



D. HILARIO SANCHIS PELLICER, ADVOCAT, SECRETARI GENERAL DE L'EXCM. AJUNTAMENT DE LA CIUTAT D'ALZIRA. -----

CERTIFIQUE: Que la Junta de Govern Local d'este Excm. Ajuntament, en sessió celebrada el dia quinze de juliol de dos mil nou, adoptà el següent ACORD:

21).- EXP. MODERNITZACIÓ.- APROVACIÓ DEL MODEL D'INSTÀNCIA GENERAL PER A L'AJUNTAMENT D'ALZIRA.

Continuant amb el Projecte de Modernització iniciat per este Ajuntament i previ a la publicació WEB del nou "Portal de la Ciutadania" on es presentaran al ciutadà informació útil sobre els tràmits més demandats pel ciutadà i empreses.

I seguint amb l'imperatiu d'oferir una major qualitat de servici i l'obligació ineludible d'evolucionar al ritme dels temps. Es planteja des de la regidoria d'Hisenda i Modernització atendre dos de les principals demandes dels ciutadans davant de l'Administració Pública com són: **la millora** i **la simplificació** de les seues relacions amb ella. És per això, que prèviament a publicar el catàleg de servicis i procediments que oferixen totes les àrees de l'Ajuntament d'Alzira, la tramitació de les quals podrà realitzar-se també de forma electrònica.

Entenem que és el moment de revisar els diferents i molt variats models d'instàncies que s'utilitzen en l'actualitat en l'Ajuntament i adaptar-los a un nou model normalitzat d'instància general, que puga servir com a punt de partida per a la revisió de totes les instàncies particulars i que se n'aniran definint gradualment a mesura que es vagen analitzant i publicant els procediments específics.

L'elaboració i acoblament de la instància s'ha realitzat per la tècnic que subscriu, seguint els cànons de modernitat, homogeneïtat, claredat i senzillesa.

Com a pas següent i tenint en compte l'acord adoptat per la Junta Local de Govern d'este Ajuntament en data 8 de juliol del 2009, en relació amb el protocol d'actuacions per a la publicació dels procediments en el "Portal de la Ciutadania" s'ha donat compte tant als servicis de Secretaria i Intervenció, com al gabinet lingüístic per a la seua supervisió. Adjunt informes d'ambdós unitats, aportant connotacions que per descomptat s'han plasmat en la instància hui presentada a esta Junta.

D'acord amb la Llei d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics, el ciutadà podrà iniciar un tràmit a nivell presencial, com sempre ho ha vingut fent, i també ho podrà fer a través de mitjans electrònics, obrint una nova via d'accés als servicis públics. És per això que les instàncies es presentaran tant en format paper, com en format electrònic.

A nivell presencial, les instàncies s'oferiran en les dependències municipals en castellà i valencià separatament i ambdós en paper autocopiatiu, per a facilitar el duplicat per a l'Administració i el de l'interessat. Es tractaria d'acabar les existències en magatzem del format anterior d'instància i que adjunt com a document annex i a partir de llavors introduir el nou model, que haurà de ser elaborat per la impremta.



Com a novetat implantada per la Llei d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics les instàncies també estaran disponibles des de la WEB i serà possible la seua tramitació telemàtica. D'esta manera el ciutadà accedirà a la instància bé en castellà o valencià, segons siga el seu idioma seleccionat i podrà escriure sobre ella, de manera que en introduir text en la pàgina de l'interessat, eixa dada s'escriurà al seu torn en la còpia o exemplar per a l'administració, aconseguint d'esta manera l'autocopiat.

La instància telemàtica, disposarà també d'un botó situat sobre el cantó superior dreta del formulari, que li permetrà esborrar completament tots els camps del formulari i iniciar la instància de nou.

El model d'instància general que es presenta, ha de servir com a base per a l'adequació i personalització de les diferents instàncies que s'utilitzen actualment en l'Ajuntament, com a part dels més de 400 procediments administratius que se substancien davant d'esta Administració Local i que van ser catalogats dins del nostre pla director, elaborat l'any 2008, dins ja del procés de modernització.

