



ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTOS

00703-2015-U
VINARÒS

Anuncio aprobación definitiva Ordenanza reguladora de la oficina y atención ciudadana (OIAC)

Al no haberse presentado reclamaciones durante el plazo de exposición al público, queda automáticamente elevado a definitivo el Acuerdo plenario inicial aprobatorio de la Ordenanza municipal reguladora de la Oficina Información y Atención Ciudadana (OIAC), cuyo texto íntegro se hace público, para su general conocimiento y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

«ORDENANZA REGULADORA
DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA (OIAC)
DEL AYUNTAMIENTO DE VINARÒS
PREÁMBULO

I El artículo 69.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del Régimen Local, dispone que las corporaciones locales deben facilitar amplia información sobre su actividad y la participación de todos los ciudadanos y de todas las ciudadanas en la vida local.

En este sentido, el artículo 230 del RD 2568/1986, de 28 de noviembre, de organización, funcionamiento y régimen jurídico de las Entidades Locales establece la obligación de crear en la organización administrativa una oficina de información que canalice toda la actividad relacionada con la publicidad del contenido de las sesiones plenarias y de todos los acuerdos del Pleno y de la Junta de Gobierno Local, así como de las resoluciones de la Alcaldía y las resoluciones por delegación de la cual dictan los delegados y las delegadas.

A la vista de todo esto, la información y la atención a la ciudadanía puede considerarse en la actualidad una parte esencial de la actividad del conjunto de las instituciones y administraciones públicas.

A la hora de elaborar la presente Ordenanza se ha tenido en cuenta la regulación legal que al respecto han desarrollado otras administraciones públicas. Así, la formulada por la Administración General del Estado mediante el RD 208/1996, de 9 de febrero, por el cual se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano; el RD 951/2005, de 29 de julio, por el cual se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

Finalmente, esta Ordenanza también se inspira en el Acuerdo de 22 de septiembre de 1999, del Pleno del Consejo General del Poder Judicial, por el cual se aprueba la Instrucción 1/1999 del Consejo General del Poder Judicial que contiene el protocolo de servicio y los formularios de tramitación de quejas y reclamaciones e información previa al ciudadano.

II La presente Ordenanza se estructura en tres capítulos, dos disposiciones adicionales, dos de transitorias y dos de finales.

El capítulo primero, titulado "De las funciones de información administrativa y atención a la ciudadanía", siguiendo el mencionado RD 208/1996, distingue la función de información de la función de atención ciudadana. Por ello se divide en dos secciones: la primera define qué es la función de información administrativa, clasificándola en general, especializada y particular, en la sección segunda se define qué es la atención a la ciudadanía, y la clasifica en presencial, telefónica y por medios electrónicos.

El capítulo segundo define la Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC) como un servicio diferenciado dentro de la estructura municipal, pero dependiente orgánicamente de Secretaría General, concretamente de los Servicios Jurídicos Municipales y fija las pautas de relación con el resto de departamentos funcionales del Ayuntamiento, a través de un protocolo o documento regulador de su relación mutua y mediante la creación de la figura del "referente del Departamento".

El último capítulo, con el título "De la simplificación de procedimientos administrativos", establece la obligación de homogeneizar y normalizar procedimientos y documentos administrativos como herramienta para facilitar a los ciudadanos y a las ciudadanas el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

III Esta Ordenanza tiene un carácter flexible, flexibilidad que se manifiesta en las disposiciones adicionales y que requiere cualquier proyecto de nueva implantación. Por ello y de acuerdo con el RD 2568/1986, se otorga al Ayuntamiento la atribución para concretar los días y las horas que permanecerá abierta la oficina y la ampliación o modificación del catálogo de servicios competencia de la OIAC.

Así pues, con el objetivo de propiciar un acercamiento eficaz de los servicios administrativos a los ciudadanos y a las ciudadanas, mejorar la calidad en la prestación de los servicios públicos, optimizar los recursos y mejorar la imagen corporativa el Ayuntamiento de Vinaròs dispone:

TEXTO

CAPÍTULO I. DE LAS FUNCIONES DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

SECCIÓN 1ª

De la función de información de la actividad administrativa

Artículo 1. La función de información administrativa

La información administrativa es el medio a través del cual los ciudadanos y las ciudadanas pueden acceder al conocimiento de las actividades y a los medios que el Ayuntamiento de Vinaròs pone a su disposición para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso y utilización de los bienes y servicios públicos.

La información encomendada a la Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC), debe ser general, especializada y particular.

La información particular debe ser facilitada, generalmente, por los diversos departamentos funcionales del Ayuntamiento de Vinaròs, de acuerdo con el que dispone el artículo 4.3 de esta Ordenanza.

Artículo 2. La información general

1. Es la información administrativa relativa a la identificación de fines, competencia, estructura y funcionamiento de los diversos órganos y servicios del Ayuntamiento, así como su localización y horario. Asimismo, la referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones imponen a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos y las ciudadanas se proponen realizar; a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que aquellos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con el Ayuntamiento, en su conjunto, o con alguno de sus ámbitos de actuación.

2. La información general se ha de facilitar obligatoriamente a los ciudadanos y a las ciudadanas, sin exigir ninguna acreditación, con los límites siguientes:

- Que represente un asesoramiento jurídico.
- Que se refiera a datos relativos al honor, intimidad o imagen propia de las personas.

3. Se deben de utilizar los medios de difusión que en cada circunstancia resulten adecuados, potenciando la aplicación de los medios electrónicos.

Artículo 3. La información especializada

La información se entiende como especializada cuando, por sus características específicas, requiera una mayor profundidad en la respuesta o sea necesario efectuar consultas complementarias.

Esta información debe ser facilitada en la OIAC o en los diferentes departamentos funcionales del Ayuntamiento en que pudieren establecerse unidades de información y atención a la ciudadanía.

Artículo 4. La información particular

1. Es la concerniente al estado o contenido de los procedimientos de tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio del Ayuntamiento de Vinaròs bajo la responsabilidad de los cuales se tramitan aquellos procedimientos. Esta información solo puede ser facilitada a las personas que tengan la condición de persona interesada en cada procedimiento, o a sus representantes legales, según lo dispuesto por los artículos 31 y 32 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

2. Igualmente, puede referirse a los datos de carácter personal que afectan a la intimidad o privacidad de las personas físicas. La información sobre documentos que contengan datos de esta naturaleza está reservada a las personas a que se refieran con las limitaciones y en los términos establecidos en la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

3. La información a la ciudadanía de carácter particular se debe facilitar directamente desde los diversos departamentos que gestionan el expediente concreto sobre el cual deba versar la información. Sin embargo, la información particular puede ser transmitida al personal de la oficina de información y atención al ciudadano, de acuerdo con el procedimiento que se establezca entre el departamento



correspondiente y el OIAC, a través del sistema municipal de gestión electrónica de expedientes, siempre que quede garantizada la identidad de la persona interesada y el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos. En ese caso, para asegurar una respuesta ágil y puntual a las personas interesadas, se pueden también establecer las conexiones oportunas con las bases de datos de los diferentes departamentos municipales.

La información particular de los expedientes gestionados por la misma OIAC debe ser facilitada por el personal de la oficina de información y atención.

SECCIÓN 2ª

De la función de atención a la ciudadanía

Artículo 5. Formas de atención

La atención a la ciudadanía se realiza de forma presencial, telefónica y por medios electrónicos.

Artículo 6. La atención presencial

1. La atención presencial comprende las funciones siguientes:

a. De recepción y acogida a los ciudadanos y a las ciudadanas, con objeto de facilitarles la orientación y la ayuda que necesitan en el momento inicial de su visita y, en particular, la relativa a la localización de dependencias, funcionarios y funcionarias y autoridades.

b. De orientación e información general y especializada

Esta forma de facilitar a los ciudadanos y a las ciudadanas el ejercicio de sus derechos en ningún caso puede comportar una interpretación normativa, a la que se refiere el artículo 37.10 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, ni consideración jurídica o económica, sino una simple determinación de conceptos informativos, de opciones legales o colaboración en la cumplimentación de impresos o solicitudes.

Estas orientaciones e informaciones tampoco originan derechos ni expectativas de derecho a favor de los solicitantes ni de terceros y no pueden lesionar derechos ni intereses legítimos de los interesados u otras personas.

Asimismo, no suponen vinculación alguna con el procedimiento administrativo al cual se refieran y, en este sentido, la información no puede invocarse a los efectos de interrupción o suspensión de plazos, caducidad o prescripción, ni sirve de instrumento formal de notificación en el expediente.

Con respecto a la información particular, se debe seguir lo que dispone el artículo 4.

c. De gestión, en relación con los procedimientos administrativos, que comprende la recepción de la documentación inicial de un expediente.

En todo caso, se debe procurar que la OIAC gestione directamente aquellos procedimientos y servicios que, por su simplicidad o por razones de urgencia, permitan una respuesta inmediata.

d. De recepción de las iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con el Ayuntamiento de Vinaròs.

e. De recepción de las quejas y reclamaciones de los ciudadanos por las demoras, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas.

f. De asistencia a los ciudadanos en el ejercicio del derecho de petición, reconocido por los artículos 29 y 77 de la Constitución.

La OIAC orientará los ciudadanos sobre la forma de ejercer este derecho, así como sobre las autoridades y órganos a los cuales se dirijan sus escritos; sin embargo, la oficina ha de elevar a los órganos competentes las peticiones que hayan recibido, en las cuales no figure el destinatario o conste erróneamente.

2. En el proceso de atención presencial se deben respetar las fases básicas del proceso de comunicación (acogida, escucha, gestión, facilitación de la información y despedida), todas ellas adaptadas a las características de la ciudadanía en cada caso concreto.

3. En la atención oral, tanto presencial como telefónica, el personal de la OIAC deberá respetar la lengua oficial en que el ciudadano quiere ser atendido.

Artículo 7. La atención telefónica y por medios electrónicos

1. La atención telefónica y por medios electrónicos comprende las funciones que se relacionan en los apartados b, c, d y f del artículo 6 de esta Ordenanza. Sin embargo, y de acuerdo con lo que se establece en la disposición final tercera de la Ley 11/2007, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la mencionada Ley pueden ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de competencia de este Ayuntamiento, en tanto las posibilidades técnicas lo permitan y de acuerdo con lo que se dispone en la disposición transitoria primera.

2. Una vez recibida la petición del ciudadano, la OIAC debe realizar las gestiones oportunas y tras recabar del solicitante, si procede, la documentación necesaria, debe remitir al domicilio de la persona interesada el documento acreditativo del tipo de información solicitada.

3. De acuerdo con lo que dispone el artículo 13.1 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, el Ayuntamiento debe admitir, en sus relaciones por medios electrónicos, sistemas de firma electrónica que sean conformes a lo que establece la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y resulten adecuados para garantizar la identificación de los participantes y, si procede, la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos.

4. En el proceso de atención telefónica se deben respetar las fases básicas del proceso de comunicación (acogida, escucha, gestión, facilitación de la información y despedida), todas ellas adaptadas a las características de la ciudadanía en cada caso concreto.

5. Lo previsto en el apartado 1 de este artículo se entiende sin perjuicio de la constancia escrita de los actos administrativos y la práctica de notificaciones en los casos en que sea procedente.

6. La utilización de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) se debe aplicar de acuerdo con las limitaciones establecidas por la Constitución, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, la Ley 11/2007, de 22 de junio, y el resto del ordenamiento jurídico, respetando el pleno ejercicio por parte de los ciudadanos de los derechos que tienen reconocidos. Especialmente, se debe garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos, ajustándose, a este efecto, a lo dispuesto por la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

7. No obstante lo dispuesto por el apartado 1, por resolución de la Alcaldía Presidencia se debe determinar, a través de la relación de trámites, las relaciones ciudadanía-Ayuntamiento de Vinaròs y las actividades administrativas que permiten a la ciudadanía el uso de medios electrónicos.

