



*Honorable Concejo Deliberante
de la Ciudad de Posadas*

=====

ORDENANZA I - N° 7
(Antes Ordenanza 24/91)

ARTÍCULO 1.- Todos los organismos y dependencias municipales, entre cuyas actividades habituales se encuentran la de atender al público, deben identificar dichas actividades y el Departamento Ejecutivo debe concentrarlas en unidades especializadas según resulte más conveniente.

La dotación del personal especializado en la atención al público debe integrarse por agentes en cantidades suficientes y teniendo en cuenta aptitud, formación y disposición. Esto se selecciona en base a metodologías de aproximación científica y con la colaboración explícita del recurso humano existente en la Municipalidad, para asegurar una fluidez de gestión de los trámites y consultas del público.

ARTÍCULO 2.- Cada agente que reviste en la actividad de atención al público debe portar durante toda la jornada y sin excepción, una identificación donde conste nombre, apellido y cargo que desempeña, de manera que todo usuario pueda identificarlo. La falta de cumplimiento de esta exigencia es considerada falta grave.

ARTÍCULO 3.- Es pasible de las sanciones que correspondan, el agente que tenga un trato hacia el usuario que implique incorrección en el lenguaje, falta de respeto o menoscabo de los derechos, siendo responsabilidad del superior jerárquico el de asegurar el trato correcto a los usuarios. Esta disposición debe ser exhibida en todos los locales dispuestos para la atención al público.

Cada dependencia habilita un libro de actuaciones que está a disposición del público, donde se asientan sugerencias, quejas y estímulos referidos a la actuación del personal, con archivo en su legajo.

ARTÍCULO 4.- Toda mención relativa al deterioro de las condiciones de atención al público, ya sea por prolongación de los plazos de espera, falta de atención, ausencia de información visible y accesible para el público usuario u otras falencias a la atención de los ciudadanos en las oficinas públicas municipales, debe ser obligatoriamente incorporada a la foja de servicios del funcionario responsable de dicha dependencia.



*Honorable Concejo Deliberante
de la Ciudad de Posadas*

=====

ARTÍCULO 5.- Esta ordenanza recepta aquellos principios de política administrativa que motivaron el dictado del Decreto N° 2074/90 del Poder Ejecutivo Nacional, de conformidad con el Artículo 84 del mismo y en todo aquello que resulte compatible con la administración municipal y la Carta Orgánica.

ARTÍCULO 6.- Comuníquese al Departamento Ejecutivo.