



AYUNTAMIENTO DE LEÓN

León
Cuna del
Parlamentarismo

CARTA DE SERVICIOS

ATENCIÓN AL CIUDADANO



INDICE

- Oficina de Información y Atención al Ciudadano
- Introducción (pág. 3)
- Objetivos (pág. 4)
- Funciones (págs. 4 y 5)
- Medios personales (pág. 5)
- Canales de Atención al Ciudadano (pág. 6)
- Tramitación de Quejas y Sugerencias (págs. 6 y 7)
- Seguimiento, grado de satisfacción y control de calidad (pág. 7)

- Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones
- Exposición de motivos y normativa (pág. 8)
- Celebración Comisiones (pág. 9)
- Informe anual (pág. 9)
- Publicidad y consulta de los informes anuales (pág. 10)



OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

INTRODUCCIÓN

La misión fundamental de las Administraciones Públicas es servir a sus ciudadanos que, cada vez más, exigen de la Administración que proporcione sus servicios con una mayor celeridad, cercanía y eficacia, a la vez que piden un mayor grado de calidad en la prestación de los mismos.

Las autoridades y funcionarios tienen el deber general de tratar con respeto y deferencia a los ciudadanos, facilitándoles la atención precisa para el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

El objeto de la existencia de una Oficina de Información y Atención al Ciudadano es la regulación y coordinación de los servicios de información y atención al ciudadano, así como su organización administrativa, en el ámbito de la administración municipal.

El Ayuntamiento de León viene realizando numerosos esfuerzos en la mejora y modernización de los distintos servicios que presta a sus administrados y, consciente de que la exigencia de un mejor servicio público es cada vez mayor, crea la Oficina de Información y Atención al Ciudadano, con dependencia de la Concejalía de Quejas y Sugerencias y la función principal de coordinar, asesorar y efectuar un seguimiento de todas aquellas actuaciones que, en el ámbito de la competencia municipal, sean demandadas por sus ciudadanos y que abarcará principalmente los aspectos de: información general, admisión de sugerencias y resolución de quejas.



OBJETIVOS

Tiene como objetivos principales:

- Una mayor calidad de los servicios prestados por el Ayuntamiento de León, dirigida a satisfacer los requerimientos y expectativas de los ciudadanos.
- Una mejora continua en los niveles de eficacia en la gestión de los servicios de atención al ciudadano, estableciendo sistemas de evaluación periódica que permitan detectar áreas susceptibles de mejora.
- La potenciación de los servicios de información administrativa y de atención al ciudadano.
- La resolución de las demandas de información sobre trámites, quejas y sugerencias de los distintos Servicios Municipales.

FUNCIONES

Organizará y coordinará las funciones del personal municipal que afecten, total o parcialmente, a las materias de su competencia y que comprenderá, básicamente, las de recibimiento, orientación e información, admisión de iniciativas y sugerencias y recepción de quejas y reclamaciones:

Recibimiento.- La función de recibimiento a los ciudadanos, tiene por objeto facilitarles la orientación y ayuda que precisen en el momento inicial de su visita.

Orientación e información.- Con el fin de ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que los ciudadanos requieran 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.

Admisión de iniciativas o sugerencias.- La admisión, seguimiento e impulso de iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos, o por los propios empleados públicos, que tendrán por objeto la mejora de la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración.

Recepción de quejas y reclamaciones.- Comprenderá recepción y seguimiento de las quejas y reclamaciones que los ciudadanos presenten por retrasos, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación supuestamente irregular que observen en el funcionamiento de los servicios o dependencias administrativas municipales

MEDIOS PERSONALES

El Ayuntamiento de León tiene adscrito a la Oficina de Atención e Información al Ciudadano el personal que a continuación se detalla y que cuenta con una amplia experiencia y preparación, tanto en tareas administrativas, como en la atención al ciudadano:

- 1 Jefe de Negociado
- 1 Técnico auxiliar
- 3 Auxiliares de Información
- 1 Auxiliar Administrativo

Igualmente, se cuenta con el apoyo del personal de confianza de la propia Concejalía de Quejas y Reclamaciones.



CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los ciudadanos pueden presentar las sugerencias, anomalías, opiniones, quejas y solicitudes de información, básicamente, de las siguientes maneras:

- Personalmente en las Oficinas del Servicios de Información y Atención al Ciudadano (planta baja del edificio de Ordoño II, 10). En la propia Concejalía de Quejas y Reclamaciones (planta sexta del edificio de Ordoño II, 10).
- A través del Servicio de Atención Telefónica (010).
- A través del teléfono de información (987 895 503) y de la Centralita Municipal (987 895 500).
- Página web del Ayuntamiento de León (www.aytoleon.es). Apartados “Atención Ciudadana”, “Contacto” y “Quejas obras”.
- A través del correo electrónico atencion.ciudadano@aytoleon.es.
- Mediante escrito (instancia) a presentar en el Registro Municipal (planta baja del edificio de Ordoño II, 10) o en cualquiera de las formas legalmente establecidas.

TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

En resumen, la tramitación de las anomalías, quejas y sugerencias formuladas por los ciudadanos se realiza de la siguiente manera:

- 1) Se elabora el correspondiente parte de actuación por el Servicio de Información y Atención al ciudadano, o la propia Concejalía de Quejas y Reclamaciones.



- 2) La Concejalía de Quejas y Reclamaciones inicia la tramitación del expediente (acepta, informa o deniega la queja) y la remite a la Concejalía correspondiente.
- 3) La Concejalía con competencia y medios para solventar la queja o dar curso a la sugerencia, procede a su recepción y traslada la orden al personal dependiente de la misma, que emite el correspondiente informe.
- 4) La Concejalía de Quejas y Reclamaciones procede al cierre del expediente, ordenando la actuación que proceda (archivo, contacto con el interesado, etc.).

Los procedimientos apuntados anteriormente, se efectúan con apoyo de programa informático creado al efecto por los Servicios Informáticos Municipales.

SEGUIMIENTO, GRADO DE SATISFACCIÓN Y CONTROL DE CALIDAD

Personal del Servicio de Atención al Ciudadano se pone en contacto con las personas que han presentado quejas y sugerencias, informándoles de la resolución de la misma por parte del Servicio receptor de la anomalía.

Este contacto permite, además, conocer el grado de satisfacción del ciudadano y efectuar un control de calidad asegurando que las quejas son debidamente atendidas.

De este apartado, se realiza estadística pormenorizada que se presenta a todos los componentes de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones (que se tratará con posterioridad).



COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS Y NORMATIVA

La participación es uno de los pilares sobre los que se asienta la idea de democracia y es, también, uno de los mecanismos a través de los cuales las ciudadanas y los ciudadanos juzgan la acción de sus gobiernos. Esta vinculación entre participación y democracia adquiere un significado esencial en el ámbito local, pues es a este nivel de gobierno en el que la ciudadanía asocia con mayor intensidad el valor de la participación y al que se exigen, en consecuencia, unos estilos de gobierno más participativos.

El Ayuntamiento de León, consciente de tal realidad, acordó la creación de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, cuya función principal será la de supervisar la actividad de la Administración Municipal y defender los derechos del vecindario.

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones surge así con una voluntad de impulsar los derechos de participación de las vecinas y vecinos de León en relación con la búsqueda de la eficacia en la gestión de los recursos públicos.

Se configura como un órgano de supervisión de la actividad municipal, sin que pueda servir como revisor de los actos municipales. Del mismo modo, tampoco podrá actuar sobre procedimientos abiertos o en curso, ni acerca de reclamaciones de contenido económico.

Su Reglamento Regulator se aprueba por el Pleno del Excmo. Ayuntamiento de León el día 30 de enero de 2007 y se publica en el BOP el 31 de mayo del mismo año.



CELEBRACIÓN COMISIONES

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se celebra una vez al mes (excepto agosto por ser periodo vacacional). En las sesiones celebradas se da cuenta, mediante informe elaborado por el Servicio de Información y Atención al Ciudadano, de las quejas y sugerencias recibidas y tramitadas.

En este mismo informe se valora si existen anomalías que puedan influir gravemente en el funcionamiento de los servicios o que puedan tener una especial relevancia. También aquellas quejas o sugerencias que se hayan reiterado por encima de lo que se puede considerar como habitual.

Las que se considera figuran en alguno de estos supuestos, así como las que expresamente se solicite, se tratan pormenorizadamente en la Comisión.

INFORME ANUAL

El artículo 28 del Reglamento Regulator, establece que la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones elevará un informe anual al Pleno de la Corporación en el que dará cuenta del número y tipología de las sugerencias, reclamaciones y quejas dirigidas a la Administración Municipal, así como las deficiencias observadas en el funcionamiento de los Servicios Municipales, con exposición de las sugerencias y reclamaciones no admitidas. Podrá, igualmente, evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos por la Corporación, así como formular recomendaciones generales para la mejora de los servicios públicos y la atención ciudadana.



PUBLICIDAD Y CONSULTA DE LOS INFORMES ANUALES

Tal y como indica el Reglamento, el informe anual se eleva al Pleno Municipal y se recoge, íntegramente, en el acta de la sesión, por lo que su contenido se hace público para general conocimiento.

Con independencia de los medios habituales por los que se puede acceder a la consulta, el Ayuntamiento de León publica, en su página web (www.aytoleon.es) todos los acuerdos plenarios, acudiendo al área “tu ayuntamiento”, apartado “ordenanzas, disposiciones y reglamentos”. Así, los últimos informes anuales, se pueden consultar en los siguientes:

- Informe anual 2012 (Pleno de 26 de febrero de 2013)
- Informe anual 2013 (Pleno de 25 de febrero de 2014)

AYUNTAMIENTO DE LEÓN

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO