

ORDENANZA N° 1715/02

VISTO:

Las atribuciones que confiere a este Concejo Deliberante la Ley Orgánica de Municipalidades N° 236/84; y

CONSIDERANDO

Que varias empresas de servicios públicos no cuentan con oficinas de reclamos ni oficinas destinadas a recabar las inquietudes de los usuarios con asiento en nuestra ciudad;
Que cada reclamo muchas veces no es canalizado por la Municipalidad de Río Grande por entender que son servicios que ella no presta, pero que igualmente es caja de resonancia de esos reclamos;
Que es necesario dar una respuesta por cuanto se necesita, al menos canalizar los reclamos correctamente;
Que la Municipalidad de Río Grande se encuentra con capacidad operativa de tener una Oficina Integral de Reclamos, para beneficio de los contribuyentes;
Que de hecho la Municipalidad no tiene una oficina de reclamos destinada a recabar las inquietudes de los vecinos, en lo que se refiere a los servicios prestados por ella;
Que si bien solucionar los problemas de servicios públicos prestados por terceros no es inherente al municipio, sí lo es gestar sus soluciones mediante los trámites que crea oportuno realizar;
Que varias empresas prestatarias de servicios no cuentan con oficinas de reclamos, pero sí de cajeros de cobro por intermedio de los bancos de la zona;
Que la Municipalidad de Río Grande debe contribuir con la relación empresa - contribuyente.

POR ELLO:

EL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE RÍO GRANDE
SANCIONA LA SIGUIENTE

ORDENANZA:

- Art. 1º) CREASE en el ámbito de la Municipalidad de Río Grande, la OFICINA INTEGRAL DE RECLAMOS (O.I.R.).
- Art. 2º) Será función de la O.I.R. recabar todo tipo de reclamos referidos a los servicios públicos prestados por la Municipalidad, organismos del estado provincial y/o empresas privadas y canalizarlos de la mejor manera a los efectos de ser solucionados.
- Art. 3º) El Departamento Ejecutivo Municipal deberá poner en marcha la O. I. R. con o sin la participación de las Empresas de Servicios Públicos, sin perjuicio de Invitar a cada una de ellas a participar con un empleado que asista a los reclamos de su empresa por lo menos una vez a la semana.
- Art. 4º) El Departamento Ejecutivo Municipal pondrá en conocimiento a las empresas prestadoras de servicios, de la O.I.R., invitándolas a participar a instancias de la reglamentación que el mismo realice.
- Art. 5º) El Departamento Ejecutivo Municipal dispondrá de un espacio físico para el correcto funcionamiento de la O.I.R., sin perjuicio de que sea

itinerante a instancias del mismo y con la reglamentación que estime corresponder.

Art. 6º) El Departamento Ejecutivo Municipal pondrá en marcha una campaña de difusión de la O.I.R. con sus alcances y funciones, para lo cual hará las adecuaciones presupuestarias de la partida de propaganda y publicidad.

Art. 7º) REGISTRESE. COMUNIQUESE AL DEPARTAMENTO EJECUTIVO MUNICIPAL. PUBLIQUESE EN EL BOLETÍN OFICIAL MUNICIPAL. CUMPLIDO ARCHIVASE.

DADA EN SESION ORDINARIA DEL DIA 19 DE DICIEMBRE DE 2002.
Aa/ OMV