



**Ayuntamiento de Vélez Málaga**  
Área de Participación Ciudadana

**CARTA DE SERVICIOS 2016**

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**DE VÉLEZ-MÁLAGA**

# **OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA**

## **CARTA DE SERVICIOS 2016**

### **SERVICIOS QUE SE PRESTAN**

Los trámites que, en este momento, se realizan en la Oficina de Atención al Ciudadano, son los siguientes:

#### **1. INFORMACIÓN GENERAL:**

- 1.1. Información sobre procesos selectivos.
- 1.2. Información sobre certificaciones y copias de documentos.
- 1.3. Información general sobre cualquier procedimientos administrativos (licencias de obras, declaraciones responsables, vados, ocupación vía pública, tributaria, relativa a servicios sociales....etc)
- 1.4. Registro, canalización y respuesta de avisos, quejas y sugerencias.
- 1.5 . Información sobre responsabilidad patrimonial ( pliegos de descargos).

#### **2. REGISTRO DE DOCUMENTOS:**

- 2.1. Registro de entrada de documentos, que está configurada como **VENTANILLA ÚNICA**, al ser Municipio de Gran Población en virtud de lo previsto en el art. 38.4.b. de la Ley 30/92 de 26 de noviembre.
- 2.2. Registro de Salida de documentos.
- 2.3. Escaneo de todos los documentos presentados en el Registro de Entrada.

#### **3. SERVICIOS PÚBLICOS:**

- 3.1. Ocupación de Vía Pública con terrazas y estructuras.
- 3.2. Cambios de titularidad de nichos de alquiler.
- 3.3. Autorizaciones de moragas.
- 3.4. Autorizaciones de Quema de Residuos Agrícolas.
- 3.5. Entrega de Plásticos Agrícola.
- 3.6. Solicitud de Ocupación de Vía Pública
- 3.7. Renovación de mercadillos anuales, artesanales y de verano.
- 3.8. Renovación de kioskos.
- 3.9. Licencia administrativa para la tenencia de animales potencialmente peligrosos.
- 3.10. Licencias de Obra.
- 3.11. Comunicación de limpieza de fachadas.

#### **4. HACIENDA-TRIBUTOS.**

- 4.1. Autoliquidaciones Impuesto sobre Construcciones (I.C.I.O.).
- 4.2. Autoliquidaciones Tasa de Cementerios.
- 4.3. Autoliquidaciones Licencia de Apertura de Establecimientos.
- 4.4. Autoliquidaciones I.B.I.
- 4.5. Autoliquidaciones Impuesto sobre Vehículos (I.C.V.T.M.).
- 4.6. Autoliquidaciones I.I.V.T.N.U. (Plusvalías).
- 4.7. Autoliquidaciones Tasa Ocupación de Vía Pública (Quioscos, etc.).
- 4.8. Autoliquidaciones Licencias Autotaxis.
- 4.9. Autoliquidaciones Mercadillos ambulantes.
- 4.10. Autoliquidaciones Tasa Ocupación Vía Pública con Mesas, sillas, etc.
- 4.11. Autoliquidaciones atracciones feriales fuera del Recinto Ferial (Circos y otros).
- 4.12. Autoliquidaciones puestos móviles de venta ambulante.
- 4.13. Declaraciones de transmisión inmobiliaria y cambios de titularidad catastral y tributos derivados.
- 4.14. Exenciones I.V.T.M. (Minusválidos, vehículos agrícolas).
- 4.15. Bonificaciones I.V.T.M. vehículos históricos.
- 4.16. Fraccionamientos de Pago.
- 4.17. Compensaciones.
- 4.18. Estimación cuota I.I.V.T.N.U. (Plusvalía).
- 4.19. Informaciones sobre embargos.
- 4.20. Autoliquidaciones de Vados.
- 4.21. Autoliquidaciones de puestos móviles.
- 4.22. Diligencia e información sobre procesos de Devoluciones de Ingresos Indebidos.
- 4.23. Ayuda Económica I.B.I.
- 4.24. Registro y tramitación (parcial) de las Facturas conforme a lo previsto en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público.
- 4.25. Autoliquidación de Guardería Infantil .
- 4.26. Autoliquidación de la Escuelas Municipal de Música

