

Núm. 1.070

**AJUNTAMENT DE  
ROSES  
Servei d'Atenció al Ciutadà**

*Anunci*

...

Exp. 4312/02  
Clau 1.3.3  
Rf. NCh

El Ple de l'Ajuntament de Roses, en sessió ordinària de 26 de gener de 2004, ha aprovat definitivament el Reglament municipal del Servei d'atenció al ciutadà, el qual a continuació es transcriu de forma literal:

**TÍTOL PRELIMINAR**

Durant els últims anys l'Administració Local, com a administració més propera a la població, ha vingut evolucionant en la línia de millorar i d'ampliar els serveis que presta al ciutadà, en el marc d'una administració pública democràtica i transparent.

Ara bé, aquest avenç s'ha referit principalment a serveis d'equipament urbà, assistencials, educatius, culturals, sanitaris, esportius, etc. i no tant als serveis anomenats d'atenció directa al ciutadà, entre els que s'inclouen els serveis de gestió i d'informació.

D'altra banda, la cada vegada més evident exigència per part dels ciutadans, juntament amb la necessitat de reduir la despesa pública, ha introduït la idea de la qualitat de servei en l'Administració (ja ho venia essent en l'empresa privada com element de diferenciació dels seus competidors), ja que, en efecte, atendre al ciutadà per resoldre les seves demandes amb la màxima celeritat, redueix els costos de qualsevol organització, a més de projectar una imatge més positiva de l'Administració envers els ciutadans/usuaris.

Una atenció adequada al ciutadà –un element bàsic, d'altra banda, de la qualitat del servei– es tradueix en un progrés del servei perquè millora la comunicació amb l'usuari i coadjuva en la col·laboració de l'eficient resolució dels assumptes que li són plantejats.

Així mateix, la legislació més recent ha aprofundit en aquesta direcció. La Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, estableix, en el seu article 7.1, que "Totes les administracions i les entitats titulars de documents públics han de disposar d'un únic sistema de gestió documental que abasti la producció, la tramitació, el control, l'avaluació i la conservació dels documents i l'accés a aquests i en garanteixi el tractament

correcte mentre siguin utilitzats administrativament en les fases activa i semiactiva", una disposició que, més enllà de garantir els objectius bàsics de conservació i de tractament correctes dels documents públics, incideix en la necessitat d'oferir als ciutadans els beneficis d'aquestes polítiques de gestió dels documents i de la informació. I, és evident, que els serveis d'atenció personalitzada són, han d'ésser, els elements de gestió administrativa que recullin els beneficis de les polítiques anteriorment descrites i permetin una relació molt més eficaç amb els ciutadans i les seves demandes.

Les característiques del nou Servei d'Atenció al Ciutadà (SAC) són les següents:

1. Es tracta d'una oficina d'informació i de prestació de serveis de l'Ajuntament. No es limitarà únicament a l'atenció de la demanda del ciutadà, sinó que aprofitarà la seva presència per prestar totes les atencions possibles.

2. Haurà d'ésser un servei dinàmic, capaç d'adaptar-se a la demanda existent en cada moment.

3. La carta d'activitats estarà formada per tràmits senzills i repetitius de gran demanda.

Els avantatges que aporta la posada en funcionament d'un servei d'aquestes característiques (SAC) en el desenvolupament de la seva doble funció de gestió i d'informació, són els següents:

**PER ALS CIUTADANS:**

• Afavoreix el tracte personal i individualitzat amb el públic.

• Resol totes aquelles demandes de caràcter general i que poden ser normalitzades.

• S'obté una gran agilitat i rapidesa en l'atenció de les demandes.

• Disposa d'informació i la canalitza de manera que el ciutadà no ha d'anar d'un lloc a un altre buscant, desorientat, una solució a les seves demandes.

• Filtra les consultes que el ciutadà planteja i només el dirigeix a l'àrea competent quan la seva demanda és molt específica o tècnica, i sempre amb cita prèvia.

• Finalment, millora sensiblement la imatge de l'Ajuntament davant els ciutadans.

**PER AL PROPÍ AJUNTAMENT:**

• Racionalitza els recursos, principalment humans, a causa de les economies que es deriven de l'organització horitzontal.

• Aporta una imatge de l'Ajuntament de servei públic bolcat en la solució de les demandes del ciutadà.

• Permet un contacte directe i responsable amb el ciutadà, sota un concepte de

servei públic, que possibilita una disposició de millora permanent (atenció de suggeriments, etc.)

• Els conceptes "barrera-filtre" i "conductor" propis del servei, aporten avantatges com:

• Elimina el fluxe de públic pels diferents serveis de l'organització, tot permetent una gran concentració i dedicació a la gestió dintre de les àrees.

• Possibilita la recepció del públic en les àrees/serveis de manera racional i organitza la circulació interna dels ciutadans a través de la cita prèvia.

• Produeix una millora global de la productivitat als diferents serveis de gestió i d'administració municipals.

**TÍTOL I. DISPOSICIONS DE CARÀCTER GENERAL**

**Article 1. El Servei d'Atenció al Ciutadà**

El Servei d'Atenció al Ciutadà (SAC) és un servei municipal amb vocació específica de servei públic, que incorpora tècniques modernes d'atenció al ciutadà, en el que es concentra l'atenció al públic i que està dotat de l'organització i els mitjans necessaris per donar solució a la majoria de les demandes que els ciutadans adrecen a l'Ajuntament.

**Article 2. Funcions del SAC**

Les activitats del SAC s'engloben en les funcions següents:

- a) Funció d'Informació
- b) Funció de Gestió

**Article 3. Objecte**

Constitueixen l'objecte d'aquest reglament:

1) Recollir i definir totes les activitats que s'assignen al SAC.

