al Servicio H@ZI para un mayor conocimiento de las demandas ciudadanas, quejas y sugerencias presentadas, avisos de averías, actos de resolución, y del número y tipo de consultas que se han realizado.

Trimestralmente se realizará un informe sobre la problemática, en su caso, existente en la relación Servicio H@ZI – Area administrativa.

Dicha información será remitida a la Alcaldía.

TÍTULO II

FUNCIÓN DE INFORMACIÓN- Euskarazko testuan falta

Artículo 8. Función de Información.

El Servicio H@ZI como elemento de conexión entre la ciudadanía y la administración, hará de enlace informativo y de acercamiento en lo relativo a la vida municipal, vida social de la comunidad y su relación con otras administraciones y servicios. En definitiva, la información administrativa es un cauce adecuado a través del cual la población puede acceder al conocimiento de la actividad municipal y a la utilización de los bienes y servicios públicos.

Básicamente las funciones de información serán las siguientes:

— Recepción y acogida a las personas, al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen en el momento inicial de su visita, y, en particular, la relativa a la localización de dependencias y empleada/os municipales.

_Identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de las áreas administrativas.

— Orientación e información ofreciendo las aclaraciones y ayudas de índole práctica que se precisen, 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.

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

- Información referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que aquella tenga necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones públicas, complementada con la relativa a servicios y trámites extra municipales que se consideren de mayor interés para la ciudadanía.

Artículo 9. Medios de difusión de la información.

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

En concreto los canales básicos que establece el Servicio H@ZI para esa interacción informativa son los siguientes:

1. Atención personalizada en el Servicio H@ZI .
2. Atención vía telefónica.
3. Página web municipal.
4. Tablón de anuncios del Ayuntamiento.
5. Publicaciones y anuncios (de todo tipo) , boletines, bandos.
6. WhatsApp, Redes sociales, SMS y otros.

Artículo 10. Información pública.

El anuncio acordando la información pública señalará el lugar de exhibición y determinará el plazo para formular alegaciones, que en ningún caso podrá ser inferior a quince días.

La exhibición se realizará mediante la vista del procedimiento, parte del mismo o documento en la dependencia que se habilite para ello, sin que la documentación exhibida pueda salir de la misma y sin que se facilite reproducción de documento alguno.

Artículo 11. Obtención de copias. EUSKARAZKO TESTUA ZUZENDU-Mari Carmenek dio ez dela ondo ulertzen

Las copias habrán de ser solicitadas por escrito indicando con precisión los documentos sobre los que se requieren.

El derecho de acceso conllevará el de obtener copias en papel o soporte digital o certificados, que podrán ser remitidos por vía telemática, de los documentos cuyo examen sea autorizado por el Ayuntamiento, previo pago, en su caso, de las exacciones que se hallen legalmente establecidas.

~~Cuando los documentos respecto de los cuales se solicita copia, sean de elaboración externa, se facilitarán copias previo pago del coste que su elaboración tenga o haya tenido para el propio Ayuntamiento.~~

TÍTULO III

FUNCIÓN DE GESTIÓN -Euskarazko testuan falta da

Artículo 12.-. Funciones de Gestión.

Son funciones de gestión propias asignadas al Servicio H@ZI :

1. En relación con la generalidad de los procedimientos administrativos del Ayuntamiento, el registro de entrada y salida de la Corporación; tanto en soporte físico como informático, incluida la relación con los servicios postales derivada de las notificaciones administrativas .
2. La atención inmediata, por los canales establecidos , a la ciudadanía; función que comprende la asistencia a la misma, asesoramiento sobre el cumplimiento de los requisitos técnico-jurídicos de los trámites municipales que tenga encomendados y la recepción de documentación en los soporte establecidos .
3. Gestión del Padrón Municipal de Habitantes en su globalidad; atención a la ciudadanía; gestión de altas, bajas y modificaciones, mantenimiento, relaciones con el Instituto Nacional de Estadística, bajas de oficio, etc .
4. Exposición al público de anuncios remitidos por otros organismos públicos y atención ciudadana; incluso datos censales en procesos electorales, listas del Tribunal del Jurado, etc .
5. Recepción y tramitación de comunicaciones : Avisos, Quejas, Sugerencias y Preguntas de la Ciudadanía .
6. Compulsa de documentos que han de ser objeto de Registro de Entrada en el Ayuntamiento.
- 7.- Gestión del derecho a la información pública, sin perjuicio de la tramitación interna por los responsables municipales .
8. Gestión del registro electrónico de apoderamientos .
- 9.- Gestión de la agenda de la Alcaldía: citas previas
10. Recepción y distribución de llamadas telefónicas.
- 11.- Recepción y distribución del correo entrante y saliente.
- 12.- Función asistencial.

Artículo 13.- Ventanilla Única.

Las funciones de gestión del Servicio H@ZI se configuran bajo las directrices organizativas de lo que viene en llamarse Ventanilla Única, ofreciendo a la ciudadanía un único centro polivalente de atención en sus relaciones con el Ayuntamiento de Eskoriatza .

Artículo 14.- Registro de Entradas y Salidas.

14.1.- Representación.

1. Podrá actuarse ante el Ayuntamiento de Eskoriatza por medio de representante. La representación se acreditará y ejercerá conforme a lo dispuesto en la legislación básica reguladora del procedimiento administrativo, y, en su caso, con las especificaciones recogidas en el Manual de Procedimientos del Ayuntamiento de Eskoriatza.

14.2. Descripción.

El Registro de entrada y salida es la vía oficial para entregar o recibir de la entidad cualquier tipo de información y/o documentación.

El Servicio H@ZI será responsable del Registro de Entrada-Salida, de sus anotaciones, del escaneo de documentos adjuntos y de la tenencia y gestión de sus libros Euskeraz eduki hitza ez da egokia

14.3.- Registro de Entradas.

La actividad del Ayuntamiento de Registro de Entrada de escritos que, dirigidos a la Institución o en su caso a sus órganos, se presenten de forma presencial, se realizará en el Servicio H@ZI .

Los documentos presentados de manera presencial ante el Ayuntamiento deberán ser digitalizados por el Servicio H@ZI , devolviéndose los originales al interesado, sin perjuicio de aquellos supuestos en que la norma determine la custodia por la Administración de los documentos presentados o resulte obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización. Euskarazko testua berridatzi

No obstante lo anterior:

a) Todas las personas jurídicas deberán presentar sus documentos digitalizados o en soporte electrónico, sin perjuicio de la obligación de relacionarse por medios

electrónicos prevista en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

b) Respecto a las personas físicas, toda la documentación técnica emitida por profesionales colegiados (como proyectos técnicos o memorias ambientales) deberá presentarse en formato digital.

c) La documentación presentada por personas físicas que sean profesionales colegiados (p. ej. Administradores de fincas) deberá presentarse igualmente en formato digital.

d) En el resto de supuestos, el Ayuntamiento podrá establecer la obligación de presentar determinados documentos por medios electrónicos para ciertos procedimientos y colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

e) No se tendrán por presentados en el registro aquellos documentos e información cuyo régimen especial establezca otra forma de presentación, sin perjuicio del requerimiento de subsanación que proceda efectuar.

14.4. Nota de Registro de Entrada.

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

14.5.- Control del documento a registrar.

El personal adscrito al Servicio H@ZI cuidará de que el documento presentado a Registro reúne los datos exigidos por la legislación reguladora del procedimiento administrativo común.

Si así no fuera se imprimirá el requerimiento para subsanación a quién lo hubiera firmado o enviado para que, en el plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos con apercibimiento de que, si así no lo hiciere, se archivará sin más trámite.

14.6.- Copia del documento registrado.

De las solicitudes, comunicaciones y escritos que presenten las personas interesadas en el Registro, ~~podrán éstas exigir~~ se expedirá el correspondiente

recibo que acredite la fecha de presentación, admitiéndose como tal una copia sellada del documento en el que consten día y hora de presentación.

14.7.-. Registro de documentos dirigidos a otras administraciones.

Las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General de Estado, a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, a la de las Administraciones Forales o a la de alguna de las entidades que integran la Administración local, podrán presentarse en el Registro General de este Ayuntamiento si se hubiese suscrito Convenio para ello y a partir de octubre de 2020 a través de la implantación del Registro Electrónico General de conformidad al art. 16.1 de la Ley de Procedimiento Administrativo 39/2015 de 1 de octubre.

La fecha de entrada en el Registro municipal de Eskoriatza será válida a los efectos de cumplimiento de plazos por las personas interesadas.

14.8.-. Clasificación y distribución.

Una vez registrados los documentos, en el plazo fijado en cada convenio realizado con cada administración, y en todo caso dentro de los dos días siguientes a su recepción, se remitirán inmediatamente a los órganos o entidades destinatarios de los mismos.

Dicha remisión se efectuará por los medios más apropiados para que su recepción se produzca a la mayor brevedad posible, con especial utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos en los supuestos que sea posible y se cumplan los requisitos y garantías exigidos por la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Artículo 15.- Recepción y tratamiento de Comunicaciones: avisos, quejas, sugerencias, ...

15.1.- A los efectos de la presente Ordenanza, se consideran Comunicaciones las manifestaciones verbales o escritas, efectuadas por la ciudadanía, en las que se ponga de manifiesto, a partir de una voluntad de colaboración, una sugerencia, una queja, un problema o un agradecimiento, en el funcionamiento de los servicios municipales, cuando no reúnan los requisitos previstos en la legislación de procedimiento administrativo para las solicitudes.

15.2.- Tratamiento.

Las comunicaciones se clasificarán y procesarán en el Servicio H@ZI dando éste traslado inmediato a la unidad administrativa correspondiente.

Recibidas las comunicaciones en el área administrativa competente, ésta, en el plazo máximo de una semana, informará a las personas interesadas sobre las actuaciones realizadas o que se pretenden realizar a través del medio que el área administrativa en cuestión haya acordado.

Si transcurrido el plazo para contestar, la persona interesada no hubiera obtenido ninguna respuesta por parte del Ayuntamiento, podrá dirigirse al Servicio H@ZI donde presentó su comunicación a fin de pedir información sobre los motivos que han originado la falta de contestación.

15.3. Actuaciones y seguimiento.

El SAC llevará un control de los comunicados que afecten a las diferentes Áreas administrativas del Ayuntamiento.

Periódicamente se remitirá a los y las responsables políticos municipales una relación sobre las quejas, sugerencias, iniciativas, peticiones, agradecimientos y avisos presentados. Será responsabilidad de cada unidad administrativa dar cuenta de las respuestas y medidas adoptadas.

15.4.- Efectos de las quejas.

Las quejas formuladas de acuerdo con lo previsto en esta Ordenanza no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar quienes figuren en él como personas interesadas.

Artículo 16.- Compulsa de documentos

16.1.- Definición.

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

La Ley 39/2015 en su art. 16.5 ha optado por la digitalización de los documentos relevando la compulsiva de documentos.

La compulsiva de documentos, previo cotejo con su original, solo procederá para los presentados en el Registro del Ayuntamiento, ya sea para su tramitación en el mismo o bien para su remisión a otras Administraciones competentes para conocer y resolver la materia de que se trate, ~~cuando con las mismas se tenga suscrito el convenio de «ventanilla única»~~, o bien de los documentos que procedan del Ayuntamiento o consten en la documentación custodiada en sus dependencias.

Artículo 17.- Gestión del Registro electrónico de apoderamientos (a partir de octubre de 2020).

El registro electrónico de apoderamientos del Ayuntamiento será gestionado por el Servicio H@ZI y comprenderá los siguientes datos:

- a. Nombre y apellidos o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente del poderdante.
- b. Nombre y apellidos o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente del apoderado.
- c. Fecha de inscripción en el registro de apoderamientos.
- d. Período de tiempo por el cual se otorga el poder.
- e. Tipo de poder según las facultades que otorgue frente al Ayuntamiento.

Los poderes inscritos en el registro tendrán una validez determinada máxima de cinco años a contar desde la fecha de inscripción. En todo caso, en cualquier momento antes de la finalización de dicho plazo el poderdante podrá revocar o prorrogar el poder. Las prórrogas otorgadas por el poderdante al registro tendrán una validez determinada máxima de cinco años a contar desde la fecha de inscripción.

El apoderamiento electrónico deberá estar firmado electrónicamente por la persona que lo otorgue.

Artículo 18.-Agenda de la Alcaldía: cita previa

Será objetivo básico del Ayuntamiento de Eskoriatza facilitar a través del Servicio H@ZI el máximo de asesoramiento e información que la ciudadanía pueda necesitar en su relación con aquél.

No obstante, resulta inevitable la existencia de demandas que, bien sea por su dificultad, por su peculiaridad o por su identidad, requieran la atención del Alcalde . En estos supuestos, el Servicio H@ZI administrará parcialmente su agenda, asignando día, hora y lugar de la cita, con carácter previo a su desarrollo.

Artículo 19.- Gestión a través del teléfono. Recepción y distribución de llamadas telefónicas

19.1.- Gestión a través del teléfono

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

B.- En la tramitación de las gestiones a través del teléfono se asegurará la identidad de las personas interesadas a través del siguiente proceso:

1. Identificación personal de la / el comunicante.
2. Comprobación del número del Documento Nacional de Identidad si constase.
3. Comprobación de, al menos, un dato más que haya sido, en un momento anterior, comunicado al Ayuntamiento.

La notificación a las personas interesadas se practicará, en todo caso, en el domicilio que expresamente determinen a efectos de notificaciones y que figura en los registros administrativos del Ayuntamiento.

C.- Procedimiento:

El Servicio H@ZI , recibida la demanda a través del teléfono, realizará las oportunas gestiones y tras recabar de la o el solicitante, en su caso, la

documentación oportuna, remitirá a su domicilio el documento acreditativo del trámite solicitado.

19.2- Recepción y distribución de llamadas telefónicas

Los y las ciudadanas que, en su relación con el Ayuntamiento, necesiten contactar telefónicamente con cualquiera de las personas que trabajan en él, serán atendidas inicialmente por el personal del Servicio H@ZI , el cual tendrá como función inicial dicha atención, facilitando la información o realizando la gestión que se requiera y como función final la de distribuir la llamada a la persona destinataria con la máxima celeridad.

Artículo 20.- Recepción y distribución de correo entrante y saliente

El Servicio H@ZI será responsable de la recogida y distribución del correo postal y paquetería que no requiera presencia o firma del personal de las Servicios.

Centralizará además la gestión de la remisión ante las oficinas postales correspondientes del correo postal saliente del Ayuntamiento. Euskaraz zuzendu, porque los del Servicio H@ZI no lo llevan a correos, lo llevan los municipales

Artículo 21.- Función asistencial

En sus relaciones con la ciudadanía el Servicio H@ZI prestará los siguientes servicios:

- a) Expedir fotocopias de documentos que deseen, siempre que vayan a surtir efectos en expedientes municipales.
- b) Facilitar el uso del fax, correo electrónico y teléfono cuando fuera necesario para la gestión de los trámites municipales.
- c) Ayudar al cumplimiento y rellenado de todo tipo de formularios y documentos del Ayuntamiento.
- d) Asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados de acuerdo con lo previsto en la presente ordenanza .

TÍTULO IV

MANUAL DE TRÁMITES

Artículo 22.—Manual de trámites

Anualmente, el Ayuntamiento publicará el Manual de Trámites donde recogerá los procedimientos y/o trámites correspondientes a las áreas administrativa municipales que se ponen a disposición de la ciudadanía.

Dicho manual, que será publicado en la página web institucional, contendrá:

- a) Resumen del servicio o trámite, explicando con sencillez en qué consiste.
- b) Destinatarias/os.
- c) Requisitos y documentación a presentar.
- d) Lugar y forma de presentación de la solicitud.
- e) Coste, si lo tuviera.
- f) Plazo previsto de tramitación, de silencio administrativo y su carácter.
- g) Normativa de aplicación.
- h) Procedimiento a seguir tras la solicitud.
- i) Órgano encargado de la resolución.
- j) Cuantos otros extremos se consideren de interés.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Primera. El Ayuntamiento de Eskoriatza procederá, a través de los procesos de provisión de puestos de trabajo previstos en la legislación vigente, a dotar del personal necesario al Servicio H@ZI . Asimismo, a tal fin, se realizarán cuantas adaptaciones sean necesarias en la relación de puestos de trabajo del Ayuntamiento. En todo caso, dicho personal recibirá la formación precisa y adecuada dirigida al desempeño de las funciones señaladas en esta ordenanza para la plena implantación del servicio.

DISPOSICIÓN FINAL



Primera. La presente Ordenanza, una vez publicado su texto íntegro en el BOLETÍN OFICIAL de Gipuzkoa y transcurrido el plazo de quince días señalado en el artículo 65.2 de la ley 7/85 reguladora de las bases de régimen local, se mantendrá vigente en tanto no se acuerde su modificación o derogación posterior.

Segunda. No obstante, la plena efectividad de la aplicación de la presente ordenanza quedará supeditado a que el Ayuntamiento de Eskoriatza haya completado el proceso organizativo interno que está desarrollando, que posibilite la atribución de los medios personales, materiales y tecnológicos necesarios para la plena implantación y efectividad del Servicio H@ZI .