

Funciones y Canales del Servicio de Atención a la Ciudadanía

A) Funciones del Servicio de Atención a la Ciudadanía:

Las tareas y funciones que actualmente son llevadas a cabo por el S.A.C., a través de sus funcionarios y funcionarias, son las siguientes:

FRONT-OFFICE (atención directa):

1) Información general sobre la organización, competencias, estructura, funcionamiento, localización, trámites municipales, servicios municipales, ect.

2) Registro General de Entrada de documentos, dirigidos tanto al propio Ayuntamiento como a otras Administraciones Públicas, en este último caso, según el convenio establecido de ventanilla única (nivel 1: oficina de contacto). Existe además un registro auxiliar en el núcleo de Corrales (Dpto. de Urbanismo).

3) Realización de Trámites. Éstos son de dos tipos:

Trámites de resolución inmediata, es decir, aquellos que puede resolver el S.A.C. en el acto, requiriéndose un único contacto entre los/las ciudadanos/as y el servicio, como:

- Certificados del Padrón municipal de Habitantes (residencia, convivencia, etc.):
- Volantes de empadronamiento individual o colectivo.
- Ventanilla única: documentos remitidos a la Administración General del Estado y Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Certificados de bienes/rentas.
- Cobro de tasas municipales, precios públicos, multas, fianzas, etc. (pago mediante tarjeta TPV-pago en metálico de importes correspondientes a la ordenanza fiscal relativa a expedición de documentos administrativos, inferiores a 10 euros).
- Compulsas de documentos, bien para su tramitación en el mismo Ayuntamiento, bien para su remisión a otras Administraciones en el caso de existencia de convenio de "ventanilla única".
- Expedición de certificados digitales o firma electrónica.
- Solicitud de fe de vida para trabajadores españoles en el extranjero.

Trámites de resolución no inmediata: son actos de trámite en los que el S.A.C. ejerce la función de interlocutor entre la ciudadanía y el Área competente. En estos casos, las actividades que debe desarrollar el S.A.C. serán principalmente las de comprobación de la documentación aportada, registro de entrada a dicha documentación y traslado al área correspondiente, realizando posteriormente el seguimiento, en su caso, de la evolución de este trámite. Son trámites como licencias de obra, de apertura de establecimientos, reclamaciones de

responsabilidad patrimonial, vados permanentes, altas en el Registro de Asociaciones municipal, etc.

Los trámites de resolución no inmediata propios del Servicio de Atención a la Ciudadanía son los siguientes:

- Utilización de edificios municipales.
- Cesión gratuita temporal de bienes y equipamientos de la Concejalía de Cultura.
- Inscripción de entidades en el Registro de Asociaciones Municipal, así como la modificación y actualización de datos de dicho registro.
- Renovación del Permiso de Circulación por cambio de domicilio, según el convenio suscrito con la Jefatura Provincial de Tráfico en Huelva para las personas empadronadas en el Municipio.
- Reserva de aparcamientos para personas con movilidad reducida.
- Vados permanentes.
- Expedición de Licencias para la tenencia Animales Potencialmente Peligrosos.
- Cementerio (concesión administrativa de nicho, inhumación, exhumación de restos cadavéricos, traslado de restos, etc.).
- Tramitación de la publicación de edictos en el Tablón de Anuncios del Ayuntamiento.

- BACK-OFFICE (atención no presencial-gestiones internas):

- 1) Centralita telefónica del Ayuntamiento.
- 2) Registro de salida de documentos.
- 3) Gestión del Tablón de Anuncios, etc.

B) Canales disponibles para la atención a la ciudadanía.

Todas las funciones descritas anteriormente son, en distinto grado, prestadas por el S.A.C. a través de tres diferentes canales, a saber:

- 1) Atención presencial, entendiéndose por ésta la que se da directamente a las personas que se presentan en la oficina para la obtención de cualquier tipo de información, trámite y/o gestión. Este canal está operativo durante los horarios descritos anteriormente, abarca todos los trámites relacionados con el front-office y se lleva a cabo mediante un sistema de turnos automático.
- 2) Atención telefónica. Este canal está operativo también durante los horarios antes descritos. A diferencia del anterior canal, a través de la atención telefónica sólo se ofrece información general, derivándose las consultas o peticiones de información concretas o específicas a los correspondientes departamentos municipales.
- 3) Atención telemática (e-Administración), operativa 24 horas a través de la página web municipal, www.ayto-aljaraque.es, no ofrece ningún servicio de teletramitación ni pago telemático. Se puede solicitar vía e-mail volantes del Padrón municipal. Sí cuenta la página web municipal con un tablón de anuncios virtual, información corporativa y sobre ciertos trámites administrativos, normativa municipal y descarga de solicitudes, documentos e impresos