

Ayuntamiento de Jerez

CARTA DE SERVICIOS

OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CONSISTORIO

I. INFORMACIÓN GENERAL

IDENTIFICACIÓN

La Oficina de Atención a la Ciudadanía del Consistorio (OAC) está adscrita a la Dirección de Servicio de Participación Ciudadana, dependiente del Área de Gobierno de Tenencia de Alcaldía de Sostenibilidad, Participación y Movilidad.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La Oficina de Atención a la Ciudadanía del Consistorio (OAC) facilita a todos los vecinos/as y visitantes la realización de gestiones a un primer nivel y constituye un punto de información sobre la Ciudad y el propio Ayuntamiento, proporcionando además otras múltiples informaciones de interés, así como la gestión de trámites a un primer nivel.

Asimismo en esta Oficina se presta el Servicio de Padrón de Habitantes, callejero, gestión de bodas civiles en el Ayuntamiento, colaboración en las inscripciones del Registro de Parejas de Hecho de la Comunidad Autónoma de Andalucía, información, instrucción y recepción de Libros de Familias Numerosas, certificaciones de firma digital, etc.

Esta Oficina cuenta con un servicio de atención en lengua de signos española. Consultar horarios.

Esta Oficina de Atención a la Ciudadanía está ubicada en el Consistorio de este Ayuntamiento y su horario de atención en jornada de mañana es de lunes a viernes, en horario de 9,00 a 14,00 y en jornada de tarde, de lunes a jueves, en horario de 17.00 a 18,30 (en el periodo comprendido desde después de Reyes hasta el 31 de mayo, salvo tardes de Semana Santa y Feria y desde el 1 de octubre a 15 de diciembre)

Las atenciones en jornada de tarde se prestan a través de Cita Previa.



CATÁLOGO DE SERVICIOS

A) INFORMACIÓN GENERAL Y ASESORAMIENTO.

- En esta Oficina se presta información a la ciudadanía a primer nivel de todos los Departamentos y Áreas del Ayuntamiento, exceptuando la información tributaria.
- También se intenta encauzar a la ciudadanía sobre los diferentes organismos no municipales a los que debe dirigirse para solicitar información, tanto de la ciudad, como de la Junta de Andalucía, u otros organismos públicos.
- Se pretende en esta Oficina de Atención a la Ciudadanía dar la máxima información general posible sobre múltiples temas de interés público, tales como de urbanismo, empleo, eventos y fiestas en la ciudad, deportes, transporte público, juventud, comercio, medio ambiente, seguridad, infraestructura, movilidad, educación, participación ciudadana, promoción de la ciudad y actividades económicas, salud, normativa municipal, etc.

B) INFORMACIÓN SOBRE BIENESTAR SOCIAL Y FAMILIA NUMEROSA.

Entre otras materias, sobre bienestar social, se informa de las siguientes:

- Salario Social
- Pensiones no contributivas
- Tarjeta de aparcamiento para minusválidos
- Viajes del Imserso
- Bonificación en billetes urbanos de autobuses
- Billetes Interurbanos de autobuses
- Tarjeta Dorada

En cuanto a la información sobre Familia Numerosa, no sólo se asesora sobre la misma, sino que se revisa toda la documentación necesaria, tanto de la solicitud por primera vez, como de su prórroga, se recepciona y se remite al organismo competente de la Junta de Andalucía en Cádiz.

C) TRÁMITES:

C.I.- REGISTROS

I.- Registro General de Entrada

La actividad del Registro General consiste por un lado, en la recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones presentadas por los ciudadanos y ciudadanas así como de los documentos que las acompañen, dirigidos a las Administraciones Públicas y por otro, en la expedición de copias selladas de los documentos originales que aporten los interesados y deban obrar en algún procedimiento administrativo.

Se remitirá a su destino municipal a la mayor brevedad posible, con un plazo máximo de 2 días.

2.- Registros electrónicos

El Registro Electrónico es aquel que sirve para presentar solicitudes, escritos o comunicaciones relativos a los procedimientos y asuntos que sean competencia municipal, mediante formularios electrónicos.

El Registro Electrónico se integrará a todos los efectos en el Registro General de este Ayuntamiento y su utilización será voluntaria.

Estará en funcionamiento las 24 horas del día, los siete días de la semana, excepto las interrupciones que sean necesarias por razones técnicas

Las personas interesadas en realizar la presentación de solicitudes en el Registro Electrónico deberán disponer de un certificado de firma electrónica en vigor que sea conforme a lo establecido en la normativa en vigor sobre Firma Electrónica y que resulte adecuado para garantizar la identificación y, en su caso, la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos.

3.- Ventanilla única

Este Ayuntamiento actualmente está obligado a recepcionar y enviar a su destino, cualquier solicitud, escrito o comunicación presentadas por los ciudadanos y ciudadanas, así como los documentos que las acompañen, que vayan dirigidos a cualquier Administración Pública u organismos dependientes de las mismas. Se remitirá a la mayor brevedad posible, con un plazo máximo de 3 días.

- Requisitos:
Solicitud correspondiente debidamente dirigida al Organismo correspondiente.
- Tasas:
Exenta.

C.2.- DOCUMENTOS DE EMPADRONAMIENTO

1.- Volante de Empadronamiento

Es un documento de carácter informativo que indica la residencia y el domicilio habitual.

- Documentos necesarios:
 - Documento público de identidad (DNI/Pasaporte/Tarjeta de Residencia) de la persona que lo solicita o autorización para que lo solicite otra persona en su nombre junto con fotocopia del mismo
- Tramitaciones para las que son necesarios:
 - Para tramitar el D.N.I., pasaporte o permiso de residencia

- Matriculación de vehículos, altas, transferencias, etc.
 - Matriculación en guarderías, colegios, institutos y universidades
 - Reducción de tarifas en transporte público, electricidad, etc.
 - Trámites en los que no se exija expresamente certificado de empadronamiento.
- Tasas:
- Exenta

2.- Certificado de Empadronamiento y/o Convivencia

El Certificado de Empadronamiento es un documento que acredita que la persona figura inscrita en el Padrón de Habitantes de Jerez de la Frontera y el de Convivencia hace constar las personas que figuran como residentes en un domicilio de Jerez de la Frontera.

- Tramitaciones para las que son necesario:
- Para contraer matrimonio civil.
 - Para tramitación de pensiones, ayudas sociales, salario social, pensiones no contributivas, justicia gratuita y similares.
 - Para solicitar becas.
 - Para obtener bonificación telefónica.
 - Para solicitar el paro o la ayuda familiar en el Servicio de Empleo.
 - Para tramitaciones en la Seguridad Social (cambio de médico, asistencia benéfica, etc.).
 - Para matriculaciones en colegios, institutos, etc.
- Tasas:
- Exenta para tramitación de ayudas sociales, subsidio de desempleo, prestaciones de hijo a cargo, salario social, agrarios, justicia gratuita, o distintos tipos de pensiones sociales, pensiones no contributivas, orfandad, favor de familiares, viudedad, u otras similares.
 - 5,40 Euros para el resto de certificaciones
- Observaciones:
- Si el certificado se solicita para contraer matrimonio civil debe estar empadronado los dos últimos años en Jerez.

C.3.- PADRÓN DE HABITANTES

Alta en el Padrón de Habitantes

I.- Acreditación de la Persona

- Se acompañará fotocopia de los D.N.I./ pasaportes/ Tarjeta de residencia de todos los miembros que lo posean, (obligatoriamente los mayores de 16 años) y de los menores de edad. fotocopia del Libro de Familia completo.

2.- Acreditación de la Vivienda

- En caso de que exista una o varias personas empadronadas en la vivienda, autorización del titular de la propiedad o arrendamiento de la vivienda y fotocopia de su D.N.I., Tarjeta de Residencia o Pasaporte.
- Propietario/a de la vivienda:
Fotocopia del contrato o recibo actual expedido por la compañía suministradora de agua, electricidad, gas natural, seguro del hogar, Impuesto sobre Bienes de Inmuebles (I.B.I.), escritura de propiedad cuya titularidad corresponda con algún miembro de la unidad familiar; que vaya a causar alta en el padrón municipal.
- Inquilino de la vivienda:
Fotocopia del contrato de arrendamiento en vigor (en el caso de que exista prórroga, se aportará fotocopia del último recibo del arrendamiento), cuya titularidad corresponda con algún miembro de la unidad familiar que vayan a causar alta.
- Cuando el titular de una vivienda no esté empadronado y alguna persona desee empadronarse en dicha vivienda, se cumplimentará la autorización del titular de la propiedad, fotocopia del D.N.I., Tarjeta de Residencia o Pasaporte y fotocopia del contrato o recibo actual expedido por la compañía suministradora de agua, seguro de hogar, electricidad, gas natural, Impuesto sobre Bienes de Inmuebles (I.B.I.), escritura de propiedad.

3.- En caso de menores de edad que van a causar alta con uno de sus padres/progenitores, se ha de aportar una de las siguientes opciones:

- Original del libro de familia.
- Autorización de los padres/progenitores y/o Declaración Responsable, así como fotocopia del D.N.I., tarjeta de residencia, pasaporte o del libro de familia.
- En caso de separación o divorcio: fotocopia del auto judicial (custodia) a favor del progenitor con el que se vaya a empadronar.

4.- Los mayores de edad, que deseen causar alta sin comparecer ante la oficina de empadronamiento, tendrán que autorizar a otra persona, para actuar en su nombre.

Observaciones

- Cuando un/a ciudadano/a solicite su alta en un domicilio en el que ya consten empadronadas otras personas, en lugar de solicitarle que aporte el documento que justifique su ocupación de la vivienda, se exige autorización por escrito de una persona mayor de edad que figure empadronada en ese domicilio. La persona que autorice deberá disponer de algún título acreditativo de la posesión efectiva de la vivienda (propiedad, alquiler, ...) a nombre de la persona.

- Cabe la posibilidad de empadronarse a través de la web Municipal: www.jerez.es

Bajas en el Padrón de Habitantes

- Las bajas en el Padrón de habitantes pueden estar ocasionadas por los siguientes motivos: cambio de residencia, defunción, duplicado, inscripción indebida y caducidad. Las bajas de padrón se tramitan de oficio, dándose de alta en la Oficina de Padrón del Ayuntamiento del municipio en el que la persona solicitante vaya a residir.
- Bajas por Inscripciones indebidas: Las bajas por inscripción indebida podrán ser consecuencia de un expediente de baja de oficio, de inscripciones duplicadas detectadas por el propio Ayuntamiento en su Padrón, o por corrección material de errores para la supresión de la inscripción.
El Ayuntamiento dará de baja de oficio por inscripción indebida a quienes figurando empadronados no residan habitualmente en el domicilio de residencia, una vez comprobada esta circunstancia en el correspondiente expediente en el que se dará audiencia al interesado.

Cambio de Domicilio

Es el cambio de domicilio dentro de este municipio.