Per a molts d'eixos 400 procediments mencionats, serà necessari personalitzar i adaptar el model d'instància general amb les singularitats que caracteritzen al procediment particular, indicant per exemple documentació a aportar, termini màxim per a resoldre o inclús el sentit del silenci administratiu. El model de totes elles haurà de mantindre els paràmetres bàsics de la instància general, de manera que siga senzill diferenciar-les, però al seu torn totes tinguen un format molt semblant, amb les mateixes capçaleres, peus, colors, tipus de lletres, marges etc...

Per a garantir la integritat, idoneïtat, senzillesa i normalització de totes les instàncies futures, serà necessari establir també un protocol que ens assegure la correcció en tots els seus aspectes de forma, normativa, contingut, etc. Els passos que es proposen i que cal seguir, són els següents

1.- Al personal del negociat o unitat administrativa li correspondrà elaborar la instància en format Word, a partir del model general que hui s'aprova.

Des del departament d'Informàtica es redactaren unes instruccions que cal seguir pel que fa a l'adaptació de les instàncies al nou format, que vindran a ser una "Guia d'estils". Estes instruccions es presentaran també per a la seua aprovació per esta Junta i es remetraran a tots els departaments.

2.- El cap del Servici o tècnic/a de Gestió, haurà de supervisar la instància.

3.- Un vegada finalitzat el treball en Word, es traslladarà al departament d'Informàtica i serà la tècnic que subscriu l'encarregada de crear els formularis en format "pdf", incloure camps, botons, escuts, marques d'aigua, etc, passos necessaris per a la seua publicació en el Portal de la Ciutadania.



4.- Posteriorment es remetrà als servicis de Secretaria i Intervenció, per a la seua comprovació jurídica i econòmica, respectivament.

5.- Validat jurídica i/o econòmicament la instància tant en castellà com en valencià, es remetrà al gabinet lingüístic per a la seua revisió ortogràfica i sintàctica, i la seua adaptació a les normes d'estil del llenguatge administratiu,

6.- La regidoria d'Hisenda i Modernització proposarà a la Junta de Govern Local la seua aprovació, impressió en els departaments i publicació en la part pública del Portal de la Ciutadania.

Correspondrà al departament d'Informàtica determinar les qüestions tècniques del procés: carpetes electròniques on hauran de depositar-se les instàncies, selecció d'un sistema de codificació de les instàncies per departaments, que ens permeta conèixer el nombre d'instàncies en cada departament, numeració de versions d'eixes instàncies, etc.

Vist l'informe jurídic favorable emés pel cap de Servici de Secretaria, Sr. Carlos Capella Sales, de data 8 de juliol de 2009, sobre el model d'instància general de l'Ajuntament d'Alzira.

Vist l'informe emés pel tècnic de Promoció Lingüística, Sr. Jesús Leonardo Giménez Giménez, sobre consideracions a tenir en compte respecte a l'elaboració dels documents administratius normalitzats per a ús de l'Ajuntament d'Alzira, i per a la ciutadania en general, de data 10 de juliol de 2009

Vist l'informe emés per la tècnica d'Informàtica, el cap del departament d'Informàtica i el cap de Servici d'Economia i Hisenda, que compta amb la conformitat de la regidora delegada d'Hisenda i Modernització, de data 13 de juliol de 2009.

La Junta de Govern Local, després de deliberació i per unanimitat, ACORDA:

APROVAR el model d'Instància General que es detalla a continuació, i el protocol d'actuacions que cal seguir per a definir les diferents instàncies particulars associades als diferents procediments administratius que s'utilitzen en l'Ajuntament d'Alzira.



