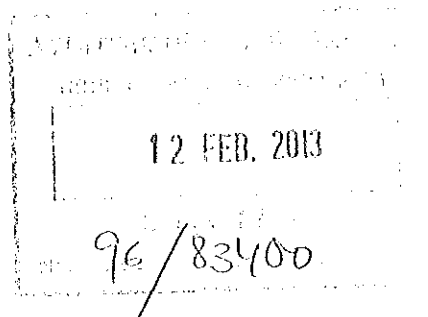


Ayuntamiento de Málaga
Grupo Municipal Socialista



Moción que presenta el Grupo Municipal Socialista a la consideración de la Comisión de Pleno de Derechos Sociales, relativa a la atención a la ciudadanía en los trámites municipales.

Tal y como aparece reflejado en la Web municipal, en el apartado Guía de Servicios, esta siempre ha tenido la vocación de ser una herramienta que facilite al máximo el conocimiento del Ayuntamiento y de los trámites municipales con objetivo de utilidad para la ciudadanía.

Gracias al desarrollo de las nuevas tecnologías se han abierto nuevas vías de comunicación con la ciudadanía, en las que tenemos que seguir trabajando para llegar a un acercamiento real con la ciudadanía que le permita, además de obtener información desde las nuevas tecnologías, poder realizar los trámites relacionados con nuestra administración de forma telemática.

Pero es un hecho contrastado el que la información correcta sobre los trámites no llega a los usuarios, ya que día tras día son muchos los ciudadanos que por desconocimiento o por un mal asesoramiento acuden a la sede del Ayuntamiento, a la Casona, con intención de realizar algún trámite y se encuentran con la sorpresa de no poder realizarlo. Es más que habitual que se personen ciudadanos para solucionar temas relacionados con Gestrisam, Tráfico, compulsa de documentos, etc...

A esta situación se une la pérdida de tiempo e incomodidad a la que se somete a la ciudadanía, ya que deben pasar por el control policial de seguridad para acceder a información que se encuentra en el interior del edificio, en la mayoría de los casos, para ser derivados a otras dependencias municipales como Tabacalera o a la Junta de Distrito correspondiente ya que los únicos trámites que se realizan en la Casa Consistorial son los relacionados con Responsabilidad Patrimonial, Proveedores y Registro.

Por otro lado, recientemente se ha modