

ORDENANZA N° 14342 C.D.-

Ref.: Expte. C° N° 135 - 0355/12.-

-

VISTO

La dificultad que representa para los vecinos tener que acercarse a una oficina para realizar una queja o reclamo; y

CONSIDERANDO

Que, todas las dependencias de la Municipalidad de Salta tienen su micro sitio en la página web de la municipalidad cuyo dominio es www.municipalidad-salta.gov.ar;

Que, el deber de la Municipalidad es brindar soluciones a los problemas de los vecinos de la manera más eficiente y accesible posible;

Que, hoy en día, más gente está familiarizada con el uso de Internet y que es una herramienta que la Municipalidad debe utilizar en todo aquello que facilite el contacto con los vecinos;

Por ello,

**EL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE SALTA,
EN REUNIÓN, HA ACORDADO, Y**

ORDENA :

ARTÍCULO 1°.- INCLUIR en los sitios en internet de todas las dependencias de la Municipalidad de Salta un enlace que conduzca a libro de quejas y sugerencias en línea que se establece en la presente Ordenanza.-

ARTÍCULO 2°.- EL libro de quejas y sugerencias en línea es equivalente y tiene el mismo valor legal que el físico que se encuentra en las diferentes dependencias del Departamento Ejecutivo Municipal.-

ARTÍCULO 3°.- EL formulario electrónico del libro de quejas y sugerencias en línea tendrá como mínimo los siguientes campos a ser completados por el remitente:

- a) Nombre y Apellido del requirente
- b) Tipo y número de documento
- c) Fecha
- d) Correo electrónico del requirente
- e) Descripción del problema, queja o sugerencia

f) Domicilio del requirente.-

ARTÍCULO 4°.- UNA vez enviado el reclamo y/o sugerencia, la web del sitio oficial deberá emitir en forma automática mediante correo electrónico una constancia de recepción incluyendo copia textual del reclamo y/o sugerencia. Asimismo el sistema generará un código de identificación del mensaje recibido, el cual será incluido en la constancia de recepción. Dicha constancia deberá ser remitida a la casilla de correo electrónico indicada por el requirente.-

ARTÍCULO 5°.- EL Departamento Ejecutivo Municipal deberá reglamentar dentro de los noventa días de promulgada la presente, la forma de canalizar la queja recibida. Dicha reglamentación deberá cumplir como mínimo con los siguientes aspectos:

- a) Dar una respuesta al requirente dentro de los veinte (20) días hábiles de formulada la queja. Dicha respuesta deberá ser realizada mediante correo electrónico en la casilla indicada por el requirente.
- b) Remitir mensualmente a la Comisión de Asuntos Vecinales, Organizaciones Comunitarias y Defensa del Consumidor del Concejo Deliberante de la Ciudad de Salta, el detalle de las quejas y quejas recibidas por este medio en el mes inmediato anterior, como así también las respuestas dadas a dichos reclamos.-

ARTÍCULO 6°.- COMUNÍQUESE, publíquese y dése al Registro Municipal.-

----- DADA EN SALA DE SESIONES DEL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE SALTA, A LOS VEINTICINCO DÍAS DEL MES DE ABRIL DEL AÑO DOS MIL DOCE.-----

SANCION N° 9414.-

cg

Dra. ROSANA GONZÁLEZ BULLOC
Pro Secretaria Legislativa
A cargo de la Secretaría Legislativa
Concejo Deliberante de la Ciudad de Salta

Dr. RAÚL ROMEO MEDINA
Vicepresidente 1°
En Ejercicio de la Presidencia
Concejo Deliberante de la Ciudad de Salta

Nota: Se deja constancia que en el 1° párrafo de los considerandos del Boletín Oficial Edición N° 1871 (Ord.14342) se omitió publicar lo siguiente: " www.municipalidad-salta.gov.ar;"