- Documentación a presentar
 - Impreso de cambio de domicilio cumplimentado y firmado.
 - Documento que acredite la identidad de las personas inscritas (D.N.I., Tarjeta de extranjero, Pasaporte, etc. Libro de familia para los/as menores de 16 años).
 - Documento que acredite la ocupación de la vivienda (escritura de propiedad, contrato de arrendamiento, contrato o recibo actual expedido por Compañía suministradora de teléfono, agua, electricidad, etc.).
 - En caso de solicitar el cambio a un domicilio en el que ya consten empadronadas otras personas, en lugar de aportar el documento que acredite la ocupación de la vivienda, aportará una autorización por escrito de una persona mayor de edad que figure empadronada en dicho domicilio. La persona que autorice, deberá disponer de algún título acreditativo de la posesión efectiva de la vivienda (propiedad, alquiler, ...) a su nombre.
- Tasas:
 - Gratuito.
- Observaciones:
 - Cambio de domicilio de menores a un domicilio distinto al de sus padres: Es necesario entregar una declaración firmada por los padres o tutores de conformidad con que el menor se cambie a ese domicilio y otra declaración firmada por la persona mayor de edad que se hace cargo del/a menor.
 - Cabe la posibilidad de realizar el cambio de domicilio a través de la Web Municipal.

- También cabrá la posibilidad de cambiar el domicilio de oficio, si en el transcurso de un expediente de baja de oficio, se detectara que el ciudadano o ciudadana reside en el mismo municipio, pero en otro domicilio y el interesado se opone a solicitar el cambio.

C.4.- COMPULSA DE DOCUMENTOS

La compulsa de documentos es el cotejo de una fotocopia con el documento original para determinar su exactitud.

- Requisitos:
 - Traer el documento original y la fotocopia.
- Tasas:
 - Documentos en general:
 - Por las tres primeras páginas 1,25 €.
 - Por cada hoja más 0,38 €.
 - De Estatutos, Escrituras, contratos, libros de explotación agraria, libros actas de comunidades y documentos similares 15,80 €.
 - Las compulsas serán gratuitas sólo en el caso de solicitarlo el presentador/titular de la documentación, en los siguientes supuestos:
 - Cuando sean documentos originales entregados al Ayuntamiento.
 - Documentación correspondiente a expedientes tramitados por el Ayuntamiento.
 - Documentación para presentar en el Ayuntamiento.

C.5.- FIRMA DIGITAL

La Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) como Prestador de Servicios de Certificación pone a disposición de la ciudadanía, la Certificación electrónica mediante la cual, una persona se podrá identificar y realizar trámites de forma segura a través de internet.

Proceso:

El proceso se divide en tres fases que deben realizarse en el orden señalado:

- Solicitud vía internet del Certificado.
 - A través de la sede electrónica: <https://www.sede.fnmt.gob.es/certificados/persona-fisica>
 - Al final de este proceso se obtendrá un código que deberá presentar al acreditar la identidad en algunas de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.

- Acreditación de la identidad en una Oficina de Registro. .
 - La persona solicitante del certificado deberá presentarse obligatoriamente en una de nuestras Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC), aportando su Documento Identificativo (DNI o NIE) y el Código de Solicitud.
 - Una vez identificado, la persona solicitante procederá a firmar el modelo de solicitud del certificado y sus condiciones de utilización, del que se le será entregada una copia.
- Descarga del Certificado de Usuario.
 - Una vez realizado el registro presencial y con la ayuda del código obtenido en el paso primero, podrá descargar vía Internet su Certificado en el mismo dispositivo desde el que lo solicitó.
 - Se recomienda hacer una copia de seguridad del mismo.

C.6.- PAREJAS DE HECHO

- Es el servicio que permite las Inscripciones de Parejas de Hecho en el Registro de Parejas de Hecho de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Este Ayuntamiento gestiona la instrucción y resolución de los procedimientos de inscripciones en el Registro de Parejas de Hecho de la Comunidad Autónoma de Andalucía, cuando la solicitud sea presentada en esta administración local.
- Definición de pareja de hecho: Se considera pareja de hecho la unión de dos personas con independencia de su opción sexual, a fin de convivir de forma estable en una relación de efectividad análoga a la conyugal.
- Requisitos:
 - Ser mayores de edad o menores emancipados.
 - No estar incapacitados judicialmente.
 - No estar ligados con vínculo matrimonial, ni formar pareja estable no casada con otra persona, ni ser pareja de hecho anteriormente inscrita en el Registro o en cualquiera de los Registros de Uniones o parejas de hecho creados por los municipios de la Comunidad Autónoma de Andalucía, sin que conste inscripción de baja por disolución de la pareja de hecho.
 - Tener residencia habitual y empadronamiento al menos uno de los miembros en este municipio de Jerez.
 - No ser parientes en línea recta por consanguinidad o adopción, ni colaterales por consanguinidad en segundo grado.
- Tipos de inscripciones.:
 - Básica: Se trata del alta de la pareja en el Registro de Parejas de Hecho.

- Marginales: Las modificaciones que sin disolver la pareja de hecho, afecten a la inscripción básica (variación de datos personales, traslado de residencia habitual de cualquiera de los miembros de la pareja de hecho).
- Complementarias: Referidas a los pactos reguladores de las relaciones personales o patrimoniales aplicables a los miembros de la pareja de hecho.
- De baja: Las que tienen por objeto hacer constar la disolución de la pareja de hecho o el traslado de residencia habitual de cualquiera de los miembros de la pareja de hecho de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

•• Documentación:

Para la inscripción básica:

- Solicitud de inscripción en el Registro de Parejas de Hecho.
- Copia DNI, Pasaporte, tarjeta de residencia o equivalente.
- Certificación de nacimiento.
- Certificación del Registro Civil acreditativo de la emancipación, en su caso Certificación del estado civil.
- Para el caso de divorciados además, Certificación de matrimonio con inscripción marginal del divorcio o nulidad.
- Para el caso de viudos además, Certificación de matrimonio y Certificación de defunción del cónyuge fallecido.
- Para el caso de ciudadanos de nacionalidad extranjera además, Certificación de soltería o de no constancia de matrimonio en su caso.
- Declaración responsable de no ser parientes en línea recta por consanguinidad o adopción, ni colaterales por consanguinidad en segundo grado; de no estar incapacitados para prestar el consentimiento necesario; de que la pareja de hecho o alguno de sus miembros no está inscrito en otro Registro como tal, o en su caso, certificación del Registro correspondiente de la cancelación o baja de dicha inscripción, y de no formar pareja estable, no casada, con otra persona.
- Declaración por comparecencia ante empleado público del Servicio de la voluntad de constituir una pareja de hecho, o bien mediante escritura pública o medio de prueba acreditativo en su caso.

Para la inscripción complementaria que se haga simultánea a la inscripción básica:

- La documentación de la inscripción básica y además la Escritura pública o medio de prueba que contenga los pactos reguladores de sus relaciones personales o patrimoniales.

Para la inscripción de baja:

A) Por Disolución de la pareja:

- En caso de muerte o declaración judicial de fallecimiento de uno de los miembros: Solicitud genérica y Certificación del Registro Civil o declaración judicial de fallecimiento.

- En caso de matrimonio, civil o canónico de la pareja o de uno de sus miembros: Solicitud genérica y Certificación del Registro Civil o copia del Libro de Familia.
- En caso de disolución por mutuo acuerdo: Solicitud genérica y Declaración de voluntad de disolución por mutuo acuerdo (se podrá realizar por comparecencia ante el correspondiente empleado público del Servicio).
- En caso de disolución por cese efectivo de la convivencia por más de un año: Solicitud genérica y Declaración responsable de cese efectivo de la convivencia por período superior a un año (se podrá realizar por comparecencia ante el correspondiente empleado público del Servicio).
- En caso de disolución por voluntad de uno de uno de los miembros: Solicitud genérica y Declaración responsable sobre voluntad unilateral de disolución y acreditación de la notificación al otro miembro de la pareja por cualquier medio admisible en Derecho (se podrá realizar por comparecencia ante el correspondiente empleado público del Servicio).

B) Por traslado de residencia habitual de ambos miembros de la pareja de hecho a otra Comunidad Autónoma

- Solicitud genérica
- Certificación de baja en el padrón municipal.
- Presentación.
Las solicitudes de inscripción, modificación o baja se presentarán en cualquiera de las oficinas del Registro General de este Ayuntamiento.
- Tasa.
Gratuito

C.7.- BODAS CIVILES

- Definición y requisitos:
 - Todo hombre y toda mujer tienen derecho a constituir, mediante una unión afectiva de convivencia una comunidad de vida que, completada o no con hijos/as, dé lugar a la creación de una familia.
 - Las parejas que deseen contraer matrimonio civil ante la Sra. Alcaldesa o ante un/a concejal de la Corporación Local, deberán tener en cuenta las siguientes instrucciones:
 - I.- El expediente previo matrimonial, deberá ser tramitado con antelación ante el Registro Civil. Los/as interesados/as deberán manifestar expresamente, en dicha tramitación, que desean que el enlace sea autorizado por la Sra. Alcaldesa o concejal concreto.

2.- Con toda la antelación posible, y en todo caso como mínimo un mes, las parejas deberán solicitar en la Oficina de Atención a la Ciudadanía la celebración del matrimonio civil ante la Sra. Alcaldesa.

•• Documentación:

Los interesados en la celebración de matrimonio civil deberán presentar, en la Oficina de Atención a la Ciudadanía, la siguiente documentación:

- Impreso cumplimentado de la solicitud firmado por ambos contrayentes.
- Fotocopia del documento de identidad de los contrayentes y de dos testigos mayores de edad.
- Auto judicial autorizando el matrimonio.
- Resguardo justificativo del pago de la tasa, ya sea por liquidación o, cuando así lo considere el órgano gestor, mediante autoliquidación del interesado.

Con la presentación de todos los documentos antes relacionados, se iniciará el expediente fijándose con los interesados hora y fecha definitiva, según disponibilidad y de acuerdo con lo establecido en la ordenanza municipal reguladora de esta materia.

•• Celebración:

1. El Ayuntamiento establecerá anualmente el calendario con los horarios y espacios de celebración de las bodas civiles, que será publicado en la web municipal y sede electrónica en el mes de noviembre del año anterior no pudiendo coincidir dos bodas en el mismo día y hora.

2. Los matrimonios civiles se celebrarán en el Cabildo Viejo del Ayuntamiento, Sala Salvador Díez del Alcázar, refectorio de los Claustros de Santo Domingo y recintos solicitados por los contrayentes.

3. Se fijan con carácter general los siguientes días y horarios de celebración de matrimonios civiles:

- Los viernes no festivos, en horario de 19,00 a 21,00 horas, podrán celebrarse ceremonias en el Cabildo Viejo y en otros recintos solicitados por los contrayentes.
- Sábados no festivos, en horario de 11,00 a 14,00 horas podrán celebrarse bodas en el Cabildo Viejo, Sala Salvador Díez del Alcázar y Refectorio de los Claustros de Santo Domingo, habilitándose estos espacios un sábado al mes.
- Sábados no festivos, en horario de 18,00 a 21,00 horas se celebrarán bodas en los recintos solicitados por los contrayentes.
- Previa petición de los contrayentes se podrán celebrar matrimonios civiles en dependencias municipales en día laborable y horario de mañana

4. No se celebrarán bodas los viernes y sábados de Semana Santa, Feria, Navidad y otros eventos.

•• Tasa.

- Por cada servicio solicitado y dependiendo del lugar de celebración del matrimonio civil, la cuantía de la tasa será la siguiente:
 - En instalación no municipal, por la actividad administrativa: 50€.
 - En dependencias municipales: 30€.
 - Cabildo Viejo del Ayuntamiento: 90€.
 - Sala Salvador Díez del Alcázar: 300€.
 - Refectorio de los Claustros de Santo Domingo: 400€.
 - Patio del Callejón de Lepe para ofrecer un Jerez de Honor a cargo de los contrayentes durante 1 hora: 350€.
- Se devenga la tasa en el momento en el que se solicita la prestación del servicio. Y ello aunque el matrimonio no llegue a celebrarse por causa imputable a los contrayentes.
- Los contrayentes tendrán derecho a la devolución de la tasa cuando el matrimonio no haya podido celebrarse por causa imputable al Ayuntamiento, siempre que se acredite su pago. Se entenderá por causa imputable al Ayuntamiento, la originada exclusivamente por voluntad municipal.

•• Responsabilidades de Uso.

- Los interesados en la celebración de matrimonio civil están obligados a responsabilizarse del buen uso de las instalaciones y del correcto comportamiento de los asistentes a la actividad, aceptando las normas de la solicitud.
- Cuando por la utilización de las instalaciones municipales, estos sufrieran desperfectos, daños o deterioros, los interesados vendrán obligados a pagar el coste íntegro de los gastos de reparación o reconstrucción, o si fueran irreparables, de su sustitución.

C.8.- SERVICIO DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA 010

•• Definición.

- Consiste en el servicio de información telefónica que se presta al usuario/a en este Ayuntamiento marcando el número 010 o bien el número 956 149 370. Asimismo desde este teléfono se dan citas previas para ser atendidos en la Oficina de Atención a la Ciudadanía del Consistorio.

- Funciones del Servicio 010:
 - Informar telefónicamente sobre:
 - Información propia de este Ayuntamiento, de sus distintas áreas de servicios y de sus empresas municipales
 - Información sobre actividades, empresas y servicios particulares que tengan que ver con la ciudad de Jerez.
 - A través de este Servicio se pueden solicitar Certificados municipales, referidos al Padrón Municipal o al callejero municipal, pudiéndose optar por su recogida en la Oficina de Atención a la Ciudadanía del Consistorio o en la de cualquiera de los Distritos que elija la persona solicitante.
 - Solicitar Citas Previas para ser atendidos en la Oficina de Atención a la Ciudadanía del Consistorio en jornada de tarde en los periodos establecidos.
 - Recoger sugerencias o reclamaciones referidas a los servicios de este Ayuntamiento, para posteriormente trasladarlas al servicio municipal correspondiente.
- Horario del servicio:
 - El horario es de 8 a 15 horas y de 17 a 20 horas, de lunes a viernes.
- Tasa:
 - La atención telefónica como tal es gratuita.
 - Si la recogida de los documentos solicitados a través de este servicio de atención telefónica se realiza en la Oficina de Atención a la Ciudadanía del Consistorio o en la de cualquiera de los Distritos que elija la persona solicitante, no tiene coste añadido por envío.
 - En cuanto a la recogida de los documentos solicitados a través de este servicio de atención telefónica, podrán ser enviados al domicilio designado, siendo la tarifa adicional de envío a la que pueda tener establecida la emisión del documento, la siguiente:
 - Entregas dentro del casco urbano: 3,45 €
 - Fuera del casco urbano; 5,40 €.

C.9.- TABLÓN DE ANUNCIOS

- Definición.

El Tablón de Anuncios del Ayuntamiento es el lugar o medio para la publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria deban exponerse públicamente.

- Integración.

- En este Ayuntamiento estará integrado por el Tablón Físico y Electrónico de Anuncios y Edictos para los fines regulados por la Ley 7/1985, Reguladora de las Bases de Régimen Local, la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y resto de normativa que resulte de aplicación.

- A fin de garantizar a la ciudadanía el acceso a todos los anuncios, edictos y resto de documentos que estén en periodo de exposición, éstos se podrán consultar en el Tablón de Anuncios del Consistorio y en su Oficina de Atención a la Ciudadanía.

- El Tablón Electrónico estará disponible en la sede electrónica del Ayuntamiento de Jerez, y en él se publicarán todos los anuncios o edictos que deban estar expuestos, con excepción de aquellos documentos muy voluminosos o en soporte de grandes dimensiones (como planos, proyectos urbanísticos u otros) cuya conversión de papel a documento electrónico sea costosa o difícil. Estos documentos estarán disponibles para su consulta en la Oficina de Atención a la Ciudadanía del Consistorio de Ayuntamiento.

- Acceso al Tablón electrónico.

- El Tablón Electrónico será de libre acceso para la ciudadanía y estará disponible las 24 horas del día, todos los días del año, a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Jerez. (www.sedeelectronica.jerez.es).

