



Carta de Servicios

Oficina de Atención al Ciudadano

Misión:

“La Oficina de Atención al Ciudadano informa y atiende a la Ciudadanía sobre todas las actividades del Ayuntamiento, realizando el seguimiento y coordinación de los trámites municipales y orientando al Ayuntamiento a un servicio pleno y coordinado”.

Servicios y Normativa

1. Atención presencial e información de trámites municipales.
2. Derivación a las Unidades o Servicios municipales correspondientes
3. Registro de entrada de los documentos dirigidos al Ayuntamiento, así como a cualquier otra Administración.
4. Altas, cambios y modificaciones en el Padrón de Habitantes
5. Obtención de certificados o volantes de empadronamiento.
6. Renovación patronal de extranjeros
7. Información y reclamaciones al censo electoral
8. Autorización para Moragas.
9. Compulsa de documentación dirigida al Ayuntamiento.
10. Obtención del Certificado Digital.
11. Autoliquidaciones de tasas municipales.
12. Sugerencias, quejas y reclamaciones
13. Atención Telefónica al Ciudadano 010

Normativa reguladora

Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo de las Administraciones Públicas.
Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público.

Datos de ubicación y contacto y Sede electrónica

Marbella - Plaza de los Naranjos s/n

San Pedro – Tenencia de Alcaldía, Plaza de la Iglesia s/n

Distrito 3 – Tenencia de Alcaldía Nueva Andalucía Avda. Miguel de Cervantes nº 15

Distrito 4 – Palacio de Ferias y Congresos de Marbella, C/ José Meliá nº 5

Distrito 6 – Centro Social Polivalente Miraflores, C/ José Luís Morales Marín nº 21

Distrito 8 – Centro de Mayores Los Paisajes, pasaje C/ Antonio de Nebrija nº 2

Distrito 9 – Tenencia de Alcaldía Las Chapas, Plaza Francisco Rueda Tovar nº 1

Horarios de Atención

Marbella y San Pedro de 9,00 a 14,00 horas y de 16,30 a 19,30 horas de lunes a viernes.

Distritos de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes

Teléfono de Atención al Ciudadano 010 de 9:00 a 14:00 horas

www.marbella.es



Servicio Online del Ayuntamiento/Sede electrónica sede.marbella.es

Compromisos de Calidad que ofrecemos

1. Resolver con premura las peticiones de información solicitadas por los ciudadanos personalmente, por teléfono o a través del correo electrónico
2. Facilitar los trámites de los ciudadanos y mantenerlos informados sobre la situación en que se encuentran.
3. Potenciar la comunicación con los ciudadanos haciéndolos partícipes en el proceso de mejora de los servicios prestados mediante encuestas de satisfacción y sistemas de sugerencias y/o reclamaciones.
4. Garantizar la atención al ciudadano por personal cualificado mediante trato amable, lenguaje comprensible y adecuado a las necesidades del usuario.
5. Reducción de los tiempos de espera en la oficina, máximo 15 minutos ó primera atención y derivación a servicios en menos de 20 minutos.

Sugerencias, quejas y reclamaciones

1. A través de cualquiera de los registros oficiales de entrada
2. A través del correo: quejasysugerenciasOAC@marbella.es (pendiente validación)

Canales y opciones de valoración de nuestros Servicios y participación ciudadana

- Presencialmente: Encontrará formularios y buzones de depósito en nuestras Oficinas.
- Por correo electrónico: valoracionserviciosoficinaatencion@marbella.es
- En nuestra web: <http://gobiernoabierto.marbella.es> (se requiere activar Buzón general en área web)

Indicadores de seguimiento de nuestros compromisos de calidad

1. Número de consultas atendidas de forma presencial, telefónica, telemática
2. Porcentaje de ciudadanos atendidos en un tiempo inferior a 20 minutos.
3. Número de tramitaciones realizadas en el acto.
4. Número de sugerencias y reclamaciones estudiadas y tramitadas.
5. Nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
6. Número de sugerencias y quejas recibidas y respondidas en menos de 20 días.
7. Número de encuestas de satisfacción y valoración de servicios realizadas

Publicaremos anualmente los resultados de valoración de nuestros servicios y de las sugerencias, quejas y reclamaciones en el Portal municipal Gobierno Abierto/Calidad/Valoraciones de servicios municipales
Realizar auditorias de Calidad semestrales

Fecha de redacción de esta Carta: 27/03/2017

Fecha de próxima revisión: 27/03/2018