2) Establir una sèrie de normes de procediment que regiran sobre aquells expedients/ gestions anomenats actes resolutoris.

3) Garantir l'exercici del contingut de la Llei 30/1992, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú (Títol IV, De l'activitat de les Administracions Públiques) i, en particular, els drets dels ciutadans en les seves relacions amb les Administracions Públiques, amb l'aplicació efectiva dels següents aspectes:

- A ésser informats i orientats.  
- A conèixer, en qualsevol moment, l'estat de tramitació dels expedients en els que tingui la condició d'interessat i d'obtenir còpies dels seus documents.

- A utilitzar les llengües oficials del territori de la Comunitat Autònoma.

- A obtenir una resposta expressa per part de l'Ajuntament.

- A no haver de presentar documents no exigits per les normes aplicables al procediment que es troben en poder de l'Administració.

- A obtenir còpia segellada dels documents que presenti, aportant-la juntament amb els originals, així com a la devolució d'aquests, sempre que no hagin de figurar en l'expedient.

- A conèixer la identitat dels responsables dels tràmits, així com els terminis per a la resolució de l'expedient.

- A formular al·legacions i aportar documents en qualsevol fase del procediment anterior al tràmit d'audiència.

- A accedir als registres i arxius administratius, en compliment a allò que disposa el Títol IV (L'accés als documents) de la Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.

#### Article 4. Principi organitzatiu

El principi organitzatiu que caracteritza aquest servei es basa en dos elements fonamentals:

- Es concentren en un únic servei l'atenció de les demandes més usuals dels ciutadans amb l'Ajuntament.

- Es configuren els seus llocs de treball amb caràcter polivalent.

#### Article 5. Relació amb les àrees funcionals

El SAC està configurat com un altre servei diferenciat dins de l'estructura ordinària municipal, al servei de les diferents àrees funcionals de l'Ajuntament d'acord a la consecució del seu objectiu principal d'atenció personalitzada del públic, que es presta mitjançant la forma de gestió directa.

Les àrees funcionals municipals són les responsables finals de totes les actuacions que, respecte a les matèries que els corresponguin funcionalment, desenvolupi el SAC, independentment d'aquelles encomanades a aquest nou servei i que siguin de responsabilitat pròpia.

El SAC col·laborarà amb les diferents àrees funcionals de l'Ajuntament mitjançant l'organització i la prestació, en les seves instal·lacions, d'aquelles iniciatives i activitats que requereixin de la informació i l'atenció de la població en general, tals com renovacions padronals, plans urbanístics, beques i ajuts, matriculacions, etc.

Se signarà entre cada àrea i el SAC un document regulador de la seva relació mútua que adoptarà la figura de conveni intern.

#### Article 6. Conveni intern de relació

El conveni intern regulador de la relació mútua àrea-SAC contemplarà tots aquells aspectes que contribueixin al

correcte desenvolupament del servei que el SAC presta a l'àrea.

El conveni tindrà almenys el contingut següent:

- Manual de procediment.

- Informació que es transmetrà a l'àrea i la seva periodicitat.

- Criteris d'actuació.

- Reserves de tramesa a l'àrea.

- Periodicitat de tramesa de la documentació a l'àrea.

#### Article 7. Procediment a seguir per a l'aprovació dels manuals de procediment

Les àrees funcionals municipals fixaran, de comú acord amb el departament de Secretaria i previ informe dels Serveis Jurídics, els procediments a seguir per cadascun dels tràmits de gestió o d'informació en la matèria que, per contingut funcional, els correspongui. Una vegada fixats, hauran d'ésser aprovats per resolució de l'Alcaldia, previ informe favorable de la Secretaria General, juntament amb el denominat conveni intern de relació àrea-SAC.

Cada àrea fixarà, tanmateix, els criteris d'actuació per cada tràmit, sense perjudici de l'assessorament que pugui prestar el personal adscrit al SAC.

#### Article 8. Informació sobre l'activitat del SAC

Periòdicament, es confeccionaran diverses estadístiques del desenvolupament de les activitats atribuïdes al SAC, amb la finalitat de conèixer millor les demandes dels ciutadans, queixes i suggeriments presentats, avisos d'averies, actes de resolució, i del nombre i tipus de consultes que s'han realitzat.

Regularment, es redactarà un informe sobre el contingut dels convenis interns i les necessitats de canvi que s'observin.

Periòdicament, es realitzarà un informe sobre la problemàtica, si escau, existent en la relació SAC-àrea.

#### Article 9. Referents d'Àrea

Per garantir l'adequada coordinació del SAC amb les àrees funcionals de l'Ajuntament, amb l'objecte de prestar el millor servei al ciutadà, existirà la figura del referent d'àrea que tindrà les següents funcions:

a) Servir d'interlocutor i de pont entre el SAC i l'àrea corresponent i de prestar el recolzament al personal de l'oficina quan es requereixi.

b) Mantenir informat al responsable del SAC sobre totes les actuacions de l'àrea que tinguin repercussió de cara al ciutadà, com l'estat de tramitació dels procediments, queixes i reclamacions, anuncis, campanyes i, en general, de totes les activitats que desenvolupi l'àrea.

c) Vetllar i coordinar les actuacions necessàries de resposta dintre de la seva àrea per satisfer eficaçment les demandes presentades al SAC pel ciutadà.

d) Controlar el correcte compliment del contingut del conveni intern signat.