- En caso de que se prevea que su acceso no estuviera disponible en algún momento, se avisará con la máxima antelación posible, tanto de esa circunstancia como de los medios alternativos disponibles para efectuar la consulta.

- Autenticidad, integridad y disponibilidad.

- El Tablón electrónico dispondrá de los sistemas y mecanismos que garanticen la autenticidad, la integridad y la disponibilidad de su contenido, en los términos previstos en el artículo 45 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos .

- Fecha y hora de publicación en el Tablón electrónico.
- A los efectos del cómputo de los plazos correspondientes, se ha establecido un mecanismo que garantiza la constatación de la fecha y la hora de la publicación de los documentos mediante un sello electrónico de tiempo. Una vez transcurrido el plazo de exposición que le corresponda, el documento expuesto en el Tablón Electrónico se eliminará inmediatamente, de forma automática, procediéndose a su archivo.
- Forma y plazo de remisión.
 1. Los edictos se remitirán con la correspondiente solicitud del órgano (Administración Pública/dirección del servicio legitimado) para proceder a su inserción en el Tablón de Edictos Electrónico.
 2. El texto del edicto y la resolución se remitirán en formato papel o en formato “pdf” por correo electrónico a los gestores competentes de esta Oficina del Atención a la Ciudadanía.
 3. Revisada la solicitud y su documentación por la unidad gestora, si ésta no fuese correcta, se devolverá al órgano remitente para su subsanación. Si fuese correcta, se procederá a la publicación de los textos íntegros tal y como hayan sido enviados por el órgano o servicio remitente.
 4. El órgano que efectúe la orden de inserción garantizará la identidad entre el texto remitido del edicto y el contenido del texto enviado a las unidades gestoras responsables de su publicación, así como la adecuación al procedimiento establecido en estas instrucciones.
 5. La corrección de los errores existentes en los edictos publicados se realizará a petición de quien hubiera solicitado ésta y por el mismo procedimiento previsto para la publicación en estas instrucciones.
- Plazo de exposición.
 - El Anuncio o Edicto estará visible en el Tablón de Edictos Físico y en el Electrónico, desde el día de inicio de vigencia hasta el día de finalización de la misma.
 - El plazo de la exposición, o periodo de vigencia, lo determinará el remitente del Anuncio o edicto.
- Emisión de diligencias.
 - Finalizado el plazo de exposición, las unidad gestora del Tablón de Anuncios gestionará y enviará a las Administraciones o servicios remitentes, una diligencia acreditativa de la exposición, en la que figurarán los datos del edicto y las fechas de exposición del mismo.

- Los edictos deberán ser remitidos con la máxima antelación posible a la fecha prevista para su publicación.
- Tasa.
- Por la colocación de anuncios, de carácter no oficial, en el Tablón de Anuncios de este Excmo. Ayuntamiento, por cada anuncio y día: 2,85 €.
- Protección de datos.
- La publicación de Anuncios o Edictos en el Tablón físico o electrónico del Ayuntamiento de Jerez que contengan datos de carácter personal, se hará con estricta sujeción a lo dispuesto en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la citada Ley Orgánica 15/1999 y en el resto de la normativa que en esta materia resulte de aplicación.

C.10.- SERVICIO DE INTERPRETACIÓN DE LENGUA DE SIGNOS

- Definición:
 - El Servicio de Intérprete de Lengua de Signos consiste en la interpretación y traducción por personal con titulación suficiente en la interpretación de la lengua de signos, de la información de la lengua de signos española a lengua oral o escrita y viceversa, con el fin de asegurar la comunicación entre las personas sordas o con discapacidad auditiva, que sean usuarias de esta lengua y facilitar las gestiones municipales en general.
 - En ningún caso el servicio consistirá en el asesoramiento, consejo u orientación, sino que se limitará a la mera transmisión hacia la lengua de signos.
- Tasa:
 - El servicio es gratuito.
- Ubicación:
 - El servicio se prestará en las dependencias de la Oficina de Atención a la Ciudadanía del Consistorio y en las dependencias o equipamientos municipales donde sea requerido previa solicitud a la empresa o entidad adjudicataria.
 - Igualmente se prestará el servicio de Intérprete en los Plenos Municipales Ordinarios y Extraordinarios en los que sea necesaria traducción.

- Horario:
 - El Horario habitual de la prestación del servicio en la Oficina de Atención a la Ciudadanía será los martes y jueves de 10 a 12 horas.
 - Fuera de este horario se podrá concertar cita telefónica con quien preste el servicio de intérprete, los lunes, miércoles y viernes, en horario de 10 a 13 horas.
- Solicitud del servicio de intérprete:
 - Pueden solicitarlo cualquier persona sorda, sus familiares y los diferentes organismos pertenecientes al Ayuntamiento de Jerez, que precisen de un intérprete.
 - El modo de hacerlo es dirigirse a la Oficina de Atención a la Ciudadanía personalmente o por teléfono, indicando los datos personales, nº D.N.I. del solicitante, fecha, hora, lugar y materia del servicio.
 - En cualquier caso, en todas las Dependencias Municipales existirá información de cómo acceder y requerir el servicio de intérprete.

NORMATIVA REGULADORA

A) Legislación Estatal:

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales.
- Resolución de 16 de marzo de 2015, de la Subsecretaría, por la que se publica la Resolución de 30 de enero de 2015, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, sobre instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre gestión del padrón municipal.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Resolución de 24 de febrero de 2006, de la Oficina del Censo Electoral, sobre la repercusión de las bajas de oficio por inscripción indebida en los padrones municipales y procedimiento de control de las altas en el Censo Electoral.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

- Código Civil.

