

CARTA DE SERVICIOS VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El fundamento base de un Ayuntamiento es la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos. Por este motivo, se ha considerado adecuado prestar un servicio específico que dé respuesta a las necesidades de estos de forma unificada, diligente y ágil, al tiempo que conseguimos una normalización de procedimientos para los trámites administrativos del Ayuntamiento que nos ayude a ser más eficientes.

Unos ciudadanos mejor informados y más activos en la defensa de sus derechos son la mejor garantía de fortalecimiento de la institución municipal, haciéndola más cercana y sensible a sus necesidades.

Asimismo la implantación de los nuevos sistemas tecnológicos, está provocando que sea necesario adaptar los procedimientos existentes a dichos sistemas. Esta circunstancia obliga a realizar una reorganización y reestructuración de los métodos de tramitación y de la intervención del personal municipal en los mismos, con el objeto de canalizar la totalidad de estos trámites hacia un punto común, el Servicio de Atención al Ciudadano-Ventanilla Única (SAC-VENTANILLA ÚNICA).

Es necesaria la adaptación de los sistemas de información y gestión, ya que está próxima la obligatoriedad de la e-administración (Administración digital), por lo que este servicio viene a ser la primera fase de implantación de un sistema normalizado que implementará la calidad y la inclusión en proyectos de modernización de la administración municipal.

Por esta razón, el Ayuntamiento de Mora aprueba la Carta de Servicios del **SAC-VENTANILLA ÚNICA**, en la que se establece un primer catálogo de los compromisos exigibles al servicio, que redundarán en una respuesta adecuada al ejercicio de los derechos de sus usuarios.

EL SAC-VENTANILLA ÚNICA

El Servicio de Ventanilla Única y Atención al Ciudadano (SAC-VENTANILLA ÚNICA), nace aglutinando los negociados de Registro y de Estadística, ya que son los que representan entorno a un 70-80 por ciento de las demandas ciudadanas. No obstante se incluyen servicios de otros negociados que por su posibilidad de atención

inmediata, se considera adecuado estén integrados dentro del nuevo servicio.

De esta forma el personal adscrito a estos negociados (tres personas: una de registro, otra de estadística junto a un ordenanza, bajo la Supervisión y dirección del Técnico de Gestión de Administración General), ofertará indistintamente los servicios de cada una de las áreas: certificaciones, altas en el padrón municipal de habitantes, cambios de domicilio e información general, junto a otras descritas a continuación.

Este Sistema de Información al Ciudadano persigue los siguientes objetivos:

- Proporcionar a los ciudadanos e instituciones públicas y privadas información sobre las dependencias y centros, servicios, procedimientos, ayudas y subvenciones que son competencia del Ayuntamiento.
- Orientar sobre el acceso a los servicios del Ayuntamiento a ciudadanos, empresas y otras organizaciones.
- Ofrecer información a los interesados sobre el estado de tramitación de los procedimientos administrativos en los que son parte interesada.
- Informar y orientar sobre el acceso al Sistema de Reclamaciones y Sugerencias y facilitar directamente dicho acceso.
- Suministrar otras informaciones de interés general.
- Recibir todo escrito, comunicación u oficio dirigido a cualquier órgano del Ayuntamiento, procediendo a su remisión a la dependencia correspondiente.
- Cumplir los mandatos establecido en la LRJ-PAC, que reconoce el derecho a los ciudadanos, a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos, y obliga a la administración en sus relaciones con los ciudadanos a actuar de conformidad con los principios de transparencia y de participación.
- Mejorar la atención al ciudadano dando una respuesta rápida a su solicitud
- Eliminar los “departamentos estancos”
- Coordinación de todos los negociados, áreas y organismos
- Creación de equipos de trabajo para facilitar la coordinación
- Reducir los tiempos de espera
- Reducir el tiempo de atención y resolución de servicios
- Evitar “recorridos de mesa en mesa” para realizar una gestión
- Protocolarizar la incorporación de procesos o servicios al SAC-VENTANILLA ÚNICA

- Impulsar la gestión de procesos como mejora de la calidad en todas las áreas y dependencias municipales.

