



# CARTA DE SERVICIOS

Ayuntamiento de Galapagar

# CARTA DE SERVICIOS

---

## CONCEJALÍA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### ÁREA ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### PRESENTACIÓN

La atención al ciudadano es uno de los pilares fundamentales de nuestra administración, y en el Ayuntamiento de Galapagar estamos comprometidos para proporcionar un servicio eficiente, transparente, accesible y orientado a satisfacer las necesidades de nuestros vecinos. A través de esta carta de servicios, detallamos los servicios que ofrecemos, los estándares de calidad que mantenemos y los derechos y responsabilidades de los galapagueños.

#### OBJETIVOS

##### MISIÓN

La misión de la concejalía de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Galapagar es ser el puente de comunicación entre la administración local y nuestros conciudadanos. Nuestra labor fundamental es brindar un servicio eficiente, accesible, con un enfoque centrado en las necesidades de los ciudadanos, con el propósito de facilitar su acceso a los servicios públicos y garantizar la satisfacción de sus demandas.

Nos comprometemos a escuchar, comprender y responder a las inquietudes y necesidades de los vecinos, garantizando un trato amable, respetuoso y profesional. Buscamos fomentar la participación de la comunidad en los asuntos públicos, promoviendo, la igualdad y la equidad en la prestación de los servicios municipales.

##### VISIÓN

# CARTA DE SERVICIOS

---

La visión de la concejalía de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Galapagar es ser un referente en la administración local, reconocida por su excelencia en la prestación de servicios y su compromiso con la comunidad. Nos proyectamos como una institución moderna y eficiente, que actúa como facilitadora de la participación ciudadana y garante de la igualdad en la gestión pública.

Nuestra visión se fundamenta en los siguientes principios y objetivos:

- Servicio de calidad: Aspiramos a ofrecer servicios de la más alta calidad, cumpliendo y superando estándares de excelencia en la atención al ciudadano.
- Innovación y tecnología: Buscamos la constante mejora a través de la adopción de tecnologías avanzadas que optimicen la comunicación y la eficiencia en la prestación de servicios.
- Participación ciudadana activa: Queremos fomentar una cultura de participación ciudadana activa y colaborativa, donde los ciudadanos sean agentes activos en la construcción de políticas públicas.
- Sostenibilidad y medio Ambiente: Nos comprometemos a promover prácticas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente en todas nuestras operaciones.
- Inclusión y diversidad: Buscamos la inclusión y la igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos, respetando la diversidad en nuestra comunidad.
- Colaboración y cooperación: Trabajamos en estrecha colaboración con otras áreas del Ayuntamiento y con entidades externas para mejorar los resultados.
- La Concejalía de Atención al Ciudadano se visualiza como un motor de cambio positivo en nuestra comunidad, contribuyendo a un municipio más próspero. Nuestra visión nos guía en la búsqueda constante de la excelencia en la gestión y en la mejora de la calidad de vida de nuestros ciudadanos.

## VALORES

- Servicio al ciudadano: Colocar a los ciudadanos en el centro de nuestras acciones y decisiones, priorizando sus necesidades y bienestar.
  - Transparencia: Actuar con apertura y honestidad, brindando información clara y accesible sobre la gestión pública y los servicios ofrecidos.
-

# CARTA DE SERVICIOS

---

- Igualdad: Garantizar que todos los ciudadanos sean tratados de manera justa y sin discriminación, respetando la diversidad de la comunidad.
- Profesionalismo: Actuar con competencia, ética y responsabilidad en la prestación de servicios y en todas las interacciones con los ciudadanos.
- Participación ciudadana: Promover y facilitar la participación de la comunidad en la toma de decisiones y en la construcción de políticas públicas.
- Innovación: Fomentar la adopción de nuevas tecnologías y enfoques de gestión para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios.
- Sostenibilidad: Compromiso con prácticas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente en todas las operaciones y decisiones.
- Colaboración: Trabajar en estrecha colaboración con otras áreas del Ayuntamiento y con entidades externas para fortalecer el bienestar de la comunidad.
- Responsabilidad: Cumplir con los compromisos adquiridos y asumir la responsabilidad por nuestras acciones y resultados.
- Mejora continua: Buscar constantemente la excelencia y la eficiencia en la gestión, aprendiendo de la retroalimentación y la evaluación.

## SERVICIOS PRESTADOS

- Registro de solicitudes y documentación: el registro de solicitudes de los ciudadanos en base a la Ley 39/2015, que regula el procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
  - Información general: Proporcionar información general sobre los servicios municipales, procesos administrativos, trámites y procedimientos.
  - Asesoría jurídica: Brindar asesoramiento legal a los ciudadanos sobre cuestiones relacionadas con la normativa local y procedimientos administrativos.
  - Reclamaciones y quejas: Recoger y gestionar reclamaciones, quejas y sugerencias de los ciudadanos en relación con la administración local.
  - Tramitación de documentación: Ayudar a los ciudadanos en la tramitación de documentos, formularios y solicitudes relacionados con servicios municipales, como licencias, permisos o registros.
-

## CARTA DE SERVICIOS

---

- Atención a grupos vulnerables: Ofrecer un servicio especializado de atención a grupos vulnerables, como personas mayores, discapacitados o inmigrantes.
- Divulgación de normativas locales: Informar a los ciudadanos sobre las ordenanzas y reglamentos locales, así como los derechos y responsabilidades asociados.
- Gestión de citas y atención personalizada: Facilitar la gestión de citas previas para evitar esperas y proporcionar atención personalizada a los ciudadanos que lo requieran.

### NORMATIVA REGULADORA

- Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: Esta ley establece las normas generales que rigen el procedimiento administrativo común en España, incluyendo la atención al ciudadano y la tramitación de solicitudes.
- Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público: Esta ley establece las bases del régimen jurídico del sector público, regulando aspectos relacionados con la organización y funcionamiento de las administraciones públicas.
- Ley de Bases del Régimen Local: Esta ley establece las bases del régimen jurídico de las entidades locales en España, incluyendo los deberes y derechos de los ciudadanos.
- Legislación en Materia de Protección de Datos: La normativa de protección de datos (como el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales en España) es relevante en la gestión de datos personales en la atención al ciudadano.

### GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

---

# CARTA DE SERVICIOS

---

La elaboración, control y revisión de esta carta de servicios es responsabilidad de la persona titular de Atención al Ciudadano quien ha de coordinar el cumplimiento de los objetivos marcados junto con la labor del equipo de trabajo para cumplir los compromisos de calidad, transparencia, legalidad y servicio del Ayuntamiento de Galapagar.

## DATOS DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA DEL SERVICIO

- Responsable del servicio: Técnico de Administración General.
- Dirección: Plaza del Presidente Adolfo Suarez s/n.
- Horario: De lunes a viernes de 8:30 a 14:00 y martes y jueves de 16:00 a 19:00
- Teléfono: 91 858 78 00.
- Correo electrónico: [estadistica@galapagar.es](mailto:estadistica@galapagar.es)
- Información de interés: Parada Autobús 630 y 635.