



## ***Carta de Servicios***

### ***del Ayuntamiento de Mundaka***

#### ***Presentación***

La satisfacción de las necesidades de los ciudadanos de Mundaka es la razón de ser de su Ayuntamiento. Por este motivo, tratamos de que las actuaciones municipales en respuesta a las necesidades de la población puedan expresarse en compromisos claros, concretos y exigibles que cada ciudadano pueda conocer y hacer cumplir. Unos ciudadanos mejor informados y más activos en la defensa de sus derechos son la mejor garantía de fortalecimiento de nuestro Ayuntamiento, haciéndolo más sensible a sus necesidades y más ágil en su capacidad de respuesta.

Por esta razón, el Ayuntamiento de Mundaka está trabajando para convertirse en una administración de calidad.

#### ***¿Qué Servicios ofrece el Ayuntamiento?***

**1.- INFORMACIÓN:** orientación al ciudadano en temas relacionados con el Ayuntamiento, el municipio, las actividades culturales, deportivas, fiestas,....

**VOLUNTAD DE SERVICIO:** queremos ayudar a los ciudadanos, adelantándonos a sus demandas. No generar gestiones innecesarias. Si no tenemos una información, se la buscamos.

**2. CITA PREVIA:** este servicio se ofrece por teléfono, por correo electrónico, web o personándose en el propio Ayuntamiento. Se ofrece al ciudadano la opción de pedir una cita con el alcalde, con los concejales o con los técnicos de los respectivos departamentos.

**3.- SUGERENCIAS, QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS:** acerca de nuestro servicio. Se puede hacer por teléfono, por correo electrónico, web o personándose en el



MUNDAKA 'KO UDALA  
AYUNTAMIENTO DE MUNDAKA  
( B I Z K A I A )

propio Ayuntamiento. El ciudadano deberá identificarse para poder obtener una respuesta.

**4.- GESTIÓN DE TRÁMITES:** en el ayuntamiento se llevan a cabo los siguientes servicios:

TRÁMITE	Plazo	Presencial	Por teléfono	Por correo electrónico
Registro de Entradas y Salidas	Al momento	X		X
Cambio de dirección	Al momento	X		
Alta en Padrón de Habitantes	Al momento	X		
Cambio de datos del Padrón de Habitantes	Al momento	X		
Solicitud de datos estadísticos	Dependiendo de los datos solicitados	X	X	X
Solicitud de licencias municipales	Dependiendo de los datos solicitados	X		X
Reserva de Salas	Al momento	X	X	X
Certificado de empadronamiento o convivencia	Al momento	X		X
Volante de empadronamiento o de convivencia	Al momento	X		X
Certificado de baja por defunción	1 día	X		X
Copias de expedientes	Dependiendo de los datos solicitados	X		X

**LEGISLACIÓN APLICABLE:**



MUNDAKA 'KO UDALA  
AYUNTAMIENTO DE MUNDAKA  
( B I Z K A I A )

La normativa aplicable de los servicios prestados por el Ayuntamiento mas relevante es la siguiente:

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de Regulación del Tratamiento Automatizado de los Datos de Carácter Personal.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

El resto de normativa aplicable, está a disposición de todo aquel ciudadano que lo solicite.

**DERECHOS DE LOS CIUDADANOS:**

- A ser atendidos de manera personalizada, con rapidez y eficacia.
- A recibir información actualizada, veraz y pública.
- A ser atendidos en cualquiera de las dos lenguas oficiales del País Vasco.
- A conocer los trámites y requisitos a cumplimentar en sus actuaciones en el Ayuntamiento.
- A presentar quejas, reclamaciones y sugerencias en relación a los servicios del Ayuntamiento .
- A que el Ayuntamiento le responda a las sugerencias y/o quejas que presente relativos a los servicios del Ayuntamiento.
- Derecho a recibir ayuda en la redacción de escritos/solicitudes dirigidos al Ayuntamiento.
- A ser informado de toda la normativa aplicable a los servicios prestados por el Ayuntamiento.
- A que las instalaciones del Ayuntamiento sean adecuadas y accesibles a sus necesidades



MUNDAKA 'KO UDALA  
AYUNTAMIENTO DE MUNDAKA  
( B I Z K A I A )

### ***Compromisos***

1.- AMABILIDAD: Los usuarios del Ayuntamiento serán tratados de forma amable, atenta y respetuosa.

2.- INFORMACIÓN: La información tanto presencial como virtual, es decir, a través de la página web, que facilita el Ayuntamiento al usuario será revisada y actualizada permanentemente para ofrecer un servicio de confianza. El 100% de la documentación solicitada que sea susceptible de publicar estará colgada en la página web del Ayuntamiento (pliegos, convocatorias, impresos o cualquier otra documentación que no contenga datos personales).

3.- ATENCIÓN: El usuario será atendido individualmente.

4.- RAPIDEZ: Los trámites a realizar se llevarán a cabo con la celeridad máxima posible al caso.

5.- POLIVALENCIA DEL PERSONAL: todo el personal del Ayuntamiento podrá atender cualquiera de las demandas ciudadanas, susceptibles de ser realizadas por este servicio.

7.- INSTALACIONES, EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS: nos comprometemos a introducir al menos una mejora anual referida a instalaciones, equipamiento o servicios del Ayuntamiento.

8.- SUGERENCIAS O QUEJAS: El 100% de las sugerencias, quejas o cuestiones relativas al funcionamiento del Ayuntamiento se intentará responder al ciudadano lo antes posible.

### ***¿Qué se espera de los ciudadanos?***

- Que antes de dirigirse al Ayuntamiento, llamen por teléfono o consulten la web. Evitarán desplazamientos inútiles.
- Que presenten la documentación correcta para poder realizar los trámites en el momento.
- Que no esperen a llamarnos o visitarnos el día en que vengán los plazos. La concentración de la demanda dificulta la prestación de un buen servicio.
- Que con objeto de actualizar nuestra base de datos, nos comuniquen lo antes posible cualquier cambio de domicilio, vehículo, entidad bancaria de domiciliación, adquisición de nueva vivienda, ...



MUNDAKA 'KO UDALA  
AYUNTAMIENTO DE MUNDAKA  
( B I Z K A I A )

### ***Participación Ciudadana***

- Consultaremos su opinión a través de una encuesta que nos permita conocer el grado de satisfacción en relación a los servicios que se prestan.

Si no queda satisfecho en algún aspecto, háganoslo saber. Le invitamos a que nos formule propuestas que nos ayuden a corregir deficiencias o mejorar los servicios.

### ***Comunicación de cumplimiento de compromisos***

Se realizará una evaluación del cumplimiento de los compromisos arriba mencionados cada año. Los resultados de dicha evaluación serán notificados anualmente a través de la página web del Ayuntamiento ([www.mundaka.org](http://www.mundaka.org)).

### ***Horarios y direcciones***

#### **ATENCIÓN PRESENCIAL**

Mundakako udala  
Lehendakari Agirre enparantza, 1  
48360 MUNDAKA  
De lunes a viernes de 9 a 14 h, durante todo el año.

#### **ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Teléfono: 94 617 72 00  
Fax: 94 617 72 02  
De lunes a viernes de 8 a 14 h, durante todo el año.

#### **ATENCIÓN ON-LINE**

Web: [www.mundaka.org](http://www.mundaka.org)  
Correo electrónico : [udala.mundaka@bizkaia.org](mailto:udala.mundaka@bizkaia.org)  
[gaztebuzoia.mundaka@euskalnet.net](mailto:gaztebuzoia.mundaka@euskalnet.net)