En resumen se pretende ofrecer en un ÚNICO servicio toda la información práctica necesaria, de forma que se eliminen respuestas como “aquí no es, vaya a otra mesa”, que tanto molesta a los ciudadanos y que hace mucho daño a la imagen de la Administración municipal, que mediante un sistema fácil, sencillo y coordinado, se conseguirá que el ciudadano obtenga la satisfacción de ver solucionado su problema con celeridad y profesionalidad.

SERVICIOS QUE OFRECE EL SAC-VENTANILLA ÚNICA

El SAC-VENTANILLA ÚNICA presta los siguientes servicios:

TRÁMITES INMEDIATOS
REGISTRO
Registro de documentación dirigido al ayuntamiento
Recepción de documentación
Presentación de solicitudes dirigidas a la Administración General del Estado (Ventanilla única).
Recogida de la documentación para la renovación de terrazas, puestos, Mercadillo y requerimiento de la documentación preceptiva y no presentada.
Comprobación de la documentación aportada y subsanación inmediata de la misma
Recogida de solicitudes y documentación de subvenciones municipales.
Apertura de la correspondencia oficial del Ayuntamiento.
ESTADÍSTICAS
Emisión instantánea de Informes de empadronamiento y/o convivencia
Alta, cambio domicilio, modificación datos
Registro Municipal de Animales domésticos (perros y gatos)
HACIENDA
Duplicados de recibos pagados o sin pagar
Altas, bajas, tramitación de tasas y precios públicos
Mantenimiento de padrón fiscal (cambio domicilio fiscal)
Domiciliaciones bancarias

Liquidación de tasas por la expedición de documentos administrativos del SAC-VENTANILLA ÚNICA u otros negociados de importe inferior a 25 euros

Liquidación de Tasas por Prestación de Servicios Urbanísticos

OTRAS ACTUACIONES INMEDIATAS

ASESORAMIENTO

Asesoramiento sobre la cumplimentación de los Modelos de solicitudes

Asesoramiento sobre los trámites a seguir en el procedimiento a solicitar por los interesados

Asesoramiento al interesado sobre la elección del procedimiento más adecuado a la solicitud a formular

INFORMACIÓN

Información general sobre todos los servicios municipales: Actos culturales, convocatorias, jornadas, cursos, procesos selectivos, etc.
Presencial y telefónicamente.

Información sobre el estado de tramitación de los expedientes

Información sobre el estado de tramitación de las facturas de proveedores

Publicación de edictos en el Tablón de Anuncios.

Puesta a disposición de los interesados del expediente sobre el que hayan solicitado consulta

Catastro de Rústica: identificación y localización de fincas para los propietarios.

Entrega de documentos a los ciudadanos procedentes de otros Servicios Municipales.

Entrega de Modelos de solicitudes de distintos procedimientos administrativos.

CITA PREVIA

Con los Técnicos y el personal de los distintos servicios

AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Gestión de Avisos, Quejas y Sugerencias

OTROS TRÁMITES NO INSTANTANEOS

ESTADÍSTICAS

Emisión de documentos acreditativos de datos contenidos en el Padrón Municipal de Habitantes desde 1986 interesados por los ciudadanos.

Expedientes instados por los ciudadanos sobre alta, cambio de domicilio, modificación de datos y renovación del empadronamiento de extranjeros no comunitarios sin permiso de residencia permanente del Padrón Municipal de Habitantes.

Expedición de certificados de convivencia y sobre informes de la Policía Local para reagrupamiento familiar y otros extremos.

NUESTRO COMPROMISO CON LOS CIUDADANOS

Compromisos Generales:

- **Amabilidad:** los usuarios del SAC-VENTANILLA ÚNICA serán tratados de forma amable, atenta y respetuosa. Nos interesamos por sus problemas y ofrecemos la respuesta más adecuada a los mismos.
- **Accesibilidad:** nuestros horarios de atención y prestación de servicios serán los más amplios posibles, adecuándose a las necesidades ciudadanas, abriendo incluso los Jueves por la tarde. El servicio es accesible sin barreras arquitectónicas.
- **Sencillez:** queremos utilizar el lenguaje común, huyendo de tecnicismos innecesarios. Revisamos nuestros impresos y procesos para conseguir una tramitación simple, inteligible y rápida.
- **Voluntad de servicio:** queremos ayudar a los ciudadanos y debemos intentar adelantarnos a sus demandas. Pretendemos solucionar sus problemas y no generar gestiones innecesarias.
- **Rapidez y fiabilidad:** valoramos el tiempo ajeno y propio. Por ello actuamos con la máxima celeridad sin perder por ello fiabilidad. Revisamos permanentemente nuestros datos para ofrecer un servicio de confianza.
- **Profesionalidad y eficacia:** actuamos garantizando la confidencialidad de sus datos personales. Actualizamos nuestros conocimientos.
- **Objetividad:** respondemos con objetividad cualquier demanda de información, sin emitir opiniones ni realizar juicios de valor.

Compromisos concretos:

- **IDENTIFICACIÓN.** Nos identificamos con el nombre visible -cuando es trato de atención presencial- y comunicamos nuestro nombre en la atención telefónica.
- **INFORMACIÓN.** Si nuestra base de datos no dispone de la información de ámbito local que necesite, la buscamos para Ud.
- **ATENCIÓN** El tiempo de espera antes de ser atendido en el mostrador no superará los 10', salvo en situaciones excepcionales.
- **TRÁMITES** Cualquiera de los trámites indicados como inmediatos le será resuelto en el momento.
- **SERVICIO A DOMICILIO** Si Ud. llama al SAC-VENTANILLA ÚNICA solicitando impresos, documentación o la realización de algún trámite por teléfono antes de las 14:00 horas, recibirá el resultado de su demanda mediante email dentro de las primeras 24 horas desde su petición

-
- **REGISTRO** Registramos, con plena validez legal, cualquier escrito dirigido al Gobierno Central y a la Comunidad Autónoma
 - **CITA PREVIA** Si no podemos resolver su consulta, le concertamos una cita con el técnico municipal competente.
 - **AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS** Nos comprometemos a responder siempre y en un máximo de 20 días, cualquier observación que nos haga llegar sobre el funcionamiento de los servicios municipales.

QUÉ ESPERAMOS DE LOS CIUDADANOS

-
- Que antes de dirigirse a la oficina del SAC-VENTANILLA ÚNICA, llamen al Teléfono 925300025 o consulten la www.mora.es, evitarán desplazamientos innecesarios.
- Que presenten la documentación correcta para poder realizar los trámites en el momento.
- Que para poder ser atendido mejor, si les es posible, no utilicen las horas punta (de 11 a 13 horas) del día para realizar sus gestiones y llamadas.
- No espere a llamarnos o visitarnos el día en que venzan los plazos. La concentración de la demanda dificulta la prestación de un buen servicio.
- Si cambia de domicilio, vehículo, de entidad bancaria de domiciliación, si adquiere una nueva propiedad, etc. comuníquenoslo cuanto antes, así actualizaremos nuestras bases de datos.
- Si detecta un error, comuníquenoslo. Lo corregiremos inmediatamente. Si no queda satisfecho de alguno de nuestros servicios, háganoslo saber. Recogeremos su queja o sugerencia de mejora y le contestaremos con la medida adoptada.

SU PARTICIPACIÓN

- Periódicamente consultaremos su opinión a través de encuestas, grupos de opinión, etc., de forma que una vez estudiados los resultados, nos permitan conocer el grado de satisfacción en relación con los servicios que le ofrecemos.
- Le invitamos a que nos formule propuestas u observaciones que nos ayuden a corregir deficiencias o mejorar los servicios.
- Cuando el servicio ofrecido no sea el adecuado o no cumpla con los compromisos acordados, está en su derecho a presentar quejas y recibir una contestación.
- Nos comprometemos a informarle anualmente acerca del grado de cumplimiento de los compromisos, grado de satisfacción para con los servicios y número de tramitaciones efectuadas, así como de reclamaciones y/o sugerencias.

Plaza Constitución, nº 2, Mora (Toledo)

Teléfono 92530025

ayuntamiento@mora.es

secretaria@mora.es

HORARIO ATENCION AL PÚBLICO: De lunes a viernes de 8:30h-14:30h
Jueves de 16:30h-19:30h
De Junio a Septiembre: tardes cerrado