B) Legislación Autonómica

- Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía.
- Ley 5/2002, de 16 de diciembre de Parejas de Hecho
- Decreto 35/2005, de 15 de febrero, por el que se constituye y regula el Registro de Parejas de Hecho
- Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.
- Ley 11/2011, de 5 de diciembre, por la que se regula el uso de la lengua de signos española y los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y con sordoceguera en Andalucía.

C) Legislación Municipal.

- Ordenanza Municipal de Transparencia, Acceso a la Información y Reutilización.
- Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por la expedición de Documentos Administrativos.
- Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por la prestación del Servicio de celebración de Matrimonios Civiles.
- Ordenanza reguladora de la Tasa por fijación de anuncios y publicidad en el dominio público local.
- Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana.
- Reglamento del Registro Municipal de Parejas de Hecho.

MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA

La Ciudadanía tiene a su disposición los órganos y canales de participación normalizados establecidos por el Ayuntamiento de Jerez (Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana), y en especial las siguientes:

- Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.
- Ruegos y preguntas en las sesiones del Pleno Municipal.
- Mediante peticiones y consultas que se realicen a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Jerez
- Web municipal.
- Dispositivo móvil "jerez actúa".

DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

- Derechos de la Ciudadanía.
- A ser atendidos en jornada de mañana de lunes a viernes, en horario de 9,00 a 14,00 y en jornada de tarde, mediante cita previa, de lunes a jueves, en horario de 17,00 a 18,30, salvo en los periodos vacacionales, que regirán horarios especiales, no abriendo el servicio por la tarde.

- A tener una atención por personal cualificado y de forma correcta, igualitaria y personalizada.
 - A solicitar telefónicamente a través del 010, los justificantes de empadronamiento, que se podrán recoger en la Oficina que especifique la persona solicitante.
 - A recibir información referente a los servicios que se ofrecen de forma presencial, telefónica y telemática en los horarios establecidos.
 - A recibir un servicio de calidad.
 - A tener garantizada la confidencialidad y privacidad de sus datos personales según la legislación vigente.
 - A presentar sugerencias, quejas, reclamaciones o peticiones y a recibir una contestación en los plazos legalmente establecidos.
 - A solicitar cita previa para ser atendido en jornada de tarde en los periodos establecidos para ello. Cada cita será para una sola gestión.
- Deberes de la Ciudadanía.
- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal de la Oficina.
 - Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar las gestiones o trámites solicitados.
 - Efectuar el pago de tasas correspondientes según la petición realizada.
 - Formular sugerencias o reclamaciones de forma concreta y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.
 - Traer la documentación adecuada tanto original como fotocopia.

2. COMPROMISOS DE CALIDAD

La Oficina de Atención a la Ciudadanía del Consistorio está enfocada a satisfacer las necesidades de la ciudadanía dentro de sus competencias, comprometiéndose a:

- Proporcionar una amplia información sobre los servicios que se prestan a la ciudadanía, especialmente sobre nuestros servicios y actividades.
- Evaluar nuestras acciones a través de encuestas de satisfacción, a fin de mejorar la calidad de nuestros servicios.
- Realizar una memoria anual para dar a conocer las actividades realizadas. Esta memoria se publicará en la web municipal en el primer trimestre del año siguiente.
- Actuar como ventanilla única municipal, tramitando todas las solicitudes registradas que se dirijan a cualquier oficina pública.
- Adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar y proteger la confidencialidad e integridad de los datos de carácter personal, preservando el honor, la intimidad personal y familiar y el pleno ejercicio de los derechos personales frente a su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

- Atender a la ciudadanía en jornada de mañana de lunes a viernes, en horario de 9,00 a 14,00 y en jornada de tarde, en horario de 17,00 a 18,30 en los periodos establecidos, siempre y cuando no lo impidan otras circunstancias sobrevenidas ajenas al servicio, tales como fallo eléctrico o fallo informático.
- Disponer en la Oficina de modelos de sugerencias y reclamaciones.
- Solicitar Cita Previa presencialmente en nuestra Oficina, por vía telefónica a través del teléfono 010 ó al número 956 149 370, a través del correo oac@aytojerez.es y a través de nuestra web y sede electrónica municipal.
- Facilitar los justificantes de empadronamiento solicitados a través del 010 o telemáticamente.
- Expedición inmediata de los Volantes de Empadronamiento y sin coste alguno.



4. INDICADORES DE EVALUACIÓN

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Información y Asesoramiento	Asesorar a la ciudadanía a primer nivel de todos los Departamentos y Áreas del Ayuntamiento. Informar a la ciudadanía sobre los diferentes organismos no municipales.	Nº de atenciones realizadas por tipología. Nº de personas atendidas en la Oficina Encuestas de Satisfacción a la ciudadanía tras recibir el servicio La evaluación constará en la Memoria Anual
Compulsa de Documentos	Informar de la documentación necesaria a aportar para este trámite, así como de las tasas a abonar que están establecidas según el caso. Gestionar la compulsa en el momento de la presentación, salvo por la cantidad excesiva de documentos a compulsar.	Nº de compulsas realizadas Nº de personas atendidas
Documentos de Empadronamiento	Informar de la documentación necesaria a aportar para realizar el trámite requerido, así como de las tasas a abonar que están establecidas según el caso. Expedición inmediata de Volantes de Empadronamiento	Nº de acciones realizadas por tipología Nº de personas atendidas Encuestas de Satisfacción a la ciudadanía tras recibir el servicio La evaluación constará en la Memoria Anual
Padrón de Habitantes	Informar de la documentación necesaria a aportar para el trámite requerido relacionado con el Padrón. Tramitar el expediente en un plazo máximo de 10 días desde la fecha de la solicitud.	Nº de expedientes tramitados Nº de personas atendidas Encuestas de Satisfacción a la ciudadanía tras recibir el servicio La evaluación constará en la Memoria Anual
Firma Digital	Validar la identidad de la persona solicitante del certificado.	Nº de firmas digitales realizadas Nº de personas atendidas

