

CARTA DE SERVICIOS
DE **ESTADÍSTICA**
Y REGISTRO GENERAL
DEL AYUNTAMIENTO
DE MÓSTOLES



AYUNTAMIENTO DE
Móstoles

CONCEJALÍA DE PRESIDENCIA, SEGURIDAD CIUDADANA
Y MOVILIDAD



| | |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. DATOS DE CARÁCTER GENERAL | |
| 2.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES | 4 |
| 2.2. DATOS IDENTIFICATIVOS | 5 |
| 3. NORMATIVA GENERAL | |
| 3.1. ESTADÍSTICA | 6 |
| 3.2. REGISTRO GENERAL | 6 |
| 4. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES | |
| 4.1. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS | 7 |
| 4.2. RESPONSABILIDADES DE LOS CIUDADANOS | 9 |
| 5. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN | 10 |
| 6. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES | 11 |
| 7. RELACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS | |
| 7.1. ESTADÍSTICAS POBLACIONALES | 12 |
| 7.2. PROCESOS ELECTORALES | 12 |
| 7.3. TRAMITACIÓN DE INSCRIPCIONES EN EL PADRÓN MUNIC. DE HAB. | 12 |
| 7.4. VOLANTES, CERTIFICADOS Y JUSTIFICANTES | 12 |
| 7.5. REGISTRO DE SOLICITUDES, ESCRITOS Y DOCUMENTOS | 13 |
| 7.6. REGISTRO DE UNIONES CIVILES | 13 |
| 7.7. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES | 13 |
| 7.8. ATENCIÓN AL CIUDADANO | 13 |
| 8. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES | 14 |
| 9. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN | 17 |
| 10. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA | |
| 10.1. DIRECCIÓN POSTAL, ELECTRÓNICAS, TELÉFONOS Y HORARIOS | 18 |
| 10.2. MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE | 19 |
| 11. OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO | |
| 11.1. OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | 20 |
| 11.2. OTRAS OFICINAS AUXILIARES DEL REGISTRO GENERAL | 21 |
| 12. AÑO DE PUBLICACIÓN Y VIGENCIA | 22 |



La **Carta de servicios de Estadística y Registro General** del Ayuntamiento de Móstoles es un documento a través del cual se informa públicamente a los ciudadanos de los compromisos de calidad que se asumen en la prestación de los servicios.

Esta Carta de servicios representa una apuesta clara y decidida por adoptar criterios de calidad en la gestión del servicio de Estadística y Registro General, y en definitiva, en la mejora continua del funcionamiento de los trámites y servicios que se prestan a los ciudadanos de Móstoles.

Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios de Estadística y Registro General del Ayuntamiento de Móstoles se pretende:

- Introducir técnicas y herramientas que mejoren la calidad de los servicios prestados por el departamento a los ciudadanos.
- Informar públicamente a los ciudadanos sobre los servicios que se prestan y sus condiciones.
- Dar a conocer los compromisos que se adquieren en la prestación de estos servicios, según determinados niveles o estándares de calidad.
- Impulsar y promover la participación de los ciudadanos.
- Aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.
- Reconocer el valor del trabajo de las personas de Estadística y Registro General que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.



2.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

El Departamento de Estadística y Registro General asume primordialmente las funciones estadísticas de gestión del Padrón municipal de habitantes y de coordinación del registro de documentos posibilitando el correcto funcionamiento del Ayuntamiento de Móstoles.

VISIÓN

El Departamento de Estadística y Registro General tiene como visión alcanzar una gestión excelente, siendo referente a nivel autonómico y estatal en las materias que le han sido asignadas.

VALORES

- **Excelencia en la gestión de procesos:** Gestión del Departamento dirigida a la eficacia y eficiencia por procesos.
- **Compromiso con el vecino:** Posición de compromiso con el vecino en la prestación de servicios públicos.
- **Gestión desconcentrada:** La prestación del servicio a los ciudadanos del registro de documentos y del Padrón municipal se realizará de forma desconcentrada.



