

# El Ayuntamiento de Móstoles pone en funcionamiento la `Carta de Servicios de Estadística y Registro General`

**Fecha de publicación:** 2/03/2017 0:00

## **Descripción:**



El alcalde de Móstoles, David Lucas, junto al concejal de Presidencia, Seguridad Ciudadana y Movilidad, Roberto Sánchez, y al Jefe de la Unidad de Estadística y Registro General, José Manuel Bande, ha presentado esta mañana la `Carta de Servicios de Estadística y Registro General del Ayuntamiento de Móstoles`, aprobada por la Junta de Gobierno Local.

Se trata de una iniciativa que se enmarca en el proceso de cambio y mejora continua de los servicios que el Consistorio presta a la ciudadanía, mediante el desarrollo y puesta en práctica de compromisos que se puedan realizar y, con el tiempo, ampliar.

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

En este sentido, la `Carta de Servicios de Estadística y Registro General` 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. Está dividido en varios apartados: normativa general, derechos y responsabilidades de los ciudadanos, formas de colaboración y participación, sugerencias y reclamaciones, compromisos de calidad y medidas de subsanación de quejas o incumplimiento de compromisos.

Representa una apuesta clara y decidida por adoptar criterios de calidad en la gestión del citado servicio y, en definitiva, en la mejora continua del funcionamiento de los trámites y servicios que se prestan a los ciudadanos de Móstoles.

Durante la presentación del documento, David Lucas aseguró que la iniciativa responde al proceso iniciado hace dos años por el Gobierno Municipal para "garantizar un buen servicio a los ciudadanos en los diferentes ámbitos municipales".

En esta línea, aseguró el Alcalde, el servicio que se ofrece en el Registro General y Estadística del Ayuntamiento es primordial, porque "es donde los ciudadanos, reciben la primera información del Ayuntamiento o hacen su primera reclamación, y es donde debemos ser, si cabe, más exigentes puesto que desde ahí se va a derivar luego la acción que el ciudadano haga con respecto a los demás servicios"

Por todo ello la Carta de Servicios que hoy se ha presentado, continuó Lucas, establece compromisos de calidad, compromisos ciertos en la prestación, en los tiempos de ejecución y, sobre todo, compromisos de excelencia hacia el ciudadano a través de una atención comprometida por parte de la administración.

"Daremos a conocer esta Carta, concluyó el primer edil, a todos las ciudadanas y ciudadanos para que sepan cuáles son las obligaciones que adquiere el Ayuntamiento y estoy convencido que cuando hagamos una evaluación de los compromisos establecidos aquí éstos habrán sido cumplidos con creces".

Por su parte Roberto Sánchez, concejal de Presidencia, Seguridad Ciudadana y Movilidad, "la Carta pone de manifiesto que el Gobierno Municipal está cumpliendo con el programa que se marcó desde hace casi dos años de trabajar por la transparencia y ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos".

Durante su intervención, el Concejal también ha hecho referencia a la implantación en el Ayuntamiento del modelo europeo de excelencia (EFQM), acordado recientemente por el Pleno, lo que servirá en la realización de diagnósticos de evaluación de la gestión de los distintos departamentos municipales. Así mismo, ha anunciado que para ofrecer una mejor calidad en el servicio que se presta a los ciudadanos y que los espacios estén adecuados a la labor que los trabajadores realizan, el área de atención al público, así como el resto de dependencias municipales serán reacondicionadas próximamente.

### **Carta de Servicios y transparencia**

Con la elaboración y aprobación de la `Carta de Servicios de Estadística y Registro General del Ayuntamiento de Móstoles´ se pretende poner en marcha técnicas y herramientas que mejoren la calidad de los servicios prestados por el departamento a los ciudadanos; informar públicamente a las personas 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.

En la Carta se incluyen varios apartados dedicados a los derechos y responsabilidades de los usuarios del Ayuntamiento de Móstoles. En el ámbito de los derechos destacan entre otros, conocer la identidad del personal responsable de la prestación del

servicio solicitado; recibir dicho servicio de manera rápida, eficaz y con garantía de confidencialidad en los datos personales; exigir responsabilidades a la Administración y al personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente; recibir un justificante acreditativo de la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro; formular cualquier sugerencia o reclamación y ser contestado en el plazo establecido y conocer en cualquier momento el estado de tramitación de sus reclamaciones y sugerencias.

En lo referente a los responsabilidades de los ciudadanos es obligación de los mismos inscribirse en el Padrón municipal de habitantes del municipio donde reside habitualmente; mantener actualizada la información que consta en el mismo y renovar cada dos años los extranjeros no comunitarios sin tarjeta de residencia permanente; desempeñar las funciones electorales para las que sean designados, entre otras.

### **Compromisos de calidad y medidas de subsanación**

En relación a la solicitud de informes estadísticos poblacionales del municipio, el Ayuntamiento adquiere el compromiso de que la mayoría de las solicitudes (el 95 %) sean atendidas en 15 días. En los procesos electores, el 100 % de las consultas al Censo se tramitarán durante el período de exposición al público. La totalidad de las solicitudes de las certificaciones censales específicas se remitirán a la delegación Provincial de la Oficina del Censo electoral.

Otra de las medidas que se incorporan a la Carta de Servicios es la puesta a disposición de los ciudadanos de una serie de mecanismos de subsanación en caso de quejas o incumplimiento de compromisos, como una carta de disculpas al ciudadano, la llamada personal a fin de subsanar errores cometidos en caso de atención telefónica y una nueva tramitación de una gestión en tiempo de ejecución mínimo en caso de error de la unidad de Estadística y Registro General.

### **Administración Online**

Los volantes de empadronamiento también se pueden solicitar online, además de la información sobre los cambios de domicilio y las altas en el Padrón. Los volantes se solicitan a través de la página web y el vecino lo recibe en su domicilio.

Según David Lucas, a lo largo del año se van a dar pasos para que muchos otros servicios se puedan prestar a través de la Administración Electrónica. Ello mejorará la Carta de Servicios y la capacidad que tiene el Ayuntamiento para con los ciudadanos.

Todo ello posibilitará que la calidad en este servicio pueda contribuir a descongestionar el resto de servicios del Ayuntamiento. "El compromiso que se ha adquirido en el departamento de Registro General y Estadística es que se atenderá en un tiempo igual

o inferior a 15 minutos, lo cual es muy exigente y seguro que los ciudadanos valorarán mucho", según el Alcalde.