La relación de trámites se debe hacer pública en el Boletín Oficial de la Provincia.

8. El Ayuntamiento de Vinaròs, a través de las TIC y de acuerdo con lo que dispone el artículo 70 bis.3 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, y la Ley 11/2007, de 22 de junio, debe facilitar a la ciudadanía el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes por medios electrónicos, el acceso a la información y al procedimiento, la realización de los principios de proximidad a la ciudadanía y transparencia, y debe contribuir al desarrollo de la sociedad de la información.

9. La OIAC es responsable de la integridad, veracidad y actualización de las informaciones, servicios y transacciones a las cuales pueda accederse por la vía de las TIC, con el apoyo y asesoramiento del Departamento de Nuevas Tecnologías.

CAPÍTULO II.- DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Artículo 8. La Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC)

1. Con las siglas OIAC (Oficina de Información y Atención Ciudadana), se configura un departamento municipal desconcentrado, dependiente orgánicamente de Secretaría General y adscrito a los Servicios Jurídicos Municipales del Ayuntamiento de Vinaròs, especializado en las funciones que se relacionan en el capítulo I de esta Ordenanza. Al frente de la OIAC se hallará un responsable administrativo, con cargo al menos de Jefatura de Negociado.

La OIAC también debe gestionar los procedimientos y los servicios que se relacionan en el anexo a la presente Ordenanza o los que pueda establecer la Alcaldía Presidencia, en conformidad con la disposición adicional primera.

2. Las funciones mencionadas en el apartado 1 se deben realizar a través de la oficina de información y atención que se sitúa en la sede del Ayuntamiento de Vinaròs.

3. La oficina ha de instalarse tan próxima como sea posible a la entrada más concurrida del edificio y exenta de barreras arquitectónicas para el acceso. La señalización e identificación de la oficina debe ser suficiente y estratégica porque, incluso desde el exterior, se facilite la localización.

4. Con respecto a la infraestructura, la oficina debe tener elementos identificativos comunes y diseño homogéneo, debe ser amplia, bien iluminada, de aspecto acogedor, con zonas de espera cómodas, así como la disposición de buzón de sugerencias.

El diseño y el mobiliario deben permitir que los ciudadanos y las ciudadanas puedan ser atendidos cómodamente y preservando su intimidad, para lo cual se deben eliminar mostradores, cristaleras y similares que obstaculizan la atención personalizada.

De acuerdo con lo dispuesto por el Reglamento de Normalización Lingüística del Ayuntamiento de Vinaròs, la señalización de la oficina y los elementos identificativos se deben rotular en valenciano.



5. La oficina de información y atención debe desagregarse en unidades de atención presencial rápida o de choque, o lenta para una información más detallada que requiere un proceso de gestión más largo.

La unidad de atención telefónica debe encontrarse separada de las anteriores a fin de evitar distorsiones mutuas.

6. La oficina debe de estar dotada de herramientas de consulta suficientes y actualizadas a fin de que la información y atención facilitada a los ciudadanos y a las ciudadanas sea ágil, correcta y fiable.

7. Además de las funciones de información y atención al ciudadano que se establecen en el apartado 1 de este artículo, la OIAC ha de ejercer las funciones específicas siguientes:

1. Proponer acciones para el incremento en el acceso y la utilización de la información.

2. Analizar la efectividad y uso de los sistemas de información.

3. Coordinar, supervisar, dirigir y participar en las actuaciones para homogeneizar la aplicación de técnicas de simplificación racionalización y control de gestión.

4. Sugerir y proponer el establecimiento del marco general para la mejora de la calidad.

5. Coordinar y facilitar la actividad de información general que se preste en la oficina de atención e información al ciudadano.