2.2. DATOS IDENTIFICATIVOS

El Departamento de Estadística y Registro General será el responsable de la Carta de Servicios. Tiene encomendadas las siguientes funciones:

2.2.1. ESTADÍSTICA

- a)** Gestión del Padrón municipal de habitantes del municipio, actualizando los datos con las comunicaciones emitidas por otras Administraciones Públicas, tramitando las actuaciones municipales de aprobación de la cifra oficial, garantizando la prestación del servicio en la Casa consistorial y en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
- b)** Elaboración de estadísticas poblacionales para particulares y para el propio Ayuntamiento.
- c)** Gestión territorial mediante la revisión de unidades poblacionales y callejero y mantenimiento de Distritos y secciones electorales.
- d)** Colaboración con la Secretaría General en las actuaciones municipales relativas a procesos electorales y consultas.

2.2.2. REGISTRO GENERAL

- a)** La coordinación y supervisión de la red de oficinas de registros administrativos del Ayuntamiento de Móstoles, ostentando la función de constancia y certificación en supuestos de litigios, discrepancias o dudas acerca de la recepción o remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones.
- b)** La admisión y registro de solicitudes, documentos y comunicaciones dirigidas a los órganos de las Administraciones Públicas, es decir, los dirigidos no solo al Ayuntamiento sino también los dirigidos a la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración Local, incluyendo las Entidades de Derecho Público con personalidad jurídica propia vinculadas o dependientes de éstas.
- c)** Remisión de documentación emitida por el Ayuntamiento de Móstoles a las Administraciones integradas en el Sistema de Interconexión de Registros.
- d)** Informar y tramitar altas, bajas en el Registro de Uniones Civiles, así como la certificación de los datos resultantes del mismo.
- e)** Coordinación de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano en la admisión y procedimiento de tramitación de Reclamaciones y Sugerencias, así como la elevación a la Presidenta de la Comisión de los listados de Reclamaciones y Sugerencias y de la propuesta de Informe Anual.



3.1. ESTADÍSTICA

Respecto al **Padrón municipal** de habitantes la normativa aplicable es la siguiente:

- Ley 7/1985 reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales. (RPDTEL).
- Resolución de 4 de julio de 1997, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre actualización del Padrón municipal.

Respecto al **procesos electorales y consultas**:

- Ley Orgánica 5/1985, de 19 junio, de Régimen Electoral General.
- Real Decreto 605/1999, de 16 abril, de regulación complementaria de los procesos electorales.

3.2. REGISTRO GENERAL

Respecto al **registro de documentos**:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.*
- Resolución de la Alcaldía de 22 de febrero de 2005.

Respecto al sistema de **reclamaciones y sugerencias**:

- Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Móstoles.

Respecto al Registro de **Uniones Civiles**:

- Decreto de Alcaldía de 21 de marzo de 1994.

*Actualización normativa.



4.1. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

En esta carta se establece como principales **derechos de los usuarios*** de los servicios del Ayuntamiento de Móstoles los siguientes:

- a)** Acceder tanto a las instalaciones como a los distintos servicios prestados sin ningún tipo de discriminación.
- b)** Ser tratados con respeto y deferencia por el personal del Ayuntamiento.
- c)** Ser atendidos por personal con formación adecuada, que den respuestas eficaces a la solicitud de información o gestión.
- d)** Conocer la identidad del personal responsable de la prestación del servicio solicitado.
- e)** Recibir el servicio solicitado de manera rápida, eficaz y con garantía de confidencialidad en los datos personales.
- f)** Recibir la información, orientación o gestión municipal solicitada, dentro de las funciones asignadas a cada Departamento.
- g)** En las gestiones municipales, no aportar los documentos que se encuentren en poder de la Administración actuante.
- h)** Exigir responsabilidades a la Administración y al personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- i)** Además, la normativa de protección de datos reconoce a los ciudadanos los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.
- j)** Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

Respecto al **Padrón Municipal** de habitantes:

- a)** Inscribirse en el Padrón municipal de habitantes del municipio donde reside habitualmente para obtener la condición de vecino.
- b)** Conocer la información que consta en el Padrón sobre su persona y a exigir su rectificación cuando sea errónea o incorrecta.
- c)** Obtener justificantes de empadronamiento, volantes y certificados de su situación actual o histórica.

Respecto a **procesos electorales y censo electoral**:

- a)** Ser informados del colegio electoral donde les corresponde ejercitar el voto.
- b)** Presentar reclamaciones al Censo en el periodo de exposición del Censo electoral.

*Actualización normativa.



