



Corresponde al Expte. Letra N° 151-5191/2006.-

BAHIA BLANCA, 12 de julio de 2006.-

VISTO:

Lo dispuesto en los Arts. 5, 14 y 123 de la Constitución de la Nación Argentina y Arts.12 inc. 4, 14 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires y lo normado en los Capítulos I, II, IV, V y IX al XII de la Ordenanza General N° 267 y Capítulo IX y X de la Ley Orgánica de las Municipalidades de la Provincia de Buenos Aires; y

CONSIDERANDO:

Que todo ciudadano tiene el derecho constitucional de peticionar ante sus autoridades y éstas correlativamente, el deber de considerar y responder las inquietudes planteadas,

Que para desarrollar una democracia legítima y eficiente, es imprescindible que la relación Estado-ciudadano sea fortalecida día a día, a través de un gobierno abierto, transparente y participativo, que afiance la comunicación con la comunidad,

Que en la actualidad, la falta de recursos y la indisponibilidad de tiempo, hacen que muchos vecinos se vean impedidos de concurrir a las oficinas municipales para ejercer sus derechos y realizar los trámites correspondientes,

Que es necesario acercar el Municipio a los vecinos, ofreciéndoles canales institucionales de servicio de atención al alcance de todos los sectores de la población y adaptado a sus necesidades; a través de los cuales el Municipio pueda dar inmediata respuesta a cada reclamo o queja realizada, así como también a las peticiones planteadas y brinde información a las inquietudes y consultas del vecino.-

Que la implementación de medios de comunicación gratuitos, convenientes y eficaces, y un mecanismo de tramitación simple, con reducción de los plazos administrativos que eviten dilaciones innecesarias, darán una mejor y más rápida satisfacción a las exigencias crecientes de la sociedad, contribuyendo de esta forma al perfeccionamiento de la gestión,

Que es importante que el Municipio cuente con un número telefónico gratuito del tipo "0800" y una cuenta de correo electrónico en la página web oficial, a través de los cuales pueda brindarse al ciudadano un espacio en el que sean escuchados e informados sobre los diferentes trámites o actividades del ámbito municipal,

Por ello y de acuerdo a todo lo expuesto, el **INTENDENTE MUNICIPAL**, en uso de sus facultades,

///

DECRETA

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1º)- Implementación: Impleméntese el “Sistema de Gestión de ----- Respuesta al Vecino”, mediante una línea telefónica gratuita “0800-BAHIA” y un link dentro de la página web oficial de la Municipalidad de Bahía Blanca, que tendrá por finalidad recibir y dar trámite a las diversas inquietudes que realicen los vecinos, relacionados con la administración pública municipal.-

ARTICULO 2º)- Definiciones: A los fines del presente, los diversos trámites que se ----- inician serán clasificados en:

1.- Peticiones: Se entiende por petición toda solicitud que se dirige a la autoridad pública municipal con el propósito de requerir su intervención en un asunto concreto, relacionado con la prestación de tareas a cargo del municipio.

2.- Opiniones: Las mismas podrán tratarse de:

- a) **Sugerencias:** Es toda idea, proposición, indicación o explicación que constituya un aporte para mejorar o adecuar la prestación de un servicio público municipal.
- b) **Quejas:** Es la comunicación efectuada por un vecino al municipio en la que exprese su insatisfacción, desagrado o descontento en relación al cumplimiento de una prestación municipal.
- c) **Reconocimientos:** Es la manifestación de conformidad o agradecimiento efectuada por un vecino por una tarea o disposición adoptada por la Municipalidad.

3.- Denuncias: Se entiende por denuncia todo aviso formulado por los vecinos, que den cuenta de un incumplimiento de las normas municipales vigentes por parte de terceros, sean personas físicas o jurídicas. En este supuesto es aplicable lo dispuesto en el artículo 8º del presente decreto.

Cuando la denuncia versara sobre la violación de leyes, decretos, resoluciones y ordenanzas, por parte de órganos, funcionarios o agentes de la comuna; es aplicable el procedimiento establecido por la Ordenanza N° 6657, resultando optativo para el denunciante solicitar la reserva de identidad a los efectos de formular la denuncia respectiva.

4.- Consulta o solicitud de información: Se entiende por tal toda inquietud, duda o pedido de información que se relacione con datos, procedimientos, trámites, lugares, etc, vinculados al ámbito público o privado local.-

5.- Reclamos: Se entiende por reclamo, la reiteración de un pedido realizado con anterioridad ante el Municipio, por el cual se manifieste la persistencia de la ausencia, obligación incumplida o prestación deficiente de una función a cargo de la Administración Pública Municipal.-

CAPITULO II PROCEDIMIENTO

ARTICULO 3º)- Inicio del trámite: Los trámites que se originen mediante el sistema ----- implementado en el Art. 1º) serán ingresados a través de la División Mesa de Entradas y serán tramitados de manera electrónica, sin utilizar soporte papel.

ARTÍCULO 4º)- Datos requeridos: Los trámites deberán contar con los siguientes ----- datos identificatorios de cada recurrente: apellido, nombre, documento de identidad, domicilio y teléfono.

ARTICULO 5º)- Desestimación del trámite: En el caso de que el recurrente omitiera ----- o falseara alguno de los datos del artículo anterior, y de ello resultara la imposibilidad de identificarlo, el trámite podrá ser desestimado.

ARTICULO 6º)- Ruta del trámite: Una vez iniciado el trámite, la Autoridad de ----- Aplicación con el asesoramiento de la División Mesa de Entradas sugerirá las oficinas que intervendrán en el mismo y con la mayor diligencia procederá a derivarlo directamente a la que corresponda resolver, ahorrando instancias administrativas intermedias que resulten innecesarias.

Sin perjuicio de ello, cada oficina interviniente podrá ampliar la ruta propuesta si lo considerara conveniente.

ARTICULO 7º)- Nota de Recepción: Dentro de los dos (2) días hábiles ----- administrativos de ingresado el trámite, la Autoridad de Aplicación notificará al interesado la recepción de su inquietud, comunicándole el número del trámite y oficina a la que fue girado.

ARTÍCULO 8º)- Derivación al sistema de Mesa de Entradas: Cuando por la ----- complejidad o naturaleza del trámite este no pudiera ser sustanciado de manera electrónica, se indicará al recurrente los pasos a seguir para dar curso a su requerimiento por el sistema de Mesa de Entradas ordinario, procediéndose al cierre del trámite iniciado por el Sistema de Gestión establecido por este Decreto.

ARTICULO 9º)- Plazos: Los trámites dispuestos en el presente, tendrán un ----- tratamiento de carácter urgente, y no podrán permanecer inmovilizados en una oficina por más de cinco (5) días hábiles administrativos, contados a partir de su ingreso, excepto en el caso de los Reclamos y los siguientes supuestos:

- a) Cuando fuera necesario elaborar informes de carácter técnico, el plazo se ampliará hasta un máximo de 10 días hábiles administrativos.
- b) Cuando fuera necesario realizar estudios de significativa complejidad, el plazo se ampliará hasta un máximo de 15 días hábiles administrativos.
- c) Cuando el informe a elaborar requiera datos suministrados por otros organismos

///

distintos a la Municipalidad, el plazo para responder se ampliará hasta un máximo de treinta (30) días hábiles administrativos.-

ARTÍCULO 10º)- Incidentes: Aquellos trámites en los que deban tomar acciones ----- diferentes oficinas, tendrán tantos incidentes como intervenciones requieran.

Se entiende por incidente, a los efectos del presente decreto, a toda actuación administrativa que da curso y resuelve de manera autónoma, una cuestión parcial de un trámite.

Los incidentes tramitarán en forma simultánea y serán monitoreados por la Secretaría que nuclea a las dependencias intervinientes, o por la Autoridad de Aplicación en el caso de que el trámite involucre a más de una Secretaría.

ARTÍCULO 11º)- Trámite de Reclamos: Cuando se tratara de un Reclamo, el mismo ----- no podrá permanecer inmovilizado en una dependencia por un plazo superior a los dos (2) días hábiles administrativos, contados a partir de su ingreso a la oficina.

ARTICULO 12º)- Trámite de Opiniones: En el caso de que se trataran de opiniones ----- sean sugerencias, quejas o reconocimientos-, los mismos serán girados a la oficina correspondiente para que tome conocimiento, situación que será notificada al recurrente por la Autoridad de Aplicación, conforme a lo dispuesto en el Artículo 7º.-

ARTICULO 13º)- Incumplimiento de plazos: El incumplimiento de los plazos ----- establecidos en el presente hará pasible a los funcionarios responsables del área donde se encuentre el trámite y a sus superiores jerárquicos, de las sanciones disciplinarias establecidas en la Ordenanza General N° 267, Ley 11.757 y Ley Orgánica de Municipalidades de la Provincia de Buenos Aires.-

CAPITULO III **AUTORIDAD DE APLICACIÓN**

ARTICULO 14º)- Objetivos y Funciones: La Autoridad de Aplicación tendrá a su ----- cargo el cumplimiento de las siguientes objetivos y funciones:

- a) Promover, aplicar y difundir entre la población del Partido de Bahía Blanca la utilización de los medios de comunicación puestos a disposición a través del presente Decreto.
- b) Realizar el monitoreo de los trámites que se originen en el marco del presente decreto a fin de garantizar que las inquietudes planteadas sean atendidas y resueltas en forma ágil, cumpliendo los plazos establecidos.
- c) Implementar un sistema de coordinación con las diferentes dependencias municipales, optimizando los recursos disponibles para garantizar la efectiva respuesta al vecino, de manera rápida y eficaz.

///

///

- d) Cuando lo estime necesario, corroborar la veracidad de los datos suministrados en los trámites pertinentes.
- e) Notificar a las Secretarías a fin de que las mismas tomen las medidas disciplinarias correspondientes en caso de incumplimiento a lo dispuesto en el presente Decreto por parte de las dependencias o agentes bajo su órbita.

ARTICULO 15º)- Autoridad de Aplicación: Establézcase como Autoridad de ----- Aplicación del presente decreto a la Subsecretaría Legal y Técnica.

CAPITULO IV **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

ARTICULO 16º)- Prueba Piloto: Las disposiciones del presente Decreto estarán ----- sujetas a las modificaciones que la puesta en práctica del mismo requiera.

Mientras dure el período de prueba y ajuste del sistema, las sanciones que correspondiera aplicar de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 13º, podrán ser modificadas por otras de menor cuantía, hasta tanto se generalice la aplicación del sistema; esto siempre que la Autoridad de aplicación lo considerara pertinente y cuando no se tratara de conductas reincidentes.

ARTICULO 17º)- Aplicación efectiva: Si no se formularan modificaciones a lo ----- estipulado, las presentes cláusulas transitorias quedarán sin efecto a partir del 31 de diciembre de 2006.

ARTICULO 18º)- De forma: Cúmplase, publíquese, dése al R.O., al Decreto 474/90, ----- y tomen nota la totalidad de las Secretarías Municipales y por su intermedio sus dependencias; hecho: vuelva a la Subsecretaría Legal y Técnica a sus efectos.-

DECRETO N° 823/2006

///