



Excmo. Ayuntamiento de Vélez-Málaga



Área de Participación Ciudadana

# **CARTA DE SERVICIOS 2012**

## **OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE VÉLEZ-MÁLAGA**

# OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

## CARTA DE SERVICIOS 2012

### **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. Registro General de Documentos.
- 1.2. Información sobre procesos selectivos (previa consulta web municipal).
- 1.3. Información sobre certificaciones y copias de documentos.
- 1.4. Registro, canalización y respuesta de avisos, quejas y sugerencias.

#### **2. SERVICIOS PÚBLICOS:**

- 2.1. Ocupación de Vía Pública con terrazas y estructuras.
- 2.2. Cambios de titularidad de nichos de alquiler.
- 2.3. Autorizaciones de moragas.
- 2.4. Autorizaciones de Quema de Residuos Agrícolas.
- 2.5. Entrega de Plásticos Agrícola.
- 2.6. Recepción de documentación para programas de Empleo.

#### **3. HACIENDA-TRIBUTOS.**

- 3.1. Autoliquidaciones Impuesto sobre Construcciones (I.C.I.O.).
- 3.2. Autoliquidaciones Tasa de Cementerios.
- 3.3. Autoliquidaciones Licencia de Apertura de Establecimientos.
- 3.4. Autoliquidaciones I.B.I.
- 3.5. Autoliquidaciones Impuesto sobre Vehículos (I.C.V.T.M.).
- 3.6. Autoliquidaciones I.I.V.T.N.U. (Plusvalías).
- 3.7. Autoliquidaciones Tasa Ocupación de Vía Pública (Quioscos, etc.).
- 3.8. Autoliquidaciones Licencias Autotaxis.
- 3.9. Autoliquidaciones Mercadillos ambulantes.
- 3.10. Autoliquidaciones Tasa Ocupación Vía Pública con Mesas, sillas, etc.
- 3.11. Autoliquidaciones atracciones feriales fuera del Recinto Ferial (Circos y otros).
- 3.12. Autoliquidaciones puestos móviles de venta ambulante.
- 3.13. Declaraciones de transmisión inmobiliaria y cambios de titularidad catastral y tributos derivados.
- 3.14. Exenciones I.V.T.M. (Minusválidos, vehículos agrícolas).
- 3.15. Bonificaciones I.V.T.M. vehículos históricos.
- 3.16. Fraccionamientos de Pago.
- 3.17. Compensaciones.
- 3.18. Estimación cuota I.I.V.T.N.U. (Plusvalía).
- 3.19. Informaciones sobre embargos.

- 3.20. Autoliquidaciones de Vados.
- 3.21. Autoliquidaciones de puestos móviles.
- 3.22. Diligencia e información sobre procesos de Devoluciones de Ingresos Indebidos.
- 3.23. Ayuda Económica I.B.I.

#### **4. PADRÓN DE HABITANTES.**

- 4.1. Altas Padrón Municipal de Habitantes.
- 4.2. Cambios de domicilio Padrón Municipal de Habitantes.
- 4.3. Emisión de Volantes de Padrón Municipal de Habitantes.

#### **5. CATASTRO.**

- 5.1. Emisión de Certificados de Bienes.
- 5.2. Catastro de urbana.
- 5.3. Realización mod. 030 Cambio de domicilio.
- 5.4. Realización mod. 901-N.
- 5.5. Realización mod. 902-N.
- 5.6. Realización mod. 903-N.
- 5.7. Realización mod. 904-N.
- 5.8. Reclamaciones en materia catastral.

#### **6. NUEVAS TECNOLOGÍAS.**

- 6.1. Registro de Certificados Digitales Clase C2.
- 6.2. Punto de Información Catastral.

#### **7. OTROS.**

- 7.1. Colaboración con el Punto de Información de Empleo.( Tenencias de Alcaldía de Torre del Mar, Caleta y Almayate).
- 7.2. Información y Alta en el Servicio de préstamo de Bicicletas.
- 7.3. AEPSA.

#### **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 5 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:

- 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 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 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.

### **Avisos, quejas y sugerencias.**

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias de forma presencial en la OAC, podrán formularlas por correo postal y a través de medios telemáticos: correo electrónico e internet. El 80 por 100 de las quejas y sugerencias presentadas serán resueltas en un plazo máximo de 20 días.

## **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 llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto.

- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de antes de 5 minutos o, en su caso, antes de 10 minutos.
- Porcentajes de avisos, quejas y sugerencias contestadas en menos de 20 días.

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**