



CARTA DE SERVICIOS OFICINA ATENCIÓN CIUDADANA

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Atención Ciudadana del Ayuntamiento es un servicio a disposición de los ciudadanos dedicado a informarles en primera instancia acerca de todos los servicios que presta el Ayuntamiento, a gestionar de forma directa determinados trámites, y registrar documentos tanto dirigidos al Ayuntamiento de Mislata, a la Administración General del Estado, a la Generalitat Valenciana, Diputaciones Provinciales, y los Ayuntamientos de la Comunidad Valenciana que forman parte de la Red de Oficinas Integradas.

Es voluntad del Ayuntamiento de Mislata ir incorporando de forma progresiva nuevos trámites en la OAC. Estos trámites tienen la singularidad que se pueden realizar en el momento, con la correspondiente ventaja para el ciudadano, que, en una sola una actuación ante la administración, obtiene el resultado esperado.

2. SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO:

- REGISTRO DE DOCUMENTOS

- Registro de entrada de documentos presencial y compulsa para el Ayuntamiento.
- Registro de entrada de documentos presencial y compulsa para Administración General del Estado, a la Generalitat Valenciana, Diputaciones Provinciales y los Ayuntamientos de la Comunidad Valenciana que forman parte de la Red de Oficinas Integrada, concretamente aquellos Ayuntamientos de municipios de Gran Población y a las Entidades Locales adheridas al Convenio Marco del ámbito territorial de la Comunidad Valenciana.
- Registro de entrada de documentos por correo.
- Registro de salida de documentos a otras administraciones que forman parte de la Red de Oficinas Integradas.

- GESTIÓN Y TRÁMITES MUNICIPALES

PADRÓN DE HABITANTES:

- Altas de empadronamiento.



- Cambios de domicilio.
- Renovación de residencia de extranjeros.
- Confirmación de residencia de extranjeros.
- Modificaciones de datos del Padrón Municipal de Habitantes.
- Certificados de empadronamiento (históricos, individuales y colectivos).
- Consulta genérica de datos.

TESORERÍA:

- Grabación de domiciliaciones bancarias del IBI, IVTM, vados, mercado ambulante y canon parking Santa Cecilia.
- Cambio de domiciliaciones bancarias recibos IBI, IVTM, vados, mercado ambulante y canon parking Santa Cecilia.
- Duplicados de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones.
- Duplicado de recibos de planes de pagos, sistemas de pago de 9 meses y fraccionamientos.
- Certificado de ayudas emitidas por el Ayuntamiento.
- Certificado de estar al corriente de pago de obligaciones tributarias de las personas físicas con el Ayuntamiento.

MANCOMUNITAT DE L'HORTA:

- Información de expedientes de infracciones de tráfico, programa informático de la Mancomunitat.
- Emisión de fraccionamientos de pago, remitidos por la Mancomunitat, a través de consulta telefónica y posterior remisión por correo electrónico.
- Comunicación telefónica con la Mancomunitat para resolución de sanciones de tráfico.

3. NORMATIVA REGULADORA:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local
- Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana



4. COMPROMISOS DE CALIDAD:

- Concluido el trámite de registro, los documentos registrados para el Ayuntamiento de Mislata serán cursados al día siguiente hábil a sus destinatarios. Los documentos registrados en virtud de la Red de Oficinas integradas de atención al ciudadano, serán cursados a sus destinatarios en el pazo máximo de 3 días hábiles siguientes.
- El personal de la Oficina de Atención Ciudadana estará preparado y cualificado, asesorando al ciudadano sobre las opciones que más le convienen. Así mismo la atención se prestará con amabilidad y empatía.
- Reducir los tiempos de espera al máximo de los ciudadanos para ser atendidos en sus gestiones, optimizando el gestor de colas.
- Responder a todas las quejas recibidas en relación con las actuaciones en la Oficina de Atención Ciudadana.

5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES:

- A través del registro de entrada, mediante escrito en el que se especifique las razones de la queja o reclamación.
- A través de la plataforma "correo ciudadano" en la web mislata.es

6. ACCESIBILIDAD, HORARIO Y UBICACIÓN

Horario atención al público: de 8:00 a 14:00 (en verano de 8:00 a 13:30)

Dirección: Plaza Constitución nº8 C.P. 46920 Mislata

Teléfono: 963991100

Persona responsable: María Antonia Vilanova Ariño

Dirección de correo electrónico: tvilanova@mislata.es