

Pleno Municipal de Septiembre: El gobierno municipal está prestando el servicio de atención telefónica al contribuyente con personal municipal.

Fecha de publicación: 25/09/2015 0:00

Descripción:

No se ha suspendido ninguna prórroga porque no la contemplaba el contrato.

Javier Gómez: "No sabemos el procedimiento que se adoptó por parte del gobierno anterior para el mantenimiento del servicio desde el 12 de mayo, por ello, cuando detectamos esta situación habilitamos los medios para prestarlo directamente y corregir esta situación irregular".

No se ha quedado ningún ciudadano sin atender ya que desde el 1 de septiembre este teléfono se atiende con personal municipal.



En el Pleno celebrado esta tarde el Concejal de Hacienda, Javier Gómez, ha confirmado que se sigue prestando el servicio de atención al contribuyente vía telefónica a través de trabajadores municipales tras detectar que no existe ningún documento que acredite que debiera prorrogarse el contrato de servicio de de atención telefónica al contribuyente que estaba externalizado.

"Detectada la irregularidad- explicó Gómez- se ha procedido a arbitrar los mecanismos para atenderlo con personal municipal con los plazos propuestos por el responsable técnico para corregir esta situación".

Durante el Pleno Gómez ha explicado que desde el gobierno se ha procedido a suspender la nueva licitación que inició el gobierno anterior porque su coste es muy elevado y podemos emplear esos recursos en mejorar la atención al contribuyente y la eficacia en la recaudación.

"Es una cuestión de prioridades, por eso se ha decidido desistir de una nueva licitación porque gastar 625.000 euros en tres años (1.250.000 euros si se contempla la

prórroga) no nos parece el mejor camino para resolver los problemas de atención y tramitación del contribuyente y si impide disponer de recursos para atajar el problema y mejorar los medios para ser más eficientes en el área de ingresos y recaudación".

Se está trabajando para ofrecer un servicio de tramitación con las garantías jurídicas necesarias

El Concejal de Hacienda ha afirmado que a día de hoy "no podemos proceder a realizar tramitación telefónica porque no tenemos una centralita que permita realizar grabación de llamadas, pero dicha centralita supone un coste de 10.000 euros frente a los 625.000".

Para ofrecer tramitación hay que integrar en una aplicación todas las que existen, corregir la fácil manipulación de ficheros que existe actualmente, corregir las limitaciones de las aplicaciones actuales, la puesta en marcha de procesos que ya se hace en otros ayuntamientos, como las derivaciones de responsabilidad, el seguimiento y recaudación de procesos concursales, la implantación del modelo C60 en los boletines de denuncias o la gestión en paralelo de un mismo expediente en diferentes procesos de recaudación ejecutiva, que mejorarían sustancialmente la eficacia y la recaudación municipal.

Nuevo espacio para la oficina de Atención al Contribuyente

Además se está trabajando para disponer de un espacio adecuado para la Oficina de Atención al Contribuyente, tanto para que los ciudadanos puedan esperar en unas condiciones dignas, como para que exista confidencialidad, que ahora no se ofrece y los trabajadores los hagan en unas condiciones adecuadas.

Por último, se están valorando las medidas necesarias para intentar mejorar la carga de trabajo que soporta el personal, al que el Concejal agradeció su trabajo y su disposición cuando se les informó personalmente de la decisión de asumir la prestación del servicio de atención telefónica.