

## El Ayuntamiento de Monzón se prepara para abrir por las tardes



Imagen de la oficina de la ventanilla única

La oficina del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) abrirá sus puertas el 13 de septiembre. A lo largo del año se han realizado las obras de albañilería para acondicionar el local de planta baja anexo al porche del Ayuntamiento las de equipamiento informático, y en los últimos meses se ha formado el personal que atenderá lo que también se ha dado en llamar ventanilla única.

En el ámbito del área de Participación Ciudadana, el SAC representa un paso más dentro de las políticas encaminadas a acercar la administración al administrado, facilitar los trámites burocráticos y ofrecer todo tipo de información con la mayor transparencia y rapidez.

En este sentido, el horario del SAC es uno de sus emblemas porque cubre la franja matinal (de 8.15 a 15.00 h.) y la vespertina (de 16.30 a 19.30 h.), lo que supone, a efectos prácticos, que cualquier ciudadano puede acceder al servicio independientemente de su horario laboral.

El 90 por ciento de los ciudadanos que hoy acuden al Ayuntamiento por los motivos más dispares, a partir del 13 de septiembre serán atendidos en el SAC, cuyo personal realizará las mismas labores que en la actualidad se diligencian en los mostradores y despachos de la Casa Consistorial. El cobro de tributos municipales (a cargo de la DPH) y la atención de reclamaciones (Gestión Tributaria) quedan fuera de las competencias del SAC. Ejemplos de los trámites más habituales que resolverá la nueva dependencia: Control del padrón municipal (altas, bajas y certificados). Registro de entrada y salida de documentos. Solicitud de licencias de actividad y de obras. Compulsas. Cobro de multas y recogida de pliegos de descargo. Depósito de fianzas. Cobro de pagos fraccionados. Recepción de facturas. Altas y bajas de vados. Solicitud de empalmes a la red de agua. Cobro de las tasas por prestación de materiales o servicios. Recepción de quejas y sugerencias. Y petición de entrevistas con concejales y técnicos municipales.

El SAC, a pie de calle, agiliza el encuentro del ciudadano con la administración local y le garantiza la mayor información. En los próximos meses, los equipos informáticos incluso permitirán seguir en tiempo real el proceso de tramitación de un expediente, de forma que el interesado, mediante la consulta en el SAC, podrá saber en cualquier momento a qué atenerse por lo que respecta a plazos temporales (en qué punto de la tramitación se encuentran sus papeles).

Mercedes Álvaro, concejal de Participación Ciudadana, indicaba que el SAC da

respuesta al deseo del equipo de gobierno municipal de instaurar una "ventanilla única" con las mismas prestaciones que las oficinas del Ayuntamiento tradicional y un horario mucho más acorde con la vida actual. "Abrir por la tarde es una forma de facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral, pues el horario sólo de mañanas obliga muchas veces a pedir permisos en el trabajo".

La concejal también hacía hincapié en que el SAC y la tramitación de papeles municipales por vía telemática (firma digital) son servicios complementarios. Mercedes Alvaro subrayaba que "El futuro inmediato vendrá marcado por las relaciones con la Administración por la vía del ordenador, y el SAC está preparado para ello".