

**II - ADMINISTRACIÓN LOCAL  
DEL TERRITORIO HISTÓRICO DE ÁLAVA****AYUNTAMIENTO DE LLODIO****Aprobación del Manual de Procedimientos del Servicio de Atención a la Ciudadanía. (2020/S671/7-MF)**

La Administración debe servir con objetividad a los intereses generales y actuar de acuerdo con los principios de eficacia, eficiencia y sometimiento pleno a la ley y al derecho. Además, la Ley 39/2015 de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en su artículo 13, enuncia los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas, y, en su artículo 14, establece el derecho y, en algunos supuestos, obligación de relación electrónica. La cada vez más evidente exigencia por parte de la propia ciudadanía, y la necesidad de optimizar el gasto público, han introducido la idea de la calidad de servicio en la Administración y la atención a las personas resolviendo sus demandas con inmediatez.

Por todo ello, y al objeto de conseguir la mejora continua en la calidad de los servicios, y adecuarlos a las necesidades de la ciudadanía, el Ayuntamiento de Llodio/Llodio ha asumido el compromiso de adecuar el Servicio de Atención Ciudadana e impulsar el Manual de Trámites Municipales, como medio transparente y ágil para la prestación de un servicio eficaz, satisfactorio y de calidad para todas las vecinas y vecinos del municipio.

Fruto de esta necesidad y tras un largo proceso interno de elaboración, con fecha 25 de septiembre de 2020, se llevó a cabo, mediante Decreto de alcalde-presidente número 1.854 la aprobación del denominado "Manual de Procedimientos". En él se recoge, de manera ordenada y sistemática, la información fundamental de cada uno de los trámites administrativos que afectan directamente a la ciudadanía con el siguiente contenido expresado en un lenguaje comprensible para sus destinatarios:

- a. Qué es el servicio objeto de cada ficha del Manual.
- b. Quién puede solicitarlo.
- c. Cuándo puede ser solicitado.
- d. Documentación a presentar.
- e. Dónde se solicita.
- f. Cuánto cuesta.
- g. Procedimiento.
- h. Plazo para resolver y notificar.
- i. Observaciones.
- j. Departamento responsable.
- k. Legislación aplicable.

Además de todo lo anterior, el Manual permite dar respuesta a diferentes exigencias legales:

- a. artículo 53 apartado f) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece el derecho de los interesados en un procedimiento administrativo en sus relaciones con las Administraciones Públicas a "obtener

información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar”

b. artículo 21.4 de la misma Ley 39/2015, del 1 de octubre, que establece que “Las Administraciones Públicas deben publicar y mantener actualizadas en el portal web, a efectos informativos, las relaciones de procedimientos de su competencia, con indicación de los plazos máximos de duración de los mismos, así como de los efectos que produzca el silencio administrativo”

En todo caso, este Manual de Trámites es un proyecto abierto, con vocación de mejora, permeable a cuantas sugerencias se puedan hacer por la ciudadanía, por los/as empleados/as municipales y por los/as representantes de los grupos que integran el Ayuntamiento de Llodio.

Llodio, 28 de septiembre de 2020

*El Alcalde-Presidente*

**ANDER AÑIBARRO MAESTRE**