Ajuntament d'Alzira

Hisenda i Modernització



**Ajuntament
d'Alzira**

c/ Sant Roc, 6 46600 ALZIRA
Tel.: 96 240 04 50 - Fax 96 240 13 91
www.alzira.es / ajuntament@alzira.es
CIF: P-4601700J

Registre d'entrada

BORRAR FORMULARIO

000000 INSTÀNCIA GENERAL

DADES PERSONALS (*)

Nom i cognoms		DNI/CIF	
En representació de		DNI/CIF	
Correu electrònic	Fax	Tel.	Tel. mòbil
Domicili		Localitat	C. Postal
Autoritze que m'envien notificacions i comunicacions a esta adreça de correu electrònic o al telèfon mòbil per SMS, únicament a efectes informatius.			SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

EXPOSE

SOL·LICITE

DOCUMENTS QUE S'ADJUNTEN A LA SOL·LICITUD

	SIGNATURA PERSONA SOL·LICITANT
	Alzira, de/d' 200

EXEMPLAR PER A L'ADMINISTRACIÓ

000000 - Rev.0 - 20090702

(*) Segons la Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades de Caràcter Personal, l'informem que l'Ajuntament d'Alzira incorporarà les seues dades a fitxers, que s'utilitzaran per als fins d'esta sol·licitud i no se cadiran a cap tercer, excepte per obligacions legals i a altres administracions públiques que siguen les destinataris del tractament. Adicionalment autoritza l'Ajuntament d'Alzira a comprovar i completar les dades necessàries per a esta sol·licitud, consultant tant els seus propis arxius com els d'altres administracions públiques que siguen necessaris. Per a exercir els seus drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició s'ha de dirigir per escrit a l'Ajuntament a l'adreça que vorà en la capçalera, i adjuntar-hi una fotocòpia del seu Document Nacional d'Identitat o equivalent.

SRA. ALCALDESSA PRESIDENTA DE L'AJUNTAMENT D'ALZIRA



Ajuntament d'Alzira

Hisenda i Modernització



**Ajuntament
d'Alzira**

c/ Sant Roc, 6 46600 ALZIRA
Tel.: 96 240 04 50 · Fax: 96 240 13 91
www.alzira.es / ajuntament@alzira.es
CIF: P-4601700J

Registra d'entrada

BORRAR FORMULARIO

000000 INSTÀNCIA GENERAL

DADES PERSONALS (*)

Nom i cognoms			DNI/CIF	
En representació de			DNI/CIF	
Correu electrònic	Fax	Tel.	Tel. mòbil	
Domicili		Localitat		C. Postal
Autoritze que m'envien notifikacions i comunicacions a esta adreça de correu electrònic o al telèfon mòbil per SMS, únicament a efectes informatius.				SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