#### Article 10. Documentació a aportar juntament a la sol·licitud d'iniciació

Les sol·licituds que es formulin hauran de contenir, a més a més d'allò que disposa l'article 70 de la Llei 30/1992, de Procediment Administratiu Comú, la documentació a què faci referència el manual de procediment que resulti d'aplicació.

#### Article 11. Arxiu de documentació

La responsabilitat de l'arxiu actiu de la documentació generada des del SAC en relació als expedients i gestions, la competència dels quals sigui atribuïda a les diferents àrees funcionals, serà d'aquestes, fet pel qual el SAC trameterà l'esmentada documentació amb la periodicitat que en cada cas s'estableixi.

## TÍTOL II. FUNCIO D'INFORMACIO

#### Article 12. Funció d'informació

Les funcions d'informació seran les següents:

- De recepció i d'acollida als ciutadans, amb l'objecte de facilitar-els-hi l'orientació i l'ajuda que precisin en el moment inicial de la seva visita i, en particular, la relativa a la localització de dependències, personal i membres de la Corporació.

- D'orientació i d'informació, la finalitat de les quals sigui la d'oferir les aclaracions i les ajudes de caràcter pràctic que els ciutadans requereixin sobre els procediments, els tràmits, els requisits i la documentació necessaris pels projectes, actuacions i sol·licituds que es proposin realitzar, per accedir al gaudiment d'un servei públic o beneficiar-se d'una prestació determinada.

- D'informació de l'estat de tramitació dels procediments i de materialització del dret d'accés i de participació en la informació pública dels expedients i documents municipals.

La informació encomanada al nou servei podrà ser general o particular.

#### Article 13. Mitjans de difusió de la informació

A l'objecte de fer arribar al ciutadà la informació que necessiti s'utilitzaran els mitjans de difusió que en cada circumstància resultin adequats, tot potenciant aquells que possibilitin la informació a distància, ja es tracti de

publicacions, sistemes telefònics o qualsevol altra forma de comunicació que els avanços tecnològics permetin.

#### Article 14. Tauler d'anuncis

Quan el procediment tingui una repercussió en la ciutadania en general, a més de la publicació en el tauló d'anuncis de l'Ajuntament, es possibilitarà la seva difusió des del SAC.

#### Article 15. Butlletí d'Informació Municipal

El SAC difondrà a la ciutadania, per al seu coneixement i consulta, aquelles informacions d'interès general mitjançant els espais reservats d'informació municipal a la televisió local o en qualsevol altre mitjà de comunicació. Es potenciarà l'ús de les noves tecnologies en la comunicació amb els ciutadans, especialment a través de la pàgina electrònica del SAC.

### CAPÍTOL I. INFORMACIÓ GENERAL

#### Article 16. Contingut

És la informació administrativa relativa a:

a) La identificació, finalitats, competència, estructura, funcionament i localització d'organismes i unitats administratives.

b) La referida als requisits jurídics o tècnics que les disposicions determinin per a la presentació de projectes, actuacions o sol·licituds que els ciutadans es proposin realitzar.

c) La referent a la tramitació de procediments, als serveis públics i prestacions, així com a qualsevol altra dada que els ciutadans tinguin necessitat de conèixer en les seves relacions amb les Administracions Públiques, complementada amb la relativa a serveis i tràmits extramunicipals d'interès més comú pel ciutadà i que es coneguin.

d) El coneixement del procediment, o la part que es determini, en informació pública, en què el ciutadà pugui realitzar les al·legacions que consideri oportunes.

e) D'accés als registres i als documents que, formant part d'un expedient, es custodien en l'arxiu administratiu central, sigui quina sigui la seva forma d'expressió –gràfica, sonora o visual–, el tipus de llenguatge utilitzat –natural o codificat– o el tipus de suport material en el qual figurin, sempre que aquests expedients corresponguin a procediments closos en la data de la sol·licitud.

#### Article 17. Realització de la informació

La informació contemplada en els apartats a), b), c) i d) de l'article 16 es

facilitarà obligatòriament als ciutadans, sense exigir per aquesta finalitat cap acreditació de legitimació.

#### Article 18. Informació pública

L'anunci pel qual s'acorda la informació pública assenyalara el lloc d'exhibició habitual i determinarà el termini per formular al·legacions.

L'exhibició es realitzarà mitjançant la vista de l'expedient, de part del mateix o del document a la dependència que s'habiliti a l'efecte, sense que la documentació exhibida pugui sortir de la mateixa i sense que es faciliti cap reproducció de cap document.

Amb la finalitat de realitzar l'exhibició es realitzarà, sempre que sigui possible tècnicament i econòmicament, una còpia completa i compulsada del document o procediment original, una còpia que serà l'objecte sobre el que es donarà vista.

#### Article 19. Accés als registres administratius

D'una manera general, totes les persones tenen dret a accedir als documents que formen part de procediments administratius closos.

L'accés als registres administratius establert en l'apartat E de l'article 16, es realitzarà mitjançant una petició per escrit, que haurà de ser individualitzada dels documents que es desitgi consultar, sense que es pugui, tret per a la seva consideració amb caràcter potestatiu, formular una sol·licitud genèrica sobre una matèria o conjunt de matèries. El termini per a resoldre les sol·licituds d'accés a documents públics és de dos mesos. Si, passat aquest termini, no s'ha dictat resolució, s'entén que la sol·licitud ha estat desestimada, sens perjudici que la persona sol·licitant pugui reclamar a l'Ajuntament que compleixi la seva obligació de resoldre-la.