#### **5. PADRÓN DE HABITANTES.**

- 5.1. Altas Padrón Municipal de Habitantes.
- 5.2. Bajas Padrón Municipal de Habitantes.
- 5.3. Cambios de domicilio Padrón Municipal de Habitantes.
- 5.4. Emisión de Volantes de Padrón Municipal de Habitantes.
- 5.5. Certificados de Padrón Municipal de Habitantes

#### **6. CATASTRO.**

- 6.1. Emisión de Certificados de Bienes.
- 6.2. Catastro de urbana.
- 6.3. Realización mod. 030 Cambio de domicilio.
- 6.4. Realización mod. 901-N.
- 6.5. Realización mod. 902-N.
- 6.6. Realización mod. 903-N.
- 6.7. Realización mod. 904-N.
- 6.8. Reclamaciones en materia catastral.

## **7. NUEVAS TECNOLOGÍAS.**

- 7.1. Registro de Certificados Digitales Clase C2.
- 7.2. Registro de Certificado de firma electrónica de Empleado Público.

## **8. OTROS.**

8.1. Colaboración con el Punto de Información de Empleo del Ministerio de Empleo y Seguridad Social (Tenencias de Alcaldía de Torre del Mar, Caleta y Almayate).

8.2. Contratación del programa de PFEA, junto con un funcionario de RR.HH.

8.3. En virtud del convenio suscrito con la Jefatura Provincial de Tráfico de Málaga, se realizan funciones relativas al intercambio de información y mutua colaboración administrativa, destacando especialmente, la solicitud de duplicado del permiso de circulación o conducción por cambio de domicilio, lo cual está suponiendo que los ciudadanos tengan que desplazarse a Málaga para dichos trámites.

8.4. Compulsa de documentos.

8.5. GECOR.

8.6. Información y trámite de solicitudes, en materia de Servicios Sociales: ( salario social, solicitud de ayudas de emergencia, tarjeta 65, tarjeta familia numerosa...etc)

8.7. Punto de Información Catastral.

8.8. Recepción de documentación para programas de Empleo

## **COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN**

### **Atención al ciudadano.**

#### Consultas presenciales:

- El tiempo medio de espera antes de ser atendido en la OAC no superará los 7 minutos, en un 80 por 100 de los casos. El 20 por 100 restante, no superará los 10 minutos.
- El tiempo medio de atención por el personal de la OAC no superará los 10 minutos.

#### Consultas telefónicas:

- El tiempo de espera de las llamadas atendidas no superará el minuto.

#### Consultas telemáticas (correo electrónico):

- Se atenderán y gestionarán en un plazo máximo de un día.

### **Calidad en la atención.**

Los usuarios serán tratados de forma amable, atenta y respetuosa. Los empleados públicos en sus relaciones con los usuarios de la OAC, darán un trato personalizado e informarán con un lenguaje comprensible, comprobando que el ciudadano ha quedado satisfecho y enterado de lo informado, evitando, en la medida de lo posible, que tengan que volver otro día.

Los funcionarios actuarán con observación al principio de transparencia en la gestión, con imparcialidad, neutralidad y receptividad ante las demandas ciudadanas.

En las encuestas que se podrán realizar en el servicio, el 75 por 100 de los ciudadanos habrán de responder sentirse satisfechos o muy satisfechos del trato recibido. El número de quejas por una deficiente atención personal, no deberá ser superior al 5 por 100.

### **Voluntad de servicio.**

En los supuestos en que las bases de datos no dispongan de la información solicitada, el personal de la OAC se compromete a buscarla a la mayor brevedad posible.

### **Rapidez y eficacia.**

Al menos un 75 por 100 de los ciudadanos encuestados habrán de responder sentirse satisfechos o muy satisfechos por la información recibida y la solución de los asuntos tratados.

### **Alcance del servicio.**

La OAC se compromete a mejorar continuamente y a adoptar una actitud activa en la búsqueda de nuevos y mejores servicios al ciudadano, ampliando progresivamente el número de gestiones y trámites a realizar por el servicio.

### **INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LA OAC**

Se establecen los siguientes indicadores de comprobación y seguimiento del funcionamiento de la OAC:

- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de antes de 7 minutos o, en su caso, antes de 10 minutos.
- Realización de encuestas de satisfacción a los ciudadanos.

### **LA JEFA DE SERVICIO DE LA ÁREA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**Fdo.: Susana García Quesada**

**VºBº**  
**EL DIRECTOR DE LA ÁREA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**Fdo.. Joaquín Gómez Alba**