

## **OFICINA DE ATENCIÓN AL COLEGIADO Y AL CIUDADANO-OACC**

La “Oficina de Atención al Colegiado y al Ciudadano del Ilustre Colegio de Abogados de Valencia” surge de la necesidad de centralizar, en un solo punto, **la defensa, quejas, reclamación o sugerencia** de los ciudadanos y de los colegiados pertenecientes al Ilustre Colegio de Valencia que, **en cualquiera de sus actuaciones profesionales**, necesiten recurrir al Colegio,

- Para que se les oriente en la utilización de servicios colegiales,
- Para que se les informe de asuntos de interés profesional,
- Para agilizar la defensa del colegiado frente a terceros,
- Para canalizar quejas por funcionamiento de servicios colegiales,
- Para simplificar trámites,
- Para, en definitiva, facilitar la comunicación con el usuario.

Además, nos adelantamos a los plazos que establecen determinadas normas, para la implantación de este tipo de servicios:

- La Ley 11/2007 de 22 de Junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- La Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo de 12 de Diciembre de 2006, relativa a los Servicios en el Mercado Interior.
- El Proyecto de Ley de Servicios Profesionales.
- Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio. “LEY PARAGUAS”

La OACC, Oficina de atención al colegiado y al ciudadano, centralizará y canalizará todas aquellas cuestiones que se planteen al Colegio y necesiten una atención y seguimiento para una mejor y más rápida solución.

Podrán requerir la ayuda y atención de la citada “Oficina”;

- Colegiados del ICAV ejercientes y no ejercientes.
- Colegiados de otros colegios que actúan en nuestro ámbito territorial.
- Clientes de abogados del ICAV.
- Usuarios de servicios del ICAV en general.

Dentro de sus funciones, por tanto, estarán la **atención, orientación, información y ayuda de los ciudadanos y de los colegiados** sobre cualquier asunto que plateen:

- Ante su propio Colegio,
- Ante otros colegiados pertenecientes a esta corporación o a colegiados pertenecientes a otros colegios,
- Entre el solicitante y otras corporaciones,
- Del Colegiado ante la Administración de Justicia en particular y la Administración Pública en general,
- Ante sus propios clientes,
- De los clientes ante sus abogados.
- De los ciudadanos respecto a cualquier cuestión que afecte a su relación con el ICAV.
- Del colegiado ante cualquier interferencia que pueda producirse en el libre **ejercicio de su labor profesional**.

El horario de funcionamiento y de atención de la Oficina, será el del propio Colegio.

La atención al colegiado o al ciudadano que accede a esta Oficina puede ser presencial, en la sede física de la “Oficina”, telefónica o mediante escrito presentado o enviado por correo electrónico, dentro del espacio virtual que dispondrá en la Web del Colegio, [www.icav.es](http://www.icav.es), en el botón “OFICINA DE ATENCIÓN” situado en la parte inferior derecha de la página principal, donde se podrá acceder a los impresos para realizar cualquier trámite en esta Oficina.

Se podrá contactar para formular las quejas, exponer las reclamaciones, realizar las consultas o sugerencias que tanto el colegiado como el ciudadano entiendan necesario trasladar a nuestro Colegio para su conocimiento y tramitación:

- En el teléfono 902 10 83 94
- En el fax 96 310 31 81
- En el correo electrónico: [atencionalcolegiado@icav.es](mailto:atencionalcolegiado@icav.es), y [atencionalciudadano@icav.es](mailto:atencionalciudadano@icav.es), según el escrito sea dirigido por uno o por otro.
- Mediante impreso formalizado, disponible tanto en soporte físico en cada una de las sedes del Ilustre Colegio de Abogados de Valencia, como en soporte virtual en el enlace correspondiente a la página web del I.C.A.V.

El esquema de actuación de este servicio será:

1º.- Formulación de la pretensión por el interesado, en soporte físico, electrónico o telefónicamente, ante la sede del I.C.A.V. correspondiente.

2º.- Registro y asignación del número de expediente.

3º.- Contacto con el colegiado o ciudadano solicitante en el plazo máximo de veinticuatro horas desde su presentación, confirmándose la recepción y facilitando ya el número de expediente, pues desde ese momento se da origen a la iniciación del mismo.

4º.- En las siguientes cuarenta y ocho horas se le notificará al interesado, el inicio de las actuaciones y la identificación del responsable de la tramitación del expediente de la OACC.

5º.- Si fuera necesario, entrevista con el solicitante.

6º.- Comunicación de la resolución alcanzada y archivo de la solicitud una vez gestionada la misma