



CARTA DE SERVICIOS

DERECHO DE LOS CIUDADANOS A CONOCER EL ESTADO DE TRAMITACIÓN DE UN PROCEDIMIENTO EN EL QUE TENGAN LA CONDICIÓN DE INTERESADO

Una de las prioridades de este alcalde y de este equipo de gobierno es el de modernizar el Ayuntamiento de Ciudad Real, mediante una administración más eficaz, más cercana al ciudadano, que incorpore en todos los procesos las más recientes tecnologías de la información y la comunicación, en definitiva, una administración mejor y más moderna.

Es, así mismo, objetivo de este Ayuntamiento aumentar al máximo posible la transparencia municipal, de modo que todos los ciudadanos que se relacionen con este Ayuntamiento puedan tener acceso del modo más fácil posible a todos los documentos de su interés.

Se pretende, en definitiva, conseguir el derecho fundamental, establecido en la Carta Europea de Derechos Fundamentales, a una buena administración y para ello es fundamental que los interesados en procedimientos tramitados por el Ayuntamiento de Ciudad Real puedan ejercer el derecho contemplado en el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece que los interesados en un procedimiento administrativo, tienen el derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados.

Las tecnologías de la información y la comunicación, aplicadas a las administraciones públicas y, en concreto, el desarrollo de la administración electrónica y una decidida acción de gobierno, son los elementos fundamentales para la consecución de este derecho.

Por todo ello, en sesión de Junta de Gobierno de fecha 23 de septiembre de 2024, se adoptaron las siguientes medidas:

“MEDIDA PRIMERA.- Realizar, en el gestor de expedientes AL SIGEM los ajustes informáticos pertinentes a efectos de que, en todos los procedimientos electrónicos establecidos en el citado gestor en el que exista un interesado externo al propio Ayuntamiento, el estado del expediente técnicamente puede ser visualizado.

Documento firmado electrónicamente en el marco de la normativa vigente. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.



MEDIDA SEGUNDA.- Informar a la ciudadanía en general, a través de los canales de que se disponen, de la existencia de la herramienta municipal para este fin denominada “que hay de lo mío”, a través de la cual podrá ejercerse el referido derecho.

MEDIDA TERCERA.- Incorporar, en un lugar preferencia de la web municipal el enlace de la herramienta “que hay de lo mío”, a efectos de facilitar el empleo de la misma.

MEDIDA CUARTA.- Incorporar, a todos los formularios municipales, electrónicos o no, un pequeño cuadro-información de la existencia de la herramienta “que hay de lo mío”, de modo que los solicitantes, al rellenar el formulario, puedan tener conocimiento de esta herramienta y de la forma de ejercer su derecho a conocer el estado de tramitación de un expediente administrativo.

MEDIDA QUINTA.- En los acuerdos de incoación de expedientes que se trasladan a los interesados, incorporar, así mismo, un pequeño cuadro-información de la herramienta “que hay de lo mío”, de modo que los interesados notificados de ese inicio puedan tener conocimiento de esta herramienta y de la forma de ejercer su derecho a conocer el estado de tramitación de ese expediente administrativo.

MEDIDA SEXTA.- Ofrecer el servicio telefónico directo y personal de ejercicio del derecho de acceso al estado de tramitación de un procedimiento, de modo que un empleado público municipal, de este modo, a solicitud telefónica accederá al gestor de expedientes y al concreto expediente e informará al interesado sobre los tramites realizados en el expediente, la fase de tramitación en que se encuentra y los trámites administrativos que restan para su conclusión.”

Llegados a este punto y en relación a esta última medida, se hace preciso:

1.- Determinar qué empleados públicos municipales, de las correspondientes áreas, servicios o secciones, van a realizar las funciones de servicio telefónico directo y personal de ejecución del ejercicio del derecho de acceso al estado de tramitación de un procedimiento.

2.- Determinar qué empleados públicos municipales, de las correspondientes áreas, servicios o secciones, van a realizar las funciones de servicio, vía mail, de ejecución del ejercicio del derecho de acceso al estado de tramitación de un procedimiento.

3.- Determinar los principios generales que deben inspirar el servicio.

4.- Y, por último, determinar los compromisos que se asumen.

Documento firmado electrónicamente en el marco de la normativa vigente. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.



Ello, pretende realizarse a través de la forma de carta de servicios que pretende ser expresión de un “contrato” entre el Ayuntamiento y los Ciudadanos, partiendo de las necesidades y expectativas de éstos, un documento que informe al ciudadano de sus derechos y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación; para de esta forma situar al Ayuntamiento de Ciudad Real como referente de calidad en la provincia de Ciudad Real.

CANALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Se determinan los siguientes canales de información telefónica y mail, por área, servicio y/o sección, los cuales serán publicados en la web municipal:

ÁREA/SERVICIO/SECCIÓN	EMAILS	TELÉFONOS DIRECTOS
CONTRATACIÓN	sisa@ayto-ciudadreal.es	926 21 10 44 Ext. 673
JUVENTUD	guadalupesol@ciudadreal.es	926 25 17 41 / 926 25 17 50 Ext. 486
DEPORTES	aperez@ciudadreal.es	926 22 13 50 Ext. 685
IGUALDAD	cig@ayto-ciudareal.es	926 21 10 44 Ext. 900
SERVICIOS SOCIALES	luisgalan@ciudadreal.es	926 21 10 44 Ext. 945
MOVILIDAD	areademovilidad@ayto-ciudadreal.es	926 21 10 44 Ext. 771 y 779
SANCIONES TRÁFICO	olgareb@ayto-ciudadreal.es	926 21 10 44 Ext. 605
RECLAMACIONES PATRIMONIALES	pgarcia@ayto-ciudadreal.es	926 21 10 44 Ext. 630
PERSONAL	incidenciaspersonal@ayto-ciudadreal.es	926 21 10 44 Ext. 663 y 665
URBANISMO	eloisagonzalez@ciudadreal.es mardenas@ciudadreal.es	926 22 57 89 Ext. 400
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	reclamaciones@ayto-ciudadreal.es	926 21 10 44 Ext. 682 y 674
TESORERÍA	tesoreria2@ayto-ciudadreal.es	926 21 10 44 Ext. 609

Documento firmado electrónicamente en el marco de la normativa vigente. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.



EDUCACIÓN	mpa@educacion.ayto-ciudadreal.es	926 21 10 44 Ext. 878
CULTURA	anarosa@cultura.ayto-ciudadreal.es	926 21 10 44 Ext. 912
INTERVENCIÓN	beli@ayto-ciudadreal.es	926 21 10 44 Ext. 649
MEDIO AMBIENTE	medioambiente@ayto-ciudadreal.es	926 21 10 44 Ext. 469
LIMPIEZA VIARÍA	limpiezaviaria@ayto-ciudadreal.es	926 21 10 44 Ext. 812
PARQUES Y JARDINES	jardines@ayto-ciudadreal.es	926 21 10 44 Ext. 810
FESTEJOS	eusebio@ciudadreal.es	926 21 10 44 Ext. 446
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	ofi.participa@ciudadreal.es	926 21 10 44 Ext: 521
PLANEAMIENTO Y OFICINA DE SUPERVISIÓN DE PROYECTOS	planeamiento1@ayto-ciudadreal.es	926 22 57 89 / 926 21 10 44 Ext. 493
ACCESIBILIDAD	ejimenez@ciudadreal.es	926 22 57 89 / 926 21 10 44 Ext. 410
CONSUMO	omic@ayto-ciudadreal.es	926 21 10 44 Ext. 499
MERCADO	mercado@ayto-ciudadreal.es	926 21 10 44 Ext. 449
TURISMO	turismo@ciudadreaal.es	926 21 64 86

PRINCIPIOS GENERALES DEL SERVICIO TELEFÓNICO, DIRECTO Y PERSONAL, Y MAIL DE EJERCICIO DEL DERECHO DE ACCESO AL ESTADO DE TRAMITACIÓN DE UN PROCEDIMIENTO,

El personal encargado del desarrollo de estas funciones asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos.

Documento firmado electrónicamente en el marco de la normativa vigente. Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.



Además, en el desarrollo de su trabajo diario, velarán porque los ciudadanos sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.

Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad.

En la atención telefónica, los empleados públicos se guiarán por las siguientes reglas de actuación con los ciudadanos:

- Se identificarán adecuadamente.
- Escucharán y/o atenderán activamente al público.
- Utilizarán un lenguaje comprensible para el ciudadano.
- Tratarán de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible.
- Preguntarán al interesado si ha obtenido lo que deseaba.
- Le despedirán con amabilidad.

COMPROMISOS DE CALIDAD

En relación a la información:

-Informar a los interesados en un procedimiento administrativo, sobre el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados indicándoles, en su caso, información sobre:

- a) Trámites realizados.
- b) Trámite en el que se encuentra el expediente.
- c) Trámites restantes para la resolución del expediente.
- d) Plazos estimados para la realización de trámites y de resolución de expediente.

-La información será lo más completa posible.

-La información se facilitará de la forma más comprensible posible para el interesado.

-La información respetará toda la normativa de aplicación y, en todo caso, la normativa específica en materia de protección de datos.

En relación al medio telefónico:

Se prestará el servicio de lunes a viernes, no festivos (excepto julio y agosto): de 9 a 14 horas. Julio y agosto: lunes a viernes no festivos: de 9:30 a 13.30 horas

En relación a la información solicitada vía mail:

-Traslado, por correo electrónico, a los ciudadanos de la información solicitada por mail, en un plazo máximo de dos días hábiles desde la fecha de solicitud