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Sistemas de Sugerencias y Reclamaciones del Servicio de la OAC	Tener disponible para la ciudadanía un modelo de sugerencias y reclamaciones. Dar respuesta a las distintas sugerencias y reclamaciones registradas en el plazo máximo de 1 mes.	Tiempo de comunicación máximo 1 mes.
Registro General de Entrada	Recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones, así como de los documentos que las acompañen, dirigidos a las Administraciones Públicas y por otro, en la expedición de copias selladas de los documentos originales que aporten los interesados y deban obrar en algún procedimiento administrativo.	Número de registros realizados Remisión a su destino municipal a la mayor brevedad posible con un máximo de 2 días hábiles.
Registro electrónico	Recepcionar solicitudes, escritos o comunicaciones relativos a los procedimientos y asuntos que sean competencia municipal, mediante formularios electrónicos	Número de registros electrónicos recibidos a través de la sede electrónica municipal.
Ventanilla única	Recepcionar y enviar a su destino, cualquier solicitud, escrito o comunicación, así como los documentos que las acompañen, que vayan dirigidos a cualquier Administración Pública u organismos dependientes de las mismas.	Número de registros tramitados por este apartado Remisión a su destino a la mayor brevedad posible con un máximo de 3 días hábiles.
Parejas de Hecho	Instruir y resolver los procedimientos de inscripción en el Registro de Parejas de Hecho de la Comunidad Autónoma de Andalucía, cuando la solicitud sea presentada en esta administración local.	Número de expedientes tramitados Número de atenciones por este Servicio Plazo para resolver las inscripciones básicas: 1 Mes Encuestas de Satisfacción a la ciudadanía tras recibir el servicio La evaluación constará en la Memoria Anual



SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Bodas Civiles	Gestionar y celebrar en este Ayuntamiento las bodas civiles que se hayan así solicitado y tramitado previamente en el Registro Civil de Jerez, remitiendo una vez celebradas las Actas de celebración a dicho Registro para la emisión del Libro de Familia	Bodas Civiles gestionadas Número de atenciones por este Servicio Encuestas de Satisfacción a la ciudadanía tras recibir el servicio La evaluación constará en la Memoria Anual
Servicio de Información Telefónica 010	Informar de la manera más exacta, amplia y rápida a las personas usuarias de este servicio. Recoger telefónicamente solicitudes de Certificados municipales, referidos al Padrón Municipal o al callejero municipal para su gestión posterior y en su caso envío a la persona solicitante Asignar de la forma más rápida y eficaz Citas Previas para ser atendidos en fecha y hora concreta en jornada de tarde en la Oficina de Atención a la Ciudadanía del Consistorio. Recoger sugerencias o reclamaciones referidas a los servicios de este Ayuntamiento, para posteriormente trasladarlas al servicio municipal correspondiente.	Llamadas telefónicas atendidas Número de solicitudes de certificaciones gestionadas Citas Previas gestionadas Número de sugerencias o reclamaciones recogidas Encuestas de Satisfacción a la ciudadanía tras recibir el servicio La evaluación constará en la Memoria Anual
Tablón de Anuncios	Gestionar la publicación tanto en el Tablón electrónico como el físico del Consistorio, los actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria deban exponerse públicamente, en los periodos y fechas expresamente solicitados, para posteriormente diligenciar su exposición y llevar a cabo la devolución de la documentación expuesta a la Administración, persona jurídica o persona física solicitante	Número de Anuncios, Edictos o Comunicaciones publicadas tanto en el Tablón Físico como en el electrónico

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR
Servicio de interpretación de lenguas de signos	Asegurar servicio de intérprete de lengua de signos entre las personas sordas, que sean usuarias de esta lengua en sus gestiones municipales en general y en determinados actos municipales.	Número de días de prestación de este servicio de intérprete de lengua de signos Número de actuaciones realizadas Encuestas de Satisfacción a la ciudadanía tras recibir el servicio La evaluación constará en la Memoria Anual



4. SISTEMAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las personas usuarias tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por esta Oficina de Atención a la Ciudadanía.

Este mecanismo facilita la participación de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración, ya que ésta puede presentar las reclamaciones oportunas cuando considere haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estime conveniente en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

•• Formas de presentación

- La presentación de sugerencias y reclamaciones se podrá realizar en cualquiera de los Registros del AYUNTAMIENTO DE JEREZ mediante el modelo establecido.
- También a través de Internet se podrán tramitar las sugerencias que considere oportuna la ciudadanía, accediendo a la página web municipal: www.jerez.es
- Una vez formulada una sugerencia o reclamación el interesado/a obtendrá el justificante de su presentación.

Todas las sugerencias y reclamaciones, previas las aclaraciones que se estimen pertinentes recabar de la persona interesada, serán contestadas, a través del canal por el que se hayan presentado, en el plazo máximo de 1 mes a contar desde su presentación.