



**"2016 – Año del Bicentenario de la
Declaración de la Independencia Nacional"**



HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE DE LANÚS

POR CUANTO :

**EL HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE HA SANCIONADO LA
SIGUIENTE :**

ORDENANZA 12210

Artículo-1º.-Créase en la órbita de la Secretaría de Comunicación Social, bajo su dependencia, la Dirección General de Atención Ciudadana, con las misiones y funciones que se consignan en el Anexo I, las cuales forman parte integrante de la presente.

Artículo-2º.-Créase en la órbita de la Dirección General de Atención Ciudadana, bajo su dependencia, la Dirección de Atención y Gestión Telefónica con las misiones y funciones que se consignan en el Anexo II, las cuales forman parte integrante de la presente.

Artículo-3º.-Créase en la órbita de la Dirección General de Atención Ciudadana, la Dirección de Atención Vecinal con las misiones y funciones que se consignan en el Anexo III, las cuales forman parte integrante de la presente.

Artículo-4º.-Incorpórense las modificaciones establecidas en el artículo precedente al Organigrama Municipal establecido en la Ordenanza N° 11.988.-

Artículo-5º.-Facúltese al Departamento Ejecutivo a realizar las adecuaciones presupuestarias y de cargos que correspondieren.-

Artículo-6º:-Comuníquese, etc.-

SALA DE SESIONES. Lanús, 9 de Marzo de 2017.-

REVISÓ

SILVANA MARIEL RECALDE
SECRETARIA
HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE



MARCELO F. RIVAS MIERA
PRESIDENTE
HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE

ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

D. G. Chave
DANIELA ELIZABETH OSFRAY
Jefa Int. Div. Regl. Ord., Disc. y Resoluciones
Dir. Administrativa de la
Dirección Adm. de la Secretaría de Gobierno

PROMULGADA POR DECRETO N° 0582
DE FECHA 10 MAR 2017

Registrada bajo el N°	12210
DANIELA ELIZABETH ESTRANY	
Jefa M. Div. Reg. Civil, Disc. y Resoluciones	
Dpto. Administrativo de la	
Dirección Adm. de la Secretaría de Gobierno	

ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

DANIELA ELIZABETH ESTRANY
Jefa M. Div. Reg. Civil, Disc. y Resoluciones
Dpto. Administrativo de la
Dirección Adm. de la Secretaría de Gobierno



ANEXO I**ESTRUCTURA, MISIONES Y FUNCIONES****DIRECCION GENERAL DE ATENCION CIUDADANA****MISIONES**

- La Dirección General de Atención Ciudadana trabajara en la puesta en marcha de los programas que propendan a la mejora de los servicios y la atención al ciudadano y promuevan la realización de estudios e investigaciones sobre la administración municipal, a fin de proponer mejoras en el desarrollo e implementación de acciones de gobierno con la premissa de mejorar la calidad de atención al vecino por parte de los empleados municipales y elevar los estándares de calidad y eficiencia en la respuesta.

Con el fin de agilizar las gestiones y orientar al vecino, se integraran en un mismo servicio la atención telefónica, presencial y digital. Se facilitara al Ciudadano el acceso a instrumentos relacionados con la administración Pública Local, desde información acerca de los trámites que pueden realizarse en la sede Municipal hasta la recepción de inquietudes y consultas.

FUNCIONES

- Atender y tomar nota del trámite del contribuyente.
- Dar rápida solución y curso al reclamo.
- Agilizar y modernizar la gestión.
- Coordinar el sistema de atención y reclamos de los ciudadanos.
- Desarrollar los mecanismos que fomenten la participación ciudadana
- Entender el diseño e implementación de las políticas de descentralización y modelos de gestión que optimicen la calidad de los servicios a los ciudadanos.
- Coordinar con las diferentes áreas del municipio los reclamos realizados por los ciudadanos a fin de dar una respuesta favorable a los mismos.
- Realizar un seguimiento exhaustivo de los reclamos realizados con el objetivo de brindar al ciudadano, una respuesta favorable del mismo.
- Controlar que la Dirección de Atención y gestión Telefónica y la Dirección de Atención Vecinal, informe al ciudadano que realizo dicho reclamo, en qué situación se encuentra el mismo. Este contacto, podrá realizarse vía mail o telefónicamente.
- Impulsar acciones e iniciativas tendientes a generar espacios de comunicación entre los organismos de control y las Secretarías correspondientes del Municipio, estableciendo una relación de colaboración entre los distintos actores.

COPIA DEL DOCUMENTO ORIGINAL
Firma: *[Signature]*
Acta: *[Signature]*





ANEXO II

DIRECCION DE ATENCION Y GESTION TELEFONICA

MISIONES

- Coordinar y atender los reclamos centralizados en la línea gratuita del Municipio. Gestionar y dar rápida solución al vecino.

FUNCIONES

- Atender y tomar nota del reclamo del contribuyente.
- Dar rápida solución y curso favorable en cada una de las áreas específicas.
- Agilizar y modernizar la gestión
- Generar una amplia y eficiente comunicación con el vecino.
- Realizar el seguimiento del reclamo del ciudadano y elevarlo a la Dirección General de Atención Ciudadana para canalizar el mismo.
- Informar al ciudadano que realizó dicho reclamo, en qué situación se encuentra el mismo. Este contacto podrá realizarse vía mail o telefónicamente.
- Coordinar con la Dirección General de Atención Ciudadana los reclamos realizados por los contribuyentes a fin de dar una respuesta favorable a los mismos.

ANEXO III

DIRECCION DE ATENCION VECINAL

MISIONES

- Se trabaja en equipo centralizado, coordinado para atender trámites y reclamos del contribuyente a fin de dar rápida solución a todos los vecinos. Coordinar y atender las consultas centralizadas de una forma ágil y unificada, dando pronta solución.

FUNCIONES

- Brindar una atención rápida al vecino.
- Agilizar y modernizar el servicio de reclamos.
- Poder acercarse de una forma eficaz e informar a la comunidad sobre las acciones de Gobierno.
- Informar al ciudadano que realizó dicho reclamo, en qué situación se encuentra el mismo. Este contacto podrá realizarse vía mail o telefónicamente.
- Coordinar con la Dirección General de Atención Ciudadana los reclamos realizados por los contribuyentes a fin dar una respuesta favorable a los mismos.