Les accés als documents públics comparat amb les següents limitacions:

1) L'accés als documents públics només pot ésser denegat en aplicació de les limitacions legalment establertes. Les denegacions del dret d'accés als documents públics s'han de fer per resolució motivada. El fet que un document no sigui en un arxiu no l'exclou de consulta pública. La vigència de les exclusions legalment establertes de consulta de documents públics, d'una manera general, queden sense efecte al cap de trenta anys de la producció del document, llevat que la legislació específica disposi una altra cosa. Si es tracta de documents que contenen dades personals que puguin afectar la seguretat, l'honor, la intimitat o la imatge de les persones, com a norma general, i llevat que la legislació específica disposi una altra cosa, poden ésser

objecte de consulta pública amb el consentiment dels afectats o quan hagin passat vint-i-cinc anys d'ençà de la seva mort o, si no se'n coneix la data, cinquanta anys d'ençà de la producció del document. Tanmateix, es podran establir per reglament, respecte a classes determinades de documents, terminis de vigència diferents dels previstos.

2) L'accés als documents que continuen dades referents a la intimitat de les persones estarà reservat únicament a aquestes, tret que figurin en expedients el període d'exclusió dels quals hagi excedit els terminis legals per a la seva lliure comunicació, conforme als terminis màxims que determinin els diferents procediments, dels que no pugui derivar-se ja un efecte substantiu qualsevol. Tanmateix, sempre que sigui possible sotmetre els documents a processos tècnics que garanteixin plenament la impossibilitat d'accés a les dades reservades i de reconstrucció d'aquestes dades a partir de la informació facilitada, es permetrà l'accés parcial als documents que continuen dades que, d'acord amb la llei, calgui mantenir reservades.

3) L'accés als expedients i als seus documents que la legislació de procediment comú o la legislació de caràcter sectorial específicament estableixi.

4) L'exercici del dret d'accés podrà ser denegat quan prevalguin raons d'interès públic, per interessos de tercers més dignes de protecció o quan així ho disposi la Llei, havent l'òrgan competent, en aquests casos, de dictar una resolució motivada. Així mateix, es podrà denegar l'accés a documents no exclosos de consulta pública que no hagin estat qualificats expressament d'accessibles per la normativa, sempre que es consideri que, d'acord amb la llei, perjudiquen interessos generals o de les persones.

Excepcionalment, i amb l'informe previ de la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental, l'Administració de la Generalitat de Catalunya, es podrà permetre l'accés a documents exclosos de consulta pública per interessos legítims o científics, tot preservant les situacions protegides per la llei i garantint la intimitat de les persones.

L'accés als documents es realitzarà en el suport material disponible que la persona sol·licitant hagi elegit. En cas que l'exercici del dret d'accés pugui perjudicar la conservació correcta d'un document, es facilitarà a la persona sol·licitant la consulta d'una reproducció, sempre que sigui tècnicament i econòmicament possible.

#### Article 20. Obtenció de còpies

El dret d'accés comportarà el d'obtenir les còpies o certificats dels documents

l'examen dels quals sigui autoritzat per l'Ajuntament, previ pagament, si escau, de les exaccions que estiguin legalment establertes. En qualsevol cas, segons el que disposa l'article 7.4 de la Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'Arxius i Documents, cal garantir el dret a la intimitat personal i la reserva de les dades protegides per la llei.

Les còpies hauran de ser sol·licitades per escrit, en la qual s'indicaran amb precisió els documents requerits.

## CAPÍTOL II. INFORMACIÓ PARTICULAR

### Article 21. Contingut

La informació particular és la que concerneix a l'estat o el contingut dels procediments en tramitació i a la identificació de les autoritats i el personal al servei de l'Administració sota la responsabilitat de la qual es tramiten els esmentats procediments.

### Article 22. Dret d'informació i accés

Els interessats, reconeguts mitjançant l'acreditació prèvia, podran:

a) Obtenir informació en qualsevol moment sobre l'estat de la tramitació del procediment.

b) Accedir als documents de l'expedient, amb excepció d'aquells de caràcter nominatiu. L'accés als documents de caràcter nominatiu per part d'aquelles persones que no siguin les titulars serà, així mateix, exercitable quan, sense incloure altres dades pertanyents a la intimitat de les persones, figurin en procediments d'aplicació del dret, tret dels de caràcter sancionador o disciplinari, i que, atenent al seu contingut, puguin fer-se valer per a l'exercici dels drets dels ciutadans.

c) Participar en tràmit d'audiència a fi d'al·legar i presentar documents i justificacions que estimin oportuns.

L'obtenció d'informació i l'accés als documents serà sol·licitat per l'interessat o el seu representant per escrit.

### Article 23. Representació

Els interessats amb capacitat d'obrar podran actuar per mitjà de representant, entenent-se amb aquest les actuacions administratives, tret de manifestació expressa en contra per part l'interessat.

Qualsevol persona amb capacitat d'obrar podrà actuar en representació d'una altra davant les Administracions Públiques.

Haurà d'acreditar-se la representació per qualsevol mitjà vàlid en dret que deixi constància fidedigna o mitjançant una declaració en compareixença personal de l'interessat.

### Article 24. Audiència

L'exhibició es realitzarà mitjançant la vista de l'expedient o part del mateix en la dependència que s'habiliti a tal fi en el SAC, sense que la documentació exhibida pugui sortir de l'esmentada dependència i sense que es faciliti cap reproducció de qualsevol document. Tot això sense perjudici de què, per part de l'interessat, se sol·liciti formalment la realització de còpies de part o de la totalitat de l'expedient.

Amb la finalitat de realitzar l'exhibició es realitzarà, sempre que sigui possible tècnicament i econòmicament, una còpia completa i compulsada del document o procediment original, còpia que serà l'objecte sobre la qual s'efectuarà la vista.

## TITOL III. FUNCIÓ DE GESTIÓ

### Article 25. Funció de gestió

Les funcions de gestió seran les següents:

a) En relació amb els procediments administratius, que comprendrà la recepció de la documentació inicial d'un expedient, així com les actuacions de tràmit i de resolució de les qüestions, la urgència i la simplicitat de les quals demanin una resposta immediata.

b) De recepció de les iniciatives o suggeriments formulats pels ciutadans per millorar la qualitat dels serveis, incrementar el rendiment o l'estalvi de la despesa pública, simplificar tràmits o suprimir els que siguin innecessaris o qualsevol altra mesura que suposi un major grau de satisfacció de la societat en les seves relacions amb l'Administració.

c) De recepció de queixes i de reclamacions dels ciutadans per la dilació, desatenció o per qualsevol altre tipus d'actuació irregular que observin en el funcionament de les oficines administratives.

d) De recepció d'avís i de comunicats d'avaries efectuats pels ciutadans en matèria de serveis urbans, així com de queixes i de reclamacions per la dilació, la desatenció o per qualsevol altre tipus d'actuació irregular que observin en el funcionament dels serveis públics.

e) D'assistència als ciutadans en l'exercici del dret de petició.

### Article 26. Oficina d'Informació, Atenció i Gestió Unificada

Les funcions de gestió del SAC es configuraran sota les directrius organitzatives del que s'anomena Finestreta Única o Oficina d'Informació, Atenció i Gestió Unificada, tot oferint al ciutadà un únic centre polivalent d'atenció en les seves relacions amb l'Ajuntament.

### Article 27. Representació

Els interessats amb capacitat d'obrar podran actuar per mitjà de representant, que serà amb qui es relacionarà les actuacions administratives, tret de manifestació expressa en contra per part de l'interessat.

Qualsevol persona amb capacitat d'obrar podrà actuar en representació d'una altra davant les Administracions Públiques.

Haurà d'acreditar-se la representació per qualsevol mitjà vàlid en dret que deixi constància fidedigna o mitjançant una declaració en compareixença personal de l'interessat.

### Article 28. Comunicació interna

Diàriament, s'informarà a les diferents àrees funcionals sobre el total de gestions realitzades d'acord a les seves competències, per al seu coneixement i efectes.

El SAC registrarà per mitjans informàtics la totalitat de les gestions que d'aquest tipus es facin.

### Article 29. Gestió telefònica

La relació ciutadà-Ajuntament de Roses podrà realitzar-se a través del servei telefònic, sense perjudici de la constància escrita dels actes administratius i la pràctica de notificacions en els casos en què procedeixi.

### Article 30. Identitat

En la tramitació de les gestions a través del telèfon s'assegurarà la identitat dels interessats mitjançant el procés següent:

1) Identificació personal del comunicant.

2) Comprovació del número del document Nacional d'Identitat.

3) Comprovació, almenys, d'una dada més que hagi estat, en un moment anterior, comunicat a l'Ajuntament.

La notificació als interessats es practicarà, en tot cas, en el domicili específic que figuri en els registres administratius de l'Ajuntament.

### Article 31. Procediment

El SAC rebrà la demanda del ciutadà a través del telèfon, realitzarà les gestions oportunes i, després de demanar al sol·licitant, si escau, la documentació oportuna, remetrà al domicili de l'interessat el document acreditatiu del tràmit sol·licitat.

### Article 32. Registre de tràmits per telèfon

Es garantirà la constància de la demanda del ciutadà via telefònica mitjançant les diferents eines informàtiques utilitzades.

Article 33. Catàleg de gestions a tramitar per telèfon

Per resolució d'alcaldia, i previ desenvolupament del procediment establert en el Títol I d'aquest reglament (Conveni intern de relació), es determinaran aquelles relacions ciutadà-Ajuntament de Roses que puguin resoldre's mitjançant el suport telefònic.

Aquest catàleg de tràmits serà publicat en el Butlletí Oficial de la Província i estarà a disposició del públic al SAC.

## CAPÍTOL I. ACTES DE TRÀMIT

### Article 34. Descripció

Són acte de tràmit aquells pels quals el SAC exerceix una funció d'interlocutor entre el ciutadà i l'àrea competent, i per la resolució dels quals és competència de les diferents àrees funcionals, tot corresponent al SAC les funcions d'instrument de relació entre ambdós.

### Article 35. Catàleg d'Actes de Tràmit

Per resolució d'Alcaldia, i previ desenvolupament del procediment establert en el Títol I d'aquest reglament (Conveni intern de relació), es determinaran aquells actes de tràmit que s'hagin de realitzar per part del SAC.

Aquest catàleg d'actes de tràmit serà publicat al Butlletí Oficial de la Província i estarà a disposició del públic al SAC.

### Article 36. Registre d'Entrada i de Sortida

L'activitat de l'Ajuntament de registre d'entrada d'escrius, dirigits a la institució –o, si escau, als seus òrgans–, i de sortida, es realitzarà al SAC.

### Article 37. Nota de Registre d'Entrada i de Sortida

Registrat un document, se li estamparà una nota expressiva de la data i l'hora en què s'inscriu i el número d'ordre que li correspongui.

### Article 38. Control del document a registrar

El personal adscrit al SAC s'encarregarà que el document presentat al registre reuneixi les dades exigides per la legislació reguladora del procediment administratiu comú i els exigits, en el seu cas, per la legislació específica aplicable.

Si així no fóra, es requerirà a qui l'hagués signat o enviat perquè, en el termini de deu dies, subsani la mancança o acompanyi els documents preceptius amb l'avertiment de què, si així no ho fes, s'arxivaria sense més tràmit.

### Article 39. Còpia de document registrat

De les sol·licituds, comunicacions i

escrius que presentin els interessats en el registre, podran exigir el corresponent rebut que acrediti la data i l'hora de presentació, admetent-se com a tal una còpia segellada del document en el qual consti el dia i l'hora de presentació.

El SAC no guardarà cap còpia dels registres d'entrada transcorregut un mes de la seva recepció.

### Article 40. Registre de documents dirigits a altres administracions

Les sol·licituds, escrits i comunicacions que els ciutadans dirigeixin a qualsevol òrgan administratiu que pertanyi a l'Administració General de l'Estat, a la de qualsevol Administració de les Comunitats Autònomes, a la de les Administracions Forals o a la d'alguna de les entitats que integren l'Administració Local, podran presentar-se en el Registre General d'aquest Ajuntament si s'hagués subscrit el corresponent conveni.

### Article 41. Classificació i distribució

Una vegada registrats els documents, en el termini fixat en cada conveni realitzat amb les diverses administracions, i en tot cas dintre el període dels tres dies següents a la seva recepció, es remetran immediatament als òrgans o entitats corresponents.

Aquesta remissió s'efectuarà pels mitjans més adients perquè la seva recepció es produeixi com més aviat millor, amb especial utilització dels mitjans informàtics, electrònics o telemàtics en els supòsits que sigui possible i es compleixin els requisits i garanties exigits per la Llei de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

### Article 42. Publicitat de registres propis i concertats

L'Ajuntament farà pública i actualitzada una relació dels registres propis o concertats, els seus sistemes d'accés i comunicació dels horaris de funcionament.

## CAPÍTOL II. ACTES RESOLUTORIS

### Article 43. Descripció

El SAC, mitjançant actes directes i autònoms, donarà solució a aquelles gestions més usuals, senzilles i d'un volum important, pels quals tingui els mitjans tècnics i humans i la competència necessària.

### Article 44. Tipus d'actes

Els actes que realitza el SAC es classifiquen, als efectes d'aquest reglament, en els següents 4 apartats:

- a) De confirmació o constatació
- b) D'actualització
- c) De coneixement
- d) D'activitat

## SECCIÓ PRIMERA. ACTES RESOLUTORIS DE CONFIRMACIÓ O CONSTATACIÓ

### Article 45. Descripció

Són actes de confirmació o constatació aquelles gestions senzilles que donen solució a la demanda del ciutadà constant o confirmant l'existència d'allò que ja consta en els registres administratius i per la realització dels quals el SAC tingui els mitjans i les competències per gestionar de forma directa i autònoma.

### Article 46. Registres

Són registres administratius de l'Ajuntament de Roses aquells establerts en suport escrit, informàtic o qualsevol altre, per mantenir un coneixement ràpid i cert de drets, obligacions, característiques o situacions existents, amb la finalitat que la pròpia institució pugui exercir d'una forma més eficaç les facultats que li corresponguin.

### Article 47. Accés als registres

Els interessats, prèvia l'acreditació que així els reconegui, podran accedir als registres administratius operatius en la data de la sol·licitud.

El dret d'accés comportarà el d'obtenir volants de la informació, l'examen de la qual sigui autoritzat per l'Ajuntament, previ pagament, si escau, de les exaccions que estiguin legalment establertes.

### Article 48. Definició i efectes del document de volant

Es designa amb el nom de volant aquell document elaborat per un treballador municipal que constati o confirmi mitjançant escriptura la informació puntual continguda en els registres administratius.

L'emissió d'aquests volants tindrà només efectes informatius.

### Article 49. Expedició de volants

S'expediran pel personal adscrit al SAC en el mateix moment de la sol·licitud, la qual es realitzarà de forma oral.

### Article 50. Registre de volants

No serà necessari l'assentament en el Registre General de Sortida de l'expedició de volants, ateses les seves característiques d'immediatesa i constància escrita, de no actuació posterior de l'Administració i de la necessitat d'agilització de la gestió.

Article 51. Catàleg d'actes resolutoris de confirmació o constatació

Per resolució d'Alcaldia, i previ desenvolupament del procediment establert en el Títol I d'aquest reglament (Conveni intern de relació), es determinaran aquells actes de confirmació o constatació que siguin fixats per part del SAC.

Aquest catàleg d'actes de tràmit serà publicat en el Butlletí Oficial de la Província i estarà a disposició del públic en el SAC.

## SECCIÓ SEGONA. ACTES RESOLUTORIS D'ACTUALITZACIÓ

Article 52. Descripció

Són actes d'actualització els de modificació dels registres administratius operatius, per la realització dels quals el SAC tingui els mitjans tècnics i humans i les competències per gestionar de forma directa i autònoma.

Article 53. Sol·licitud i resolució

El ciutadà haurà de sol·licitar la modificació mitjançant un escrit dirigit a l'Excm. Sr. Alcalde-President de l'Ajuntament de Roses, realitzant-se el corresponent registre d'entrada.

Aquest tipus de tràmits, per la seva pròpia naturalesa, no requerirà resolució expressa.

Article 54. Catàleg d'actes resolutoris d'actualització

Per resolució d'Alcaldia, i previ desenvolupament del procediment establert en el Títol I d'aquest reglament (Conveni intern de relació), es determinaran aquells actes d'actualització que siguin fixats per part del SAC.

Aquest catàleg d'actes de tràmit serà publicat en el Butlletí Oficial de la Província i estarà a disposició del públic en el SAC.

