



Es intención del Ayuntamiento de Oiartzun aprobar la ordenanza reguladora del servicio integral de atención ciudadana.

De conformidad con lo previsto en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, con el objetivo de mejorar la participación de la ciudadanía en el procedimiento de elaboración de normas, con carácter previo a la elaboración del proyecto normativo, se sustanciará una consulta pública, a través del portal web de la administración competente, en la que se recabará la opinión de las personas y de las organizaciones más representativas potencialmente afectados por la futura norma acerca de:

- Los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa.
- La necesidad y oportunidad de su aprobación.
- Los objetivos de la norma.
- Las posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.

La ciudadanía, organizaciones y asociaciones que así lo consideren, pueden hacer llegar sus opiniones sobre los aspectos planteados en este cuestionario, **hasta el día 10 de enero de 2025**, a través del siguiente buzón de correo electrónico: www.oiartzun.eus, o en el Registro General del Ayuntamiento (Plaza Done Eztebe, 1).

Dichas aportaciones serán estudiadas y tenidas en cuenta, en su caso.

LOS PROBLEMAS QUE SE PRETENDEN SOLUCIONAR CON LA INICIATIVA

El Ayuntamiento de Oiartzun quiere implantar un servicio integral, centralizado, multicanal y proactivo de atención a la ciudadanía, ya que cada departamento municipal se limita a informar sobre las cuestiones propias de su área y obliga a las ciudadanas y los ciudadanos a realizar consultas o solicitar información y circular de ventanilla en ventanilla, así como a modificar constantemente el canal de comunicación.

Además, quiere reducir y simplificar los trámites administrativos e incorporar permanentemente las nuevas tecnologías de la información y la comunicación aplicadas a la gestión administrativa. En este sentido, no podemos olvidar que la atención a la ciudadanía mediante medios electrónicos no puede hacer desaparecer la atención que se les ofrece desde otros canales, ya sea presencial o telefónico. El acceso electrónico es un derecho de la ciudadanía, pero debe garantizarse en todo momento el derecho de las personas físicas a elegir el canal de relación con la administración. El Ayuntamiento de Oiartzun al ofrecer este servicio, en todo caso, quiere tener en cuenta la brecha digital existente en cada momento.



LA NECESIDAD Y OPORTUNIDAD DE SU APROBACIÓN

El Ayuntamiento de Oiartzun no ha contado hasta ahora con un servicio de atención ciudadana integral, pero sí ha contado con una oficina de registro municipal para, además de registrar las solicitudes, informar a la ciudadanía sobre determinadas cuestiones que no engloban a todos los servicios públicos que presta el ayuntamiento.

Esta ordenanza regula un nuevo modelo de relación con la ciudadanía, basado en el desarrollo del funcionamiento electrónico del Ayuntamiento, que integre la atención integral a la ciudadanía y la simplificación administrativa (una vez revisados y simplificados todos los procedimientos); y todo ello combinándolo con cambios organizativos. En definitiva, el ayuntamiento quiere que la atención a la ciudadanía sea un servicio cercano, de calidad, integral y multicanal en beneficio de los servicios públicos que se ofrecen.

OBJETIVOS DE LA NORMA

- Prestar un servicio de atención a la ciudadanía de calidad, integral y multicanal.
- Garantizar el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y regular los aspectos a considerar en situaciones excepcionales para salvaguardar esos derechos.
- Establecer los deberes del personal empleado público y de la ciudadanía en sus relaciones de atención.
- Establecer las modalidades y los niveles de atención a la ciudadanía y co-responsabilizar a todos los órganos administrativos según el nivel que les corresponda en la prestación de dicho servicio.
- Establecer los aspectos básicos de la información en la atención a la ciudadanía sin perjuicio de la normativa sobre publicidad activa y el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.
- Regular los servicios comunes de la administración electrónica y los principales aspectos de la misma.
- Regular los principales aspectos de los canales y modalidades de atención más frecuentes y prever y habilitar progresivamente nuevos canales en función de los avances tecnológicos.
- Garantizar la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles.
- Potenciar una visión centrada en la ciudadanía de los servicios públicos y procedimientos administrativos.
- Potenciar la personalización de las consultas y servicios de forma proactiva.



- Establecer los instrumentos para la calidad y mejora continua de la atención a la ciudadanía y, específicamente, el sistema de quejas y sugerencias.
- Establecer la organización y distribución de responsabilidades en atención a la ciudadanía, y administración electrónica, así como los mecanismos de seguimiento, control y coordinación.
- Establecer mecanismos de colaboración interinstitucional en materia de atención a la ciudadanía y administración electrónica.

LAS POSIBLES SOLUCIONES ALTERNATIVAS REGULATORIAS Y NO REGULATORIAS

La propuesta consiste en la aprobación de una ordenanza de atención ciudadana en el ejercicio de la potestad reglamentaria municipal reconocida por el artículo 4.1.a) de la LBRL.

En cuanto a la alternativa entre reglamento u ordenanza, en el caso de los ayuntamientos no existe ninguna norma que establezca en qué casos debe adoptarse uno u otro tipo de disposición, pero sí se tiene en cuenta que los reglamentos se refieren a la autoorganización municipal y la finalidad de las ordenanzas incide en la organización social. En este caso, dada la eficacia *ad extra* de la normativa, parece más adecuado regularla mediante ordenanza.

Dado que la presente ordenanza va a suponer un "desarrollo", entre otras, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y se aprueba en virtud de las competencias propias que el artículo 17.1.30 de la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi atribuye a los municipios (ordenación y gestión de estructuras de participación ciudadana, transparencia, buen gobierno y acceso a las nuevas tecnologías; administración electrónica, racionalización y simplificación de procedimientos; en particular, la promoción en el término municipal de la participación de los ciudadanos en el uso eficiente y sostenible de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones), se ve necesario la aprobación de una ordenanza dado que muchas de las normas que se adopten no tienen una eficacia meramente interna sino que afectarán de forma directa a la ciudadanía, más allá de las previsiones legalmente previstas, por lo que la seguridad jurídica exige que se aprueba mediante ordenanza.