EXPOSE

SOL·LICITE

DOCUMENTS QUE S'ADJUNTEN A LA SOL·LICITUD

SIGNATURA PERSONA SOL·LICITANT

Alzira, de/d' 200

EXEMPLAR PER A L'INTERESSAT

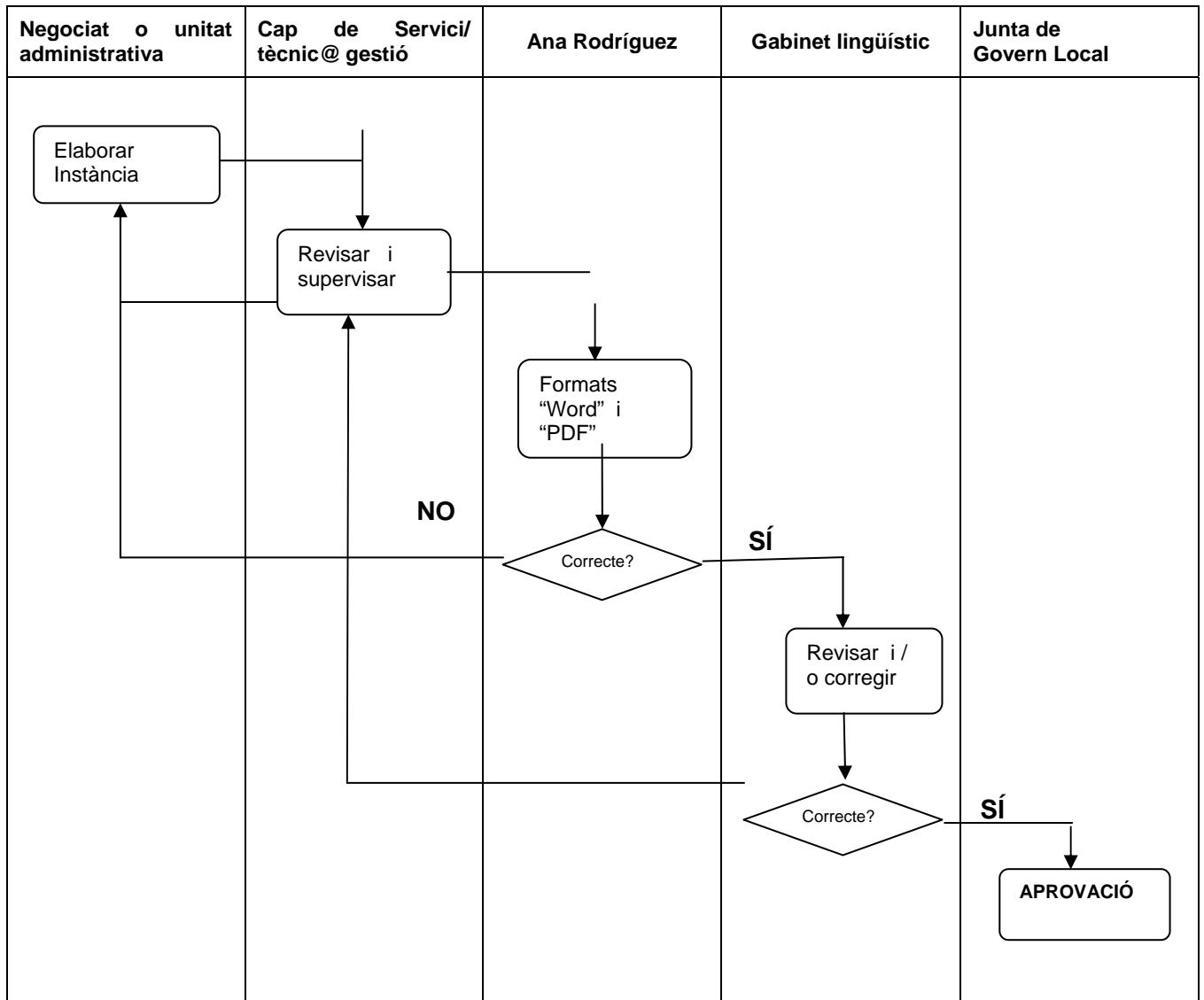
001000 - Rev 0 - 20191012

(*) Segons la Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades de Caràcter Personal, informem que l'Ajuntament d'Alzira incorporarà les seues dades a fitxers, que s'utilitzaran per als fins d'esta sol·licitud i no se cedran a cap tercer, excepte per obligacions legals i a altres administracions públiques que siguen les destinataris del tractament. Adicionalment autoritza l'Ajuntament d'Alzira a comprovar i completar les dades necessàries per a esta sol·licitud, consultant tant els seus propis arxius com els d'altres administracions públiques que siguen necessaris. Per a exercir els seus drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició s'ha de dirigir per escrit a l'Ajuntament a l'adreça que vorà en la capçalera, i adjuntar-hi una fotocòpia del seu Document Nacional d'Identitat o equivalent.

SRA. ALCALDESSA PRESIDENTA DE L'AJUNTAMENT D'ALZIRA



DIAGRAMA DEL PROCÉS



I PER QUÈ CONSTE EN L'EXPEDIENT DE LA SEUA RAÓ I DAVANT L'ORGANISME PÚBLIC QUE PROCEDISCA, EXPEDISC LA PRESENT D'ORDRE I AMB EL VISTIPLAU DE LA SRA. ALCALDESSA QUE SUBSCRIU, A ALZIRA, A DIVUIT DE NOVEMBRE DE DOS MIL NOU.

VIST I PLAU,
L'ALCALDESSA, P.D.,