## SECCIÓ TERCERA. ACTUACIONS SOTMESES A ACTES DE COMUNICACIÓ PRÈVIA

Article 55. Descripció

Són actes de comunicació prèvia aquells de volum important, de caràcter reglat i repetitiu en els quals l'Ajuntament quedi informat de l'actuació declarada pel ciutadà, als efectes oportuns.

Article 56. Definició i efecte del document de coneixement

El treballador del SAC elaborarà un document que recollirà en un primer cos la declaració del ciutadà i en un segon cos l'acte de coneixement de l'Administració, de forma immediata.

L'acte de coneixement faculta el ciutadà, sempre que en el plaç d'un mes l'Ajuntament no manifesti la seva disconformitat, per a la realització de l'actuació intervinguda declarada, sense perjudici de la potestat municipal de revisar-la i, si escau, de no autoritzar-la.

Article 57. Expedició del document de coneixement

El personal adscrit al SAC expedirà el document acreditatiu de l'acte de coneixement en el mateix moment de la sol·licitud, previ el pagament, si escau, de les exaccions que estiguin legalment establertes.

Article 58. Sol·licitud i resolució

El ciutadà haurà de realitzar la comunicació mitjançant un escrit dirigit a l'Excm. Sr. Alcalde-President de l'Ajuntament de Roses, realitzant-se el corresponent registre d'entrada.

Aquest tipus de tràmits, per la seva pròpia naturalesa, no requerirà resolució expressa.

Article 59. Catàleg d'actuacions sotmeses al règim de comunicació prèvia

Per resolució d'Alcaldia, i previ desenvolupament del procediment establert en el Títol I d'aquest reglament (Conveni intern de relació), es determinaran aquells actes de coneixement que siguin fixats per part del SAC.

Aquest catàleg d'actes de tràmit serà publicat en el Butlletí Oficial de la Província i estarà a disposició del públic al SAC.

## SECCIÓ QUARTA. ACTES RESOLUTORIS D'ACTIVITAT

### SUBSECCIÓ PRIMERA. RECEPCIÓ I TRAMITACIÓ DE COMUNICACIONS

Article 60. Definició de comunicació

Als efectes del present reglament, es consideren comunicacions les manifestacions verbals o escrites, efectuades pels ciutadans en les que posi de manifest, a partir d'una voluntat de col·laboració, un suggeriment, una queixa o un problema en el funcionament dels serveis municipals, quan no reuneixin els requisits previstos en la legislació de procediment administratiu per a les sol·licituds.

Article 61. Llibre de registre de comunicacions

Hi haurà al SAC un llibre de registre de comunicacions en el qual els ciutadans podran exposar i proposar el que creguin convenient amb la finalitat d'innovar o millorar la prestació dels serveis municipals.

Article 62. Presentació

S'incorporaran al llibre de registre de comunicacions les cursades per qualsevol dels mitjans següents:

1) Personalment, a través de l'imprès confeccionat a l'efecte.

2) Telefònicament.

3) Qualsevol altre mitjà que estableixi la Llei.

Els ciutadans podran ésser auxiliats pel personal del SAC en la formulació i constància de la seva comunicació.

Article 63. Tractament

Les comunicacions es classificaran i processaran al SAC i, següidament, seran traslladades immediatament a l'àrea o servei corresponent.

Rebudes les comunicacions a l'àrea o servei competent, aquest, en el termini màxim de cinc dies hàbils i previs els aclariments que estimi oportú recollir del ciutadà, informarà al SAC de les actuacions realitzades, o previstes realitzar, perquè immediatament el SAC les posi en coneixement del ciutadà.

Article 64. Resposta

Des de la recepció de la queixa, suggeriment o avís d'avaría al SAC, s'estableix un termini de 20 dies per informar el ciutadà de les actuacions realitzades, en el sentit indicat per l'àrea o servei afectat.

Si, transcorregut el termini de resposta, el ciutadà no hagués obtingut cap resposta per part de l'Ajuntament de Roses, podrà dirigir-se al SAC –on presentà la seva comunicació– amb la finalitat de conèixer els motius que han originat la manca de resposta i exigir les responsabilitats oportunes.

Article 65. Actuacions i seguiment

El SAC durà un control de les comunicacions que afectin les diferents àrees funcionals.

Si, de la queixa presentada, se'n deduïssin indicis d'un anormal funcionament dels serveis municipals, el SAC sol·licitarà al negociat d'Alcaldia les actuacions pertinents pels procediments que en cada cas corresponguin.

Periòdicament, es remetran als responsables polítics municipals una relació de les queixes, suggeriments, iniciatives, peticions i avisos presentats, així com les respostes i mesures adoptades en cada cas, d'acord amb les instruccions i directrius dictades en cada moment per ells.

Article 66. Efectes de les queixes

Les queixes formulades d'acord amb allò previst en aquest reglament no tindran en cap cas la qualificació de recurs administratiu ni la seva interposició paraitzà els terminis establerts en la normativa vigent.

Aquestes queixes no condicionen, de cap manera, l'exercici de les altres accions o drets que, de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment, puguin exercitar els que figurin en ell com a interessats.

#### SUBSECCIÓ SEGONA. COMPULSA DE DOCUMENTS

##### Article 67. Definició

La compulsa de documents és l'autenticació de la còpia d'un document original perquè pugui produir els efectes oportuns.

S'estendrà diligència de compulsa de tota la documentació que, amb originals i còpia, es presenti al SAC per formar part d'un expedient quan s'iniciï o es tramiti a l'Ajuntament de Roses, així com quan se sol·liciti el desglossament d'un document original obrant en un determinat expedient.

