



# Oficina de Atención Ciudadana

# OAC



Ayuntamiento de Villava



## CARTA DE SERVICIOS 17/18

**E**l Ayuntamiento de Villava está decidido a impulsar la modernización administrativa y la mejora de la Calidad de los servicios que presta a sus ciudadanos, como mejor modo de responder a sus necesidades, expectativas y demandas. Y es en esta filosofía de servicio público, que promueve y desarrolla la Carta de Servicios de la Oficina de Atención Ciudadana, como instrumento de mejora y comunicación con la ciudadanía.

**Mikel Oteiza Iza**  
Alcalde de Villava

### LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA PRESTA LOS SIGUIENTES SERVICIOS:

#### GESTIÓN DE TRÁMITES DIRECTOS:

- Altas, bajas y modificaciones padronales.
- Volantes y certificados padronales.
- Inscripción en el Registro Municipal de Uniones Civiles.
- Registro.
- Duplicados de recibos y certificados de inexistencia de deudas.
- Actualización web municipal.
- Estadísticas.
- Consultas de Plusvalía.
- Solicitud puesto de venta en el mercadillo.
- Altas, bajas y modificaciones en el IAE.
- Certificados de bienes o propiedades, de IAE y de circulación.
- Cita Previa con Alcaldía, Secretario, Ingeniero, Arquitecto y Aparejador.
- Cementerio municipal.
- Inscripciones a las escuelas deportivas.
- Pago de recibos con VISA.
- Inscripciones a las colonias urbanas de verano.
- Fraccionamiento en el pago del impuesto de Plusvalía.
- Compulsa de Documentos.
- Inscripción en el Registro Municipal de Entidades.
- Solicitud de usuario/contraseña para la inscripción en el Sistema de Garantía Juvenil.

#### GESTIÓN DE TRÁMITES DIFERIDOS:

- Licencias Urbanísticas.
- Vados.
- Domiciliaciones bancarias.
- Devolución de fianza/aval.
- Alegaciones multas.
- Inscripciones en campamentos de verano en euskera.
- Impuesto de circulación: devolución importe por baja definitiva.
- Solicitud puesto de venta ambulante en fiestas patronales.
- Solicitud instalación txosnas-barracas en fiestas patronales.
- Subvenciones a desempleados por asistencia a cursos de euskera.
- Ayudas para las actuaciones de Convenio de las entidades musicales y artísticas.
- Ayudas a favor de las asociaciones socioculturales de la localidad.
- Ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
- Solicitud Matrimonio Civil.
- Solicitud Tarjeta de Estacionamiento para personas con discapacidad.
- Reclamación por daños al Ayuntamiento de Villava.
- Ayudas a Asociaciones de Mujeres que trabajan por la Igualdad.
- Solicitud de cambio de domicilio en el permiso de circulación y de conducción.
- Solicitud de ayudas a favor de las Asociaciones de Padres y Madres del alumnado de la localidad.
- Solicitud de consulta en el Archivo municipal.

#### INFORMACIÓN:

- Información sobre servicios y entidades de interés situadas en Villava.
- Medios de transporte.
- Agenda de actividades culturales, ocio y espectáculos.

#### AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS:

- Registro, canalización y respuesta de avisos, quejas y sugerencias.

### COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN:

**Atención:** El tiempo medio de espera antes de ser atendido en la OAC no superará los 5 minutos. El tiempo medio de duración de la atención por el personal de la OAC no superará los 5 minutos.

**Amabilidad:** Los usuarios serán tratados de forma amable, atenta y respetuosa. En una escala de 1 a 10, la nota media de los usuarios encuestados superará el 8. El número de quejas anual por deficiente atención personal no pasará de 1.

**Rapidez y eficacia:** En una escala de 1 a 10, la nota media de los usuarios encuestados superará el 8. Las quejas anuales por ineficacia en la resolución no serán superiores a 1.

**Alcance del servicio:** Nos comprometemos a ampliar el número de trámites a realizar en la OAC.

**Avisos, quejas y sugerencias:** Al menos el 80% de las respuestas a los AQS relacionados con los servicios municipales se transmitirán al ciudadano/a en un plazo de 15 días naturales. El porcentaje restante, en un plazo máximo de 25 días naturales.

### PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- Si no queda satisfecho en algún aspecto, háganoslo saber. Le invitamos a que formule propuestas que nos ayuden a corregir deficiencias o mejorar. Pueden realizarlas presencialmente en la OAC (C/ Mayor 22), telefónicamente llamando al 948-136680, a través de la web municipal <http://www.villava.es> y de la dirección de correo electrónico [ayuntamiento@villava.es](mailto:ayuntamiento@villava.es)
- Periódicamente realizaremos encuestas para conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía en relación a los servicios que se prestan.

### COMUNICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

Nos comprometemos a informar anualmente a través del BIM y de la web municipal del Ayuntamiento del grado de cumplimiento de los compromisos.

### DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y LEGISLACIÓN APLICABLE

Los derechos y obligaciones de los usuarios así como la legislación aplicable se puede consultar en la Oficina de Atención Ciudadana y a través de la web municipal.

### INDICADORES DE CALIDAD

- Tiempo medio de espera antes de la prestación del servicio.
- Tiempo medio de duración de la prestación del servicio.
- Índice de satisfacción de usuarios: encuestas, agradecimientos, y quejas recibidas.
- Número de trámites incorporados anualmente.
- Porcentaje de AQS cuya contestación es transmitida al ciudadano en un plazo de 15 días naturales.

### QUÉ ESPERAMOS DE LOS CIUDADANOS

- Antes de acudir a la OAC, llamar al 012 para evitar desplazamientos innecesarios.
- Presentar la documentación correcta para poder realizar los trámites en el momento.
- Evitar ir a la OAC el día que vencen los plazos o en horas punta.

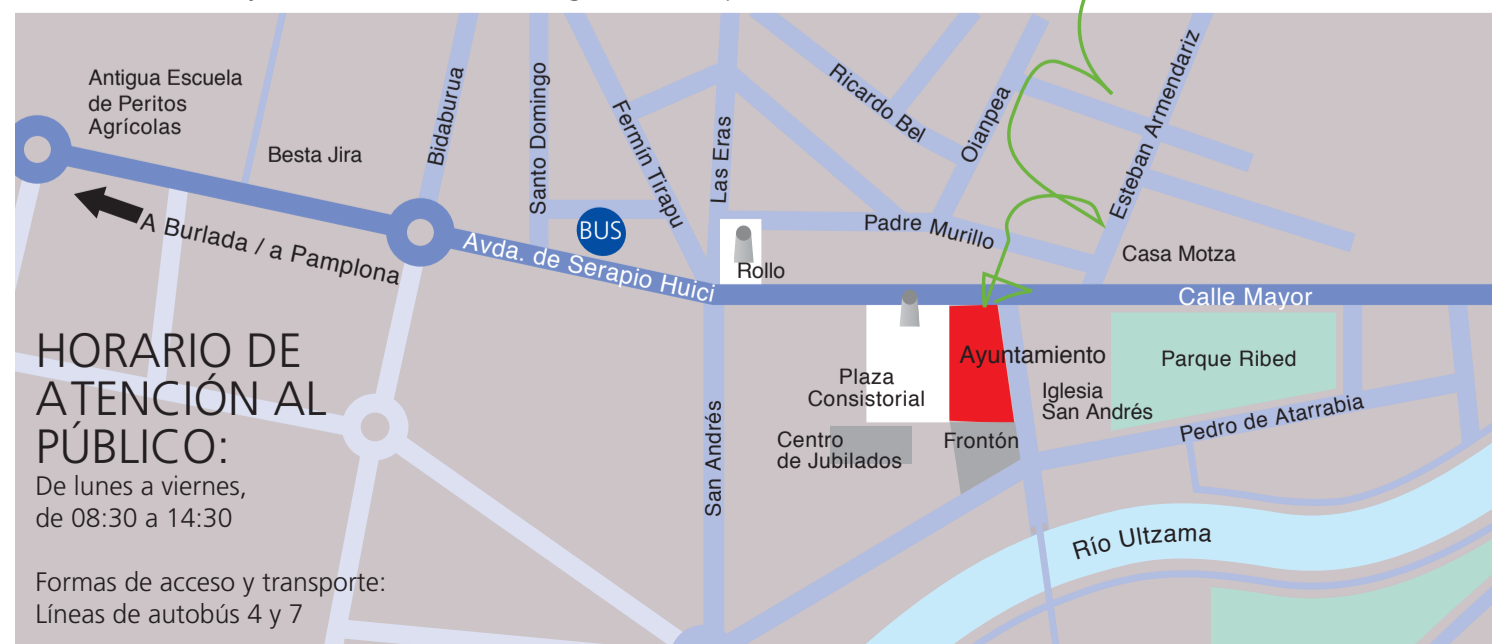
### FECHA DE ENTRADA EN VIGOR

1 de enero de 2017. Periodo de vigencia: 2 años.

### DÓNDE ESTAMOS

Calle Mayor 22 • 31610 - Villava (Navarra) • Teléfonos: 948 136680 / 012 • Fax: 948 136386

Correo Electrónico: [ayuntamiento@villava.es](mailto:ayuntamiento@villava.es) • Página Web: <http://www.villava.es>



### HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

De lunes a viernes,  
de 08:30 a 14:30

Formas de acceso y transporte:  
Líneas de autobús 4 y 7