Respecto al **registro de documentos**:

- a)** Obtener justificante acreditativo de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro.
- b)** Obtener copia sellada de los documentos que presenten en Registro, aportándola junto con los originales, así como la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban formar parte del procedimiento.

Respecto al sistema de **reclamaciones y sugerencias**:

- a)** Formular cualquier sugerencia o reclamación y ser contestado en el plazo establecido.
- b)** Conocer en cualquier momento el estado de tramitación de sus reclamaciones y sugerencias.

Respecto al **Registro de Unión Civiles**:

- a)** Inscribirse en el Registro de Uniones Civiles del Ayuntamiento de Móstoles conforme a los requisitos establecidos.
- b)** Obtener certificaciones de su inscripción en el Registro de Uniones Civiles.



4.2. RESPONSABILIDADES DE LOS CIUDADANOS

- a) Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal y los demás usuarios.
- b) Hacer adecuado uso de las Oficinas, respetando los espacios y equipamientos.
- c) Respetar el orden de espera en los distintos puntos de atención.
- d) Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones o trámites.

Respecto al **Padrón Municipal** de habitantes:

- a) Inscribirse en el Padrón municipal de habitantes del municipio donde reside habitualmente.
- b) Mantener actualizada la información que consta en el Padrón municipal de habitantes sobre su persona.
- c) Renovar cada 2 años su inscripción los extranjeros no comunitarios sin tarjeta de residencia permanente.

Respecto a **procesos electorales y censo electoral**:

- a) Desempeñar las funciones electorales para las que sean designados.

Respecto al **registro de documentos**:

- a) Aportar a la Administración los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así los requieran.
- b) Cumplimentar de manera legible e inteligible los documentos, instancias y / o solicitudes dirigidos a las dependencias del Ayuntamiento de Móstoles.

Respecto al sistema de **reclamaciones y sugerencias**:

- a) Presentar reclamaciones y sugerencias sin términos ofensivos o insultantes.
- b) Formular sus sugerencias o reclamaciones de forma concreta y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

Respecto al **registro de Unión Civiles**:

- a) Declarar de forma veraz su estado civil o cualquier otro impedimento sobre la constitución de la relación de pareja “more uxorio”.
- b) Comunicar la baja en el registro de Uniones Civiles cuando se produzca su extinción ya sea por cese de la convivencia, por contraer matrimonio o cualquier otra causa.



Los ciudadanos y usuarios de la oficina de Estadística y Registro General tienen a su disposición los diferentes mecanismos de participación:

- El Sistema de Sugerencia y Reclamaciones.
- Ruegos y preguntas en las sesiones del Pleno de la Corporación.
- Presentación de instancias en las Oficinas de Registro.
- Las encuestas ciudadanas de percepción de los servicios.
- El buzón del ciudadano (<http://www.mostoles.es/es/buzon-ciudadano>).
- Expresión de opiniones en encuestas que se realizarán sobre expectativas, necesidades y satisfacción de los servicios.
- Teléfonos de atención al ciudadano.



El Ayuntamiento de Móstoles pone a disposición de los ciudadanos la posibilidad de presentar sugerencias y reclamaciones mediante el procedimiento establecido en el artículo 210 del Reglamento Orgánico Municipal:

“El derecho a la presentación de reclamaciones y sugerencias podrá ejercerse por cualquier persona física o jurídica sin limitación alguna, con independencia del lugar de residencia o nacionalidad.

Los ciudadanos formularán sus quejas o sugerencias por escrito en el Libro, indicando su nombre, apellidos y su domicilio, a efectos de comunicaciones, y firmando al final de la correspondiente hoja. Los ciudadanos podrán ser auxiliados por los funcionarios responsables del Libro en la formulación y constancia de su queja o sugerencia, en cuyo caso, se limitarán a firmar la misma como muestra de conformidad”.



ESTADÍSTICA

7.1. ESTADÍSTICAS POBLACIONALES

- Solicitud de informes estadísticos poblacionales del municipio

7.2. PROCESOS ELECTORALES

- Consulta al censo electoral en el periodo de exposición al público.
- Recepcionar y remitir a la delegación provincial de la Oficina de Censo electoral reclamaciones, solicitudes de inclusión en el censo y solicitudes de expedición de certificaciones censales específicas.

7.3. TRAMITACIÓN DE INSCRIPCIONES EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES

- Alta en el Padrón Municipal de Habitantes.
- Tramitación de cambios de domicilio.
- Modificación/actualización de datos en el Padrón Municipal de Habitantes.
- Confirmación o renovación de la inscripción en el Padrón municipal de habitantes de extranjeros.
- Baja en el padrón municipal de habitantes por defunción.
- Solicitud de baja por duplicidad en más de un municipio.

7.4. VOLANTES, CERTIFICADOS Y JUSTIFICANTES

- Expedición de volantes de empadronamiento.
- Expedición de certificados de empadronamiento
- Emitir certificados de Uniones Civiles.



REGISTRO GENERAL

7.5. REGISTRO DE SOLICITUDES, ESCRITOS Y DOCUMENTOS

- Registro de documentos dirigidos al ayuntamiento.
- Registro de documentos dirigidos a otras administraciones.
- Expedición de copias selladas de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y registradas.
- La compulsión de documentos que acompañen a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- Emisión de justificantes de presentación de solicitudes registradas por el Ayuntamiento.

7.6. REGISTRO DE UNIONES CIVILES

- Alta en el Registro municipal de Uniones Civiles.

7.7. SUGENRECIAS Y RECLAMACIONES

- Información sobre el estado de tramitación de las reclamaciones y sugerencias presentadas.
- Presentación de reclamaciones y sugerencias.
- Elaborar y publicar los informes anuales de sugerencias y reclamaciones para garantizar la accesibilidad de la información municipal a los vecinos.

7.8. ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Atención presencial.



| SERVICIOS | COMPROMISOS | INDICADORES |
|---|--|--|
| ESTADÍSTICAS POBLACIONALES | | |
| Solicitud de informes estadísticos poblacionales del municipio. | El 95 % de las solicitudes de elaboración de informes estadísticos se atenderán en 15 días. | Porcentaje de informes estadísticos elaborados en 15 días desde su solicitud. |
| PROCESO ELECTORALES | | |
| Consulta al censo electoral en el periodo de exposición al público. | El 100 % de la consultas al Censo electoral serán tramitadas durante el periodo de exposición al público. | Porcentaje de consultas al censo electoral tramitadas. |
| Recepcionar y remitir a la delegación provincial de la Oficina de Censo electoral reclamaciones, solicitudes de inclusión en el censo y solicitudes de expedición de certificaciones censales específicas. | El 100 % de las solicitudes de inclusión, de las reclamaciones y de las solicitudes de las certificaciones censales específicas será remitidas a la delegación Provincial de la Oficina del Censo electoral. | Porcentaje de solicitudes de inclusión, reclamaciones y de las solicitudes de las certificaciones censales específicas remitidas a la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral. |
| TRAMITACIÓN DE INSCRIPCIONES EN EL PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES | | |
| Alta en el Padrón Municipal de Habitantes. | El 95 % de las solicitudes de alta se resolverán en el momento, siempre que aporte toda la documentación. | Porcentaje de solicitudes de alta resueltas en el momento que aportan toda la documentación. |
| Tramitación de cambios de domicilio. | El 95 % de las solicitudes de cambio de domicilio se resolverán en el momento, siempre que aporte toda la documentación. | Porcentaje de solicitudes de cambio de domicilio que se resuelven en el momento que aportan toda la documentación. |
| Modificación/actualización de datos en el Padrón municipal de habitantes. | El 100% de las solicitudes de modificación o actualización se resolverán en el momento, siempre que aporte toda la documentación. | Porcentaje de solicitudes de modificación o actualización de datos resueltas en el momento que aportan toda la documentación. |
| Confirmación o renovación de la inscripción en el Padrón municipal de habitantes de extranjeros. | El 100% de las solicitudes de confirmación o renovación de la inscripción se resolverán en el momento. | Porcentaje de solicitudes de confirmación o renovación de inscripción grabadas, siempre que sea el único movimiento padronal a realizar en ese mes. |
| Baja en el padrón municipal de habitantes por defunción. | El 100% de las solicitudes de baja en el Padrón Municipal de Habitantes por defunción se resolverán en el momento, siempre que se aporte el certificado de defunción. | Porcentaje de solicitudes de baja que aportan certificado de defunción resueltas en el momento. |



| SERVICIOS | COMPROMISOS | INDICADORES |
|--|---|--|
| Solicitud de baja por duplicidad en más de un municipio. | El 100% de las solicitudes de baja en el Padrón Municipal de Habitantes por duplicidad se resolverán, siempre que se aporte la documentación requerida. | Porcentaje de solicitudes de baja en el padrón de habitantes por duplicidad que aportan documentación requerida. |

VOLANTES CERTIFICADOS Y JUSTIFICANTES

| | | |
|--|---|---|
| Expedición de volantes de empadronamiento. | El 100% de los volantes de empadronamiento será entregado en el momento de solicitarse siempre que la inscripción padronal sea correcta. | Porcentaje de volantes de empadronamiento entregados en el momento de solicitarse siempre que la inscripción padronal sea correcta. |
| Expedición de certificados de empadronamiento. | El 90 % de los certificados de empadronamiento serán puestos a disposición del ciudadano en seis días. | Porcentaje de certificados de empadronamiento entregados en seis días. |
| Emitir certificados de Uniones Civiles. | El 90% de los certificados relativos al Registro de Uniones Civiles son puestos a disposición de los ciudadanos en un plazo medio de seis días. | Porcentaje de certificados relativos al Registro de Uniones Civiles puestos a disposición en seis días. |

REGISTRO DE SOLICITUDES, ESCRITOS Y DOCUMENTOS

| | | |
|--|---|--|
| Registro de documentos dirigidos al ayuntamiento. | El 100% de los documentos registrados dirigidos al ayuntamiento serán enviados a su destinatario al día siguiente de su presentación. | Porcentaje de documentos registrados dirigidos al ayuntamiento que serán enviados a su destinatario al día siguiente de su presentación. |
| Registro de documentos dirigidos a otras administraciones. | El 95% de las solicitudes de registro de documentos dirigidos a otras administraciones se podrán a disposición de sus destinatarios en el momento por medios telemáticos. | Porcentaje de documentos registrados dirigidos a otras administraciones que son puestos a disposición de su destinatario en el momento por medios telemáticos. |
| Expedición de copias selladas de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y registradas. | La expedición de copias selladas de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y registradas se realizará en el momento en el 100% de los casos. | Porcentaje de copias selladas de solicitudes presentadas y registradas realizadas en el momento de su solicitud. |
| La compulsa de documentos que acompañen a las solicitudes presentadas por los ciudadanos. | La compulsa de documentos que acompañen a las solicitudes presentadas por los ciudadanos serán realizadas en el momento en el 100% de los casos. | Porcentaje de documentos que se acompañan a las solicitudes presentadas compulsados en el momento de la presentación. |
| Emisión de justificantes de presentación de solicitudes registradas por el Ayuntamiento. | Los justificantes de presentación de solicitudes registradas por el Ayuntamiento serán entregados en el momento en el 100% de los casos. | Porcentaje de justificantes de presentación de solicitudes registradas entregados en el momento de su registro. |



| SERVICIOS | COMPROMISOS | INDICADORES |
|--|---|---|
| REGISTRO DE UNIONES CIVILES | | |
| Alta en el Registro municipal de Uniones Civiles. | El 95% de las citas para tramitar las altas en el registro municipal de Uniones Civiles se darán en el plazo de 15 días desde su solicitud, salvo que los interesados deseen una fecha posterior. | Porcentaje de citas dadas en el plazo de 15 días desde su solicitud, salvo que hayan solicitado una fecha posterior. |
| SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES | | |
| Información sobre el estado de tramitación de las reclamaciones y sugerencias presentadas. | El 100% de las solicitudes de información sobre el estado de tramitación de las reclamaciones y sugerencias presentadas se resolverán en el momento. | Porcentaje de solicitudes de información sobre el estado de tramitación de reclamaciones y sugerencias resueltas en el momento. |
| Presentación de reclamaciones y sugerencias. | El 95% de las Sugerencias y Reclamaciones presentadas, serán enviadas al Servicio que corresponda al día siguiente de su recepción en el Registro de Entrada. | Porcentaje de sugerencias y reclamaciones enviadas al Servicio que corresponda al día siguiente de su recepción en el Registro de Entrada. |
| Elaborar y publicar los informes anuales de sugerencias y reclamaciones para garantizar la accesibilidad de la información municipal a los vecinos. | Una vez al año se hará público en la sede electrónica municipal el informe anual de sugerencias y reclamaciones que garantiza la accesibilidad de la información municipal a los vecinos. | Cumplimiento de la publicación en la sede electrónica municipal el informe anual de sugerencias y reclamaciones que garantiza la accesibilidad de la información municipal a los vecinos. |
| ATENCIÓN AL CIUDADANO | | |
| Atención presencial. | En el Departamento de Estadística y Registro General se atenderá en un tiempo medio igual o inferior a 15 minutos. | Cumplimiento de la atención en un tiempo medio igual o inferior a 15 minutos. |



La unidad de Estadística y Registro General pone a disposición de los ciudadanos los siguientes mecanismos de subsanación en caso de quejas o incumplimiento de compromisos.

- a) Carta de disculpas al ciudadano**, enviada por el mismo canal de la recepción o por el que el ciudadano señale.
- b) Llamada personal al ciudadano** a fin de subsanar errores cometidos, en caso de atención telefónica.
- c) Nueva tramitación de una gestión en un tiempo de ejecución mínimo**, ante un error de la unidad de Estadística y Registro General.
- d) Posibilidad facilitar al ciudadano** mediante todos los canales posibles el contacto con instancias responsables de los diferentes servicios municipales.



10.1. DIRECCIÓN POSTAL, ELECTRÓNICA, TELÉFONOS Y HORARIOS

10.1.1. UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA Y REGISTRO GENERAL

Casa Consistorial. Plaza de España, 1, planta baja, 28934 Móstoles

Los días y horarios de apertura podrán consultarse en la sede electrónica del Ayuntamiento, en la que esta información permanece actualizada.

E-mail: estadistica@ayto-mostoles.es

Teléfono: 916647644 / 916647505

Fax: 916647673

En el Municipio de Móstoles son días inhábiles, además de los establecidos a nivel estatal y autonómico, los días 15 de mayo y 12 de septiembre.



Los días y horarios de apertura tanto de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano como de las Oficinas auxiliares de Registro General podrán consultarse en la **sede electrónica** del Ayuntamiento, en la que esta información permanece actualizada.

11.1. OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Las oficinas de información y atención al ciudadano tienen desconcentradas las funciones de inscripción en el Padrón municipal de habitantes, expedición de justificantes de empadronamiento, y la asignación de una oficina auxiliar de Registro General con las funciones de admisión de solicitudes, escritos y comunicaciones para los órganos de todas las Administraciones Públicas y llevanza y tramitación de reclamaciones y sugerencias.

- **Junta de Distrito 1 Centro.**

Calle San Antonio nº 2, bj (C.P. 28931)

- **Junta de Distrito 2 Norte-Universidad.**

Avenida Alcalde de Móstoles 34 (esquina con calle Violeta) (C.P. 28933)

- **Junta de Distrito 3 Sur-Este.**

Calle Libertad nº 34, posterior (C.P. 28937)

- **Junta de Distrito 4 Oeste.**

Calle Pintor Velázquez, 68. (C.P. 28935)

- **Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama.**

Calle Cedros nº 71, esq. Avenida de los Rosales. (C.P. 28935)

- **Oficina de Atención al Vecino (PAU 4)**

Plaza del Sol nº 3. (C.P. 28938)



11.2. OTRAS OFICINAS AUXILIARES DEL REGISTRO GENERAL

Las Oficinas auxiliares del Registro General tienen las funciones de admisión y registro de solicitudes, escritos y comunicaciones para los órganos de todas las Administraciones Públicas.

- **Registro auxiliar. (Concejalía de Urbanismo).**

Calle Independencia nº 12 (C.P. 28931)

- **Registro auxiliar. (Oficina de atención al contribuyente).**

Calle Rejilla nº 11 (C.P. 28931)

- **Registro auxiliar (Tribunal Económico-Administrativo de Móstoles).**

Calle Rejilla nº 11 (C.P. 28931)

- **Registro auxiliar (Oficina Municipal de Información al Consumidor).**

Calle Huesca nº 15 bj (C.P. 28934)

- **Registro auxiliar (Servicios Sociales)**

Avenida Vía Láctea nº 33 (C.P. 28938)



La Carta de servicios del Departamento de Registro General y Estadística se publica en el año 2016 y estará vigente hasta el año 2018. Pudiendo se realizar con anterioridad revisiones o actualizaciones de la misma si se considera oportuno.