##### Article 68. Expedició

Des del SAC, de forma immediata, i per delegació del secretari general de la Corporació –de data 22 de gener de 2001–, realitzarà les compulses de documents, previ el pagament de la tarifa establerta en l'ordenança fiscal reguladora.

El servei podrà no ésser prestat en el mateix moment si les còpies per compulsa fossin molt nombroses.

##### Article 69. Procediment

Quan l'original del document resti en poder de l'Ajuntament, el duplicat de la compulsa s'entregarà a l'interessat i haurà de contenir la referència de l'expedient en el qual es troba l'original. L'Ajuntament de Roses es quedarà la còpia compulsada quan l'original del document retorna a l'interessat.

El procediment serà el mateix per les compulses necessàries en el cas dels particulars que presentin les seves peticions o escrits, adreçats als òrgans de l'Administració de l'Estat o de la Generalitat –sempre i quan existeixi un conveni de col·laboració previst a l'art. 38.4 lletra e) de la Llei 30/92, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú–, al SAC, ja que en aquest cas l'Ajuntament de Roses només actua com a registre de l'Administració de destí.

##### Article 70. Àmbit d'actuació

La documentació que hagi d'assortir efectes en altres Administracions Públiques de l'Estat, de les Comunitats Autònomes o de les entitats locals, no es compulsa a l'Ajuntament, sinó que s'ha de presentar davant l'Òrgan o Entitat que

incoï el procediment i per al qual s'aporti la documentació, per tal que l'operació de compulsa l'efectuï el funcionari corresponent d'aquella administració.

Amb la finalitat de facilitar l'aportació de còpies de la documentació normalitzada de caràcter públic i personal que les institucions públiques o privades habitualment requereixen als ciutadans, el SAC estendrà la diligència de la compulsa als següents documents originals:

- DNI, NIF, NIE, passaport, llibre de família, cartilla i tarjeta de la Seguretat Social i documents públics d'identificació personal.

- Contractes de lloguer, contractes de treball i aquella documentació que sigui exigida per les administracions per al reagrupament familiar dels immigrants.

- Títols acadèmics corresponents a nivells d'ensenyances reglades expedits pels centres públics i universitaris de l'Estat espanyol, redactats en qualsevol de les llengües oficials de l'Estat.

#### SUBSECCIÓ TERCERA. CITA PRÈVIA

##### Article 71. Cita prèvia

Serà un objectiu bàsic de l'Ajuntament de Roses facilitar a través del SAC el màxim d'assessorament i/o informació que el ciutadà pugui necessitar en la seva relació amb l'Ajuntament. No obstant això, resulta inevitable l'existència de demandes que, ja sigui per la seva dificultat, ja sigui per la seva peculiaritat o per la seva identitat, requeriran de l'atenció dels tècnics municipals especialistes o d'algun membre de la Corporació. En aquests casos, el SAC administrarà parcialment les agendes dels tècnics especialistes i dels membres de la Corporació que puguin ésser requerits pel ciutadà, tot assignant dia, hora i lloc de la cita, amb caràcter previ al seu desenvolupament.

#### SUBSECCIÓ QUARTA. VENDA DE PUBLICACIONS I PLÀNOLS

##### Article 72. Descripció

Per a una millor atenció al ciutadà, el SAC concentrarà en el seu servei totes les publicacions administratives (normes, ordenances, reglaments municipals, bases gràfiques, etc.) i plànols que editi l'Ajuntament, amb la finalitat d'ésser facilitats al ciutadà que els necessiti, previ pagament, si escau, de la tarifa establerta en cada cas.

#### SUBSECCIÓ CINQUENA. RECEPCIÓ I DISTRIBUCIÓ DE TRUCADES TELEFÒNIQUES

##### Article 73. Descripció

Els ciutadans que en la seva relació amb l'Ajuntament necessitin contactar telefònicament amb qualsevol de les persones que hi treballen, seran atesos inicialment pel personal del SAC, el qual tindrà com a funció inicial l'atenció del ciutadà amb l'ofertament de la informació necessària o amb la realització de la gestió que requereixi, i com a funció final la de distribuir les trucades al destinatari amb la màxima celeritat.

##### DISPOSICIÓ FINAL

Única. El present reglament entrarà en vigor 15 dies hàbils des de la publicació del text íntegre al BOP i serà d'aplicació mentre no s'acordi la seva modificació o derogació.

Roses, 30 de gener de 2004.—  
L'Alcalde-President. Signat: Carles Pàramo i Ponsetí.

...

#### Núm. 983

#### AJUNTAMENT DE VILADRAU

##### Anunci d'informació pública

...

El Ple de l'Ajuntament de Viladrau, reunit el dia 16 de gener de 2004, adoptà l'acord d'aprovar inicialment el plec de clàusules administratives particulars que hauran de regir l'adquisició dels terrenys situats a l'Av. Montseny d'aquest terme municipal i de sotmetre'l a informació pública a l'efecte de presentació d'al·legacions.

El plec esmentat es podrà consultar a les oficines municipals tots els dies feiners, entre les 9 i les 13 hores, durant el termini d'informació pública, que serà de quinze dies hàbils des de la publicació d'aquest anunci.

Les al·legacions, si escau, s'hauran de presentar, davant l'Ajuntament, dintre del termini esmentat, per qualsevol dels mitjans que estableix la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Si no s'hi presentaven al·legacions durant el període d'informació pública, el plec de condicions s'entendrà definitivament aprovat sense resolució expressa.

Viladrau, 23 de gener de 2004.—  
L'Alcalde. Signat: Eudald Formatjé i Clos.

...