6. Mantener actualizadas las bases de datos de los sistemas de información, con la colaboración del resto de departamentos, especialmente con el Departamento de Nuevas Tecnologías del Ayuntamiento.

7. Confeccionar estadísticas, en relación con las funciones atribuidas a la OIAC, para un mayor conocimiento de las demandas de los ciudadanos y las ciudadanas, iniciativas y sugerencias presentadas y del número y tipo de consultas que se han realizado.

8. Informar sobre las relaciones con los departamentos funcionales del Ayuntamiento y las necesidades, si procede, de cambio.

Artículo 9. Principio organizativo

1. El principio organizativo básico consiste en un trabajo horizontal y transversal que concentra en la OIAC las demandas más usuales de los ciudadanos y de las ciudadanas hacia el Ayuntamiento, así como aquellas actuaciones que por urgencia y simplicidad piden una respuesta inmediata.

2. Los puestos de trabajo adscritos a la OIAC tienen un carácter polivalente.

Artículo 10. Relación con los departamentos funcionales

1. De acuerdo con lo que dispone el apartado 1 del artículo 8 de esta Ordenanza, la OIAC está configurada como un departamento al servicio, fundamentalmente, de los diferentes departamentos municipales.

2. Los departamentos municipales son los responsables últimos de todas las actuaciones que, respecto de las materias que les corresponden funcionalmente, desarrolle la OIAC, salvo las que figuran en el catálogo de servicios y son de responsabilidad propia.

3. Los departamentos municipales deben tener una interrelación activa y permanente con la OIAC y deben transmitir las variaciones que se produzcan en las bases de datos que puedan afectar a la información general o particular requerida por los ciudadanos y las ciudadanas sobre sus funciones específicas y materias de gestión. Sin perjuicio de ello, deben dar respuesta a las consultas puntuales que el servicio les formule.

4. Para regular las relaciones mutuas departamentos-OIAC se deben establecer con los diversos departamentos los protocolos o documentos oportunos.

Los protocolos mencionados deben contener la información que debe ser remitida a la OIAC y la periodicidad, los criterios de actuación y la identificación del referente del departamento.

Artículo 11. Referentes del departamento

Para garantizar la coordinación adecuada de la OIAC con el resto de la organización, en cada departamento debe existir la figura del referente, con las funciones siguientes:

a) Servir de interlocutor o puente entre la OIAC y el departamento correspondiente, ofreciendo apoyo al personal del servicio cuando sea necesario.

b) Mantener informada a la Jefatura de Negociado de la OIAC sobre todas las actuaciones del departamento que tengan repercusión en el ciudadano.

c) Mantener actualizadas los datos de información administrativa del departamento.

CAPÍTULO III

DE LA SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Artículo 12. Homogeneización y normalización de procedimientos

La OIAC debe colaborar con los departamentos del Ayuntamiento a efecto de validar cualquier procedimiento administrativo nuevo que deba ser gestionado por los diferentes departamentos, con objeto de mantener la adecuada homogeneización y normalización de procedimientos y documentos administrativos.

Artículo 13. Comunicación de variación en procedimientos

Con objeto de cumplir lo que dispone el artículo anterior, los departamentos, mediante los referentes, deben remitir a la OIAC la comunicación respectiva con un mínimo de diez días de antelación para el estudio de las implicaciones correspondientes y la aprobación del documento de validación del procedimiento.

Disposición adicional primera. Catálogo de servicios de la OIAC.

De acuerdo con lo establecido por la disposición adicional cuarta del RD 2568/1986, de 28 de noviembre, la Alcaldía Presidencia puede ampliar y modificar el catálogo de servicios que se contiene en el Anexo de esta Ordenanza.

Esta resolución se debe hacer pública en el Boletín Oficial de la Provincia.

Disposición adicional segunda. Horario de la oficina de atención e información.

En virtud de lo que establece la disposición adicional cuarta del RD 2568/1986, de 28 de noviembre, los días y horas que deben estar abiertas las oficinas de atención e información a la ciudadanía deben de establecerse por resolución de la Alcaldía Presidencia.

