

**ORDENANZA REGULADORA DOS SERVIZOS DE REXISTRO, INFORMACIÓN  
ADMINISTRATIVA E ATENCIÓN Ó CIDADÁN**

**Boletín Nº 145. Sábado, 26 de Xuño de 2004**

**TÍTULO I. REXISTRO**

**Capítulo I. Disposicións xerais**

**Artigo 1.-** Obxecto.

**Capítulo II. Presentación de escritos e comunicacións**

**Artigo 2.-** Lugares de presentación.

**Artigo 3.-** Medios de presentación.

**Artigo 4.-** Efectos da presentación.

**Artigo 5.-** Modelos normalizados de solicitudes.

**Artigo 6.-** Recibos de presentación.

**Capítulo III. Expedición de copias**

**Artigo 7.-** Achega de documentos ó procedemento.

**Artigo 8.-** Expedición de copias e certificados de documentos administrativos.

**Capítulo IV. Réxime do Rexistro**

**Artigo 9.-** Oficinas de Rexistro.

**Artigo 10.-** Oficinas de Rexistro Auxiliares.

**Artigo 11.-** Funcións das oficinas de Rexistro.

**Artigo 12.-** Calendario e horario do Rexistro Xeral.

**Capítulo V. Creación do Rexistro Telemático (Derogado pola Ordenanza de administración electrónica da Deputación Provincial, BOP nº 56, publicado o 23 de marzo de 2016)**

*Artigo 13.- Rexistro Telemático da Deputación Provincial da Coruña.*

*Artigo 14.- Dirección de acceso ó Rexistro.*

*Artigo 15.- Requisitos técnicos.*

*Artigo 16.- Procedementos do Rexistro Telemático.*

*Artigo 17.- Relación de procedementos administrativos susceptibles de tramitación a través do Rexistro Telemático.*

*Artigo 18.- Funcións e efectos do Rexistro Telemático.*

*Artigo 19.- Recepción.*

*Artigo 20.- Anotación de asentos.*

*Artigo 21.- Cómputo de prazos.*

**TÍTULO II. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA E ATENCIÓN Ó CIDADÁN**

**Capítulo I. A información administrativa**

*Artigo 22.- A información administrativa xeral e particular.*

*Artigo 23.- A oficina de información.*

**Capítulo II. Queixas e suxestións**

*Artigo 24.- Suxestións e queixas.*

*Artigo 25.- Forma de presentación.*

*Artigo 26.- Tramitación.*

*Artigo 27.- Cuestionario de avaliación do persoal.*

**Capítulo III. Carta de servizos**



**Artigo 28.-** Obxecto.

**Artigo 29.-** Contido.

**Artigo 30.-** Seguimento da carta de servizos.

**Capítulo IV. A páxina web da Deputación**

**Artigo 31.-** Acceso.

**Artigo 32.-** Contido.

## **TITULO I. DO REXISTRO**

### **Capítulo I. Disposicións xerais**

#### **Artigo 1.- Obxecto**

A presente ordenanza desenvolve o establecido no Regulamento de organización, funcionamento e réxime xurídico das entidades locais, artigos 151 a 162 e 207, no ámbito competencial da Deputación da Coruña.

Existe na Deputación un Rexistro Xeral de documentos no que constan a entrada dos documentos que se reciben e a saída dos que se despachan definitivamente.

O Rexistro Xeral pode desconcentrarse para adaptarse ás características da organización dos servizos da Deputación.

### **Capítulo II. Presentación de escritos e comunicacións**

#### **Artigo 2.- Lugares de presentación**

Os cidadáns teñen dereito a presentar as solicitudes, escritos e comunicacións que dirixan ós órganos, autoridades ou particulares que dependan da Corporación Provincial, así como a documentación complementaria que acompañe a aqueles en calquera dos seguintes lugares:

- a) Nas oficinas do Rexistro Xeral da Deputación.
- b) Nas oficinas dos Rexistros Auxiliares do Xeral da Deputación.
- c) Nos que establece o artigo 38 da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.
- d) Nos Rexistros dos concellos da provincia da Coruña, sempre que previamente se subscriba ó correspondente convenio.
- e) En calquera outro que establezan as disposicións vixentes.

### **Artigo 3.- Medios de presentación**

1. A presentación de solicitudes, escritos, comunicacións e documentos nos Rexistros da Deputación Provincial da Coruña poderase efectuar polos seguintes medios:

- a) En soporte papel.
- b) Por medios telemáticos, de acordo co disposto pola presente ordenanza no seu título I, capítulo V.

2. Nas oficinas de Rexistro ás que se refire o artigo 2.a) e b) poñerase a disposición daquelas persoas que pretendan a presentación simultánea dun número superior a 10 solicitudes, escritos ou comunicacións un modelo para que relacionen aquelas, numerándoas e especificando a identidade dos interesados, os órganos destinatarios e un extracto dos contidos.

### **Artigo 4.- Efectos da presentación**

1. A data de entrada dos escritos dirixidos á Deputación Provincial da Coruña nos lugares dispostos no artigo 2 desta ordenanza producirá efectos, no seu caso, no tocante ó cumprimento dos prazos dos cidadáns.

2.- A data de entrada dos escritos ós que se refire o apartado anterior no Rexistro da Deputación producirá como efecto o inicio do cómputo dos prazos que deba cumprir a Administración provincial, e en particular do prazo máximo para notificar a resolución expresa.

### **Artigo 5.- Modelos normalizados de solicitudes**

1. Cando se estime conveniente para facilitar ós cidadáns a achega dos datos e informacións requiridos ou para simplificar a tramitación do correspondente procedemento, poderanse establecer modelos normalizados de solicitude mediante resolución do presidente.

Deberán ser admitidos os datos que os solicitantes acompañen para precisar ou completar os datos do modelo.

2. Os modelos referidos no apartado anterior terán os seus equivalentes nos sistemas normalizados de solicitude que permitan a transmisión por medios

telemáticos dos datos e informacións requiridos. Os ditos sistemas aprobaraos por resolución o presidente.

### **Artigo 6. Recibos de presentación**

1. Toda persoa que presente un documento no Rexistro poderá solicitar un recibo gratuíto onde conste día e hora de presentación, número de entrada e referencia do seu contido. En lugar de recibo poderá entregarse copia cuñada do documento, se achega copia do documento o interesado. A oficina de Rexistro deberá verificar a exacta concordancia entre o documento e a copia antes de cuñala.

2. Cando o documento se presente telematicamente o recibo expedirase de acordo coas características do soporte, medio ou aplicación e deberá facer constar igualmente os datos citados no apartado anterior.

3. O recibo fará proba da data na que o documento ingresou no Rexistro.

### **Capítulo III. Expedición de copias**

#### **Artigo 7.- Achega de documentos ó procedemento**

Os escritos poderán presentarse acompañados do documento ou documentos nos que funden o seu dereito os interesados.

1. Cando se requira no procedemento a achega de documentos orixinais o interesado terá dereito á expedición dunha copia dilixenciada cun cuño no que figurará:

- a) Data de entrega do documento orixinal.
- b) Unidade destinataria do documento orixinal e referencia ó procedemento para a tramitación do cal se entrega.

A oficina de Rexistro levará un rexistro das copias dilixenciadas que expida, no que figurarán os datos sinalados no parágrafo anterior.

2. Cando o procedemento requira a achega de copias compulsadas o interesado achegará, xuntamente co documento orixinal, unha copia del. A oficina de Rexistro fará o cotexo, comprobando a identidade de contidos do orixinal e a súa copia, devolverá o orixinal ó interesado e unirá ó escrito a copia dilixenciada

cun selo de compulsada que expresará a data na que se practica, así como a persoa que expide a copia compulsada.

A copia compulsada terá a mesma validez ca o orixinal no procedemento de que se trate, sen que en caso ningún acredite a autenticidade do documento orixinal.

3. As oficinas de Rexistro non están obrigadas a expedir copias compulsadas de documentos orixinais que non se presenten acompañando escritos presentados no Rexistro.

### **Artigo 8.- Expedición de copias e certificados de documentos administrativos**

1. Todos os cidadáns teñen dereito a obter copias e certificacións de todos os actos, resolucións, acordos, libros e documentos que existan nas dependencias da Deputación.

As certificacións e copias certificadas ou compulsadas dos documentos públicos teñen a mesma validez e eficacia ca estes, producindo idénticos efectos fronte ás administracións públicas e ós interesados.

2. A solicitude pode ser denegada ou limitada mediante resolución motivada en todo canto afecte á seguridade e defensa do Estado, á investigación dos delitos ou á intimidade das persoas nos supostos do art. 9.4 do R.D. 772/1999, do 7 de maio.

## **Capítulo IV. Réxime do Rexistro**

### **Artigo 9.- Oficinas de Rexistro**

Na Deputación existirá un Rexistro Xeral para que consten con claridade as entradas dos documentos que se reciban e a saída dos que se despachen definitivamente.

### **Artigo 10.- Oficinas de Rexistro Auxiliares**

1. A existencia dun único Rexistro Xeral entenderase sen prexuízo da súa organización desconcentrada en Rexistros Auxiliares, que son as oficinas que

exercendo idénticas funcións ca o Rexistro Xeral se atopan en dependencias diferentes.

2. A instalación en soporte informático das oficinas de Rexistro garantirá a plena interconexión e integración das de carácter xeral e das de carácter auxiliar, establecendo unha única numeración correlativa dos asentos en función da orde temporal de recepción ou saída.

### **Artigo 11.- Funcións das oficinas de Rexistro**

Constitúen funcións propias dos Rexistros, tanto xeral como auxiliares, as seguintes:

- a) A recepción de solicitudes, escritos e comunicacións dirixidas á Deputación, así como os documentos que os acompañen.
- b) A expedición de recibos da presentación de solicitudes, escritos e comunicacións.
- c) A anotación de cada un dos documentos que se reciban nas oficinas da Deputación.
- d) A anotación de todos os oficios, notificacións, ordes, comunicacións, certificacións, expedientes ou resolucións que emanen das autoridades ou funcionarios da Deputación.
- e) A clasificación dos documentos ingresados e a posterior distribución entre as distintas oficinas.
- f) A expedición de copias dilixenciadas dos documentos orixinais que os interesados deban achegar coa solicitude.
- g) A realización de cotexos e de copias compulsadas de documentos orixinais achegados polos interesados.
- h) Calquera outra que lle atribúan legal ou regulamentariamente.

### **Artigo 12.- Calendario e horario do Rexistro Xeral**

O réxime de días e horarios de apertura das oficinas de Rexistro da Deputación Provincial da Coruña establecerase mediante resolución da



Presidencia que non poderá establecer un réxime de atención horario inferior ó disposto na lexislación de procedemento administrativo común.

### **Capítulo V. Creación do Rexistro Telemático**

**(Derrogado pola Ordenanza de administración electrónica da Deputación Provincial BOP nº 56, publicado o 23 de marzo de 2016)**

**Artigo 13.- Rexistro Telemático da Deputación Provincial da Coruña**

**Artigo 14.- Enderezo de acceso ó Rexistro**

**Artigo 15.- Requisitos técnicos**

**Artigo 16.- Procedementos do Rexistro Telemático**

**Artigo 17.- Relación de procedementos administrativos susceptibles de tramitación a través do Rexistro Telemático**

**Artigo 18.- Funcións e efectos do Rexistro Telemático**

**Artigo 19.- Recepción**

**Artigo 20.- Anotación de asentos**

**Artigo 21.- Cómputo de prazos**

## **TÍTULO II. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA E ATENCIÓN Ó CIDADÁN**

### **Capítulo I. A información administrativa**

**Artigo 22.- A información administrativa xeral e particular**

1. A información administrativa é a canle a través da cal os cidadáns poden acceder ó coñecemento dos seus dereitos e obrigas, e á utilización dos bens e servizos públicos.

A información poderá ser xeral ou particular.

2. A información xeral é a relativa á estrutura organizativa e funcional incluíndo o directorio de unidades administrativas e horarios; a referida á tramitación de procedementos; ós servizos públicos e prestacións, así como cantos datos teñan necesidade de coñecer os cidadáns nas súas relacións coa administración provincial, que non teñan o carácter de información particular.

A información xeral facilitarase obrigatoriamente ós cidadáns, sen esixir lexitimación ningunha.

3. A información particular é a que se refire ó estado de tramitación dos expedientes administrativos.

A información particular só poderá ser facilitada ás persoas coa condición de interesado no procedemento ou ós seus representantes legais. A información sobre documentos que conteñan datos de carácter persoal estará reservada ás persoas ás que se refiran coas limitacións e nos termos establecidos na normativa estatal e autonómica sobre protección de datos de carácter persoal.

### **Artigo 23.- A oficina de información**

A oficina principal de información e atención ó cidadán radicará no Pazo Provincial.

Os cidadáns poderán acceder á información presencialmente, por escrito, por teléfono ou por medios telemáticos.

As informacións emitidas terán mero carácter informativo para quen as solicite e non terán en caso ningún o carácter de interpretación normativa ó que se refire o artigo 37.10 da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.

## **Capítulo II. Queixas e suxestións**

### **Artigo 24.- Suxestións e queixas**

Os cidadáns poderán presentar as queixas, reclamacións, iniciativas ou suxestións que estimen convenientes sobre o funcionamento das unidades administrativas.

As suxestións e queixas formuladas non terán en caso ningún a cualificación de recurso administrativo nin a súa presentación suspenderá os prazos establecidos na normativa vixente.

#### **Artigo 25.- Forma de presentación**

1. Por escrito, indicando o seu nome, apelidos e domicilio para efectos de notificación, e os feitos que motivan a queixa ou suxestión. As suxestións poderán ser presentadas de forma anónima.

2. Por medios telemáticos.

3. En calquera dos lugares establecidos no artigo 2 desta ordenanza.

4. Nas oficinas de Rexistro facilitarase modelo impreso da folla de suxestión ou queixa. Tamén estará dispoñible na páxina web da Deputación.

Serán admitidas non obstante as queixas e suxestións formuladas sen suxeición a impreso ningún.

#### **Artigo 26.- Tramitación**

Recibida a queixa ou suxestión remitirase á Secretaría Xeral, quen á súa vez dará traslado ó servizo afectado. Este remitirá en 10 días informe coa proposta de actuación en relación á queixa ou suxestión ó presidente que, no seu caso, ditará resolución das medidas que se han adoptar. O servizo afectado comunicarlle as medidas adoptadas ó cidadán, dando traslado do informe, da resolución, no seu caso, e da comunicación á Secretaría Xeral.

#### **Artigo 27.- Cuestionario de avaliación do persoal**

Na oficina de información existirá a disposición dos cidadáns que realicen xestións nos servizos provinciais un cuestionario de avaliación do servizo e do persoal que os atendeu, que será tomado en consideración como forma de colaboración e participación na prestación do servizo.

### **Capítulo III. Carta de servizos**

#### **Artigo 28.- Obxecto**

A carta de servizos é un instrumento de información ós cidadáns sobre os servizos que ten encomendados a Deputación e dos dereitos dos usuarios en relación con estes servizos.

### **Artigo 29.- Contido**

A carta de servizos terá o seguinte contido:

- Datos identificativos e fins da Deputación.
- Servizos que presta.
- Dereitos dos usuarios en relación cos servizos.
- Formas de colaboración e participación dos usuarios na mellora dos servizos.
- Posibilidade da presentación de queixas e suxestións ás que se refire o capítulo II do título II da presente ordenanza.
- Compromisos de calidade.
  - Niveis de calidade ofertados.
  - Indicadores para a avaliación da calidade.
- Enderezos postais, telemáticos e teléfonos de todas as oficinas onde se prestan cada un dos servizos.

### **Artigo 30.- Seguimento da carta de servizos**

O primeiro trimestre de cada ano, a partir do seguinte ó da aprobación da carta de servizos, realizarase un informe sobre o grao de cumprimento dos compromisos declarados na correspondente carta, analizando as desviacións e explicando as medidas correctoras adoptadas.

## **Capítulo IV. Páxina web da Deputación**

### **Artigo 31.- Acceso**

O acceso á información que a Deputación Provincial da Coruña ofrece a través de Internet terá lugar no enderezo: <http://www.dicoruna.es/>.



Dende a primeira páxina do web da Deputación Provincial da Coruña accederase, entre outros temas, á información administrativa que ofrece a Deputación, á tramitación de queixas e suxestións, á tramitación telemática de procedementos e ó Boletín Oficial da Provincia.

### **Artigo 32.- Contido**

O Servizo de Organización, Calidade e Modernización actuará como centro coordinador de información, garantindo a homoxeneidade e integridade do seu contido, co obxecto de evitar duplicidades e contradicións.

Así mesmo realizará o mantemento e actualización, revisará os formatos e a calidade técnica dos contidos publicados.”