La resolución debe publicarse en el Boletín Oficial de la Provincia.

Disposición transitoria primera. Funcionamiento de la OIAC.

1. La atención presencial que se establece en el artículo 6 se debe poner en funcionamiento durante el segundo semestre del año 2014.

2. La atención telefónica y por medios electrónicos que se establece en el artículo 7 se debe poner en funcionamiento progresivamente en la medida que los medios técnicos lo permitan.

Todo ello sin perjuicio de la atención por medios electrónicos, de tipo informativo, que actualmente se realiza a través del portal web del Ayuntamiento.

3. Sin embargo, en relación con el ejercicio por los ciudadanos de los derechos reconocidos en el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, este Ayuntamiento debe aprobar y hacer públicos los programas y calendarios necesarios, atendiendo a las previsiones presupuestarias, con mención particularizada de las fases en las cuales los diversos derechos son exigibles para los ciudadanos.

Disposición transitoria segunda. Quejas, reclamaciones y sugerencias.

1. La OIAC es la unidad responsable de la tramitación de las quejas, reclamaciones y sugerencias.

2. La presentación y tramitación de las quejas y sugerencias se debe realizar de acuerdo con el reglamento que apruebe el Pleno del Ayuntamiento.

3. Sin embargo, hasta que esté aprobado dicho reglamento, las reclamaciones y sugerencias que se presenten se tramitarán de la forma que se establece en el artículo 14 y siguientes del RD 951/2005, de 29 de julio por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

Disposición final primera. Facultades de desarrollo.

Se autoriza a la Alcaldía Presidencia para dictar las disposiciones que sean necesarias para el desarrollo de esta Ordenanza.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local, esta Ordenanza entrará en vigor al ser publicado el texto íntegro en el Boletín Oficial de la Provincia de Castellón y cuando haya transcurrido el plazo previsto en el artículo 65.2 del texto legal mencionado.

ANEXO

CATÁLOGO DE SERVICIOS AL PÚBLICO COMPETENCIA DE LA OIAC

- Registro de entrada de documentos.
- Compulsas de fotocopias para expedientes municipales.
- Informes en relación con el Padrón de Habitantes.
- Volantes de empadronamiento.
- Certificados de empadronamiento.
- Altas en el Padrón de Habitantes.



- Cambios de domicilio.
 - Corrección de datos erróneos en las bases de datos del Padrón de Habitantes.
 - Consultas al Censo Electoral
 - Expedientes de Parejas de Hecho.
 - Otorgamiento de Derechos Funerarios (nichos).
 - Cambio de titularidad de Derechos Funerarios (nichos).
 - Tablón de anuncios.
 - IBI: Atención y recepción de solicitudes de bonificación.
 - ICIO: Autoliquidación y recepción de solicitudes de bonificación.
 - IVTM: Solicitud de exención.
 - IVTM: Solicitud de bonificación.
 - IVTM: Solicitud de devolución de parte proporcional por baja.
 - IVTM: Solicitud de cambio de domicilio en tráfico por empadronamiento en Vinaròs.
 - IIVTNU (Plusvalías): Solicitud de cálculo.
 - IIVTNU (Plusvalías): Solicitud de liquidación.
 - Tasas municipales: Información y autoliquidación.
 - Solicitud de aplazamiento y fraccionamiento en el pago de tributos.
 - Solicitud de devolución de ingresos tributarios indebidos.
 - Domiciliación de recibos.
 - Emisión de justificantes de pago.
 - Expedición de justificantes de pago.
 - Expedición de certificados de bienes de particulares.
 - Quejas, reclamaciones y sugerencias.
 - Actuaciones sujetas a declaración responsable en materia urbanística.
 - Actuaciones sujetas a declaración responsable en materia ambiental. Texto íntegro de la Ordenanza municipal reguladora de Ordenanza Reguladora Oficina Información y Atención Ciudadana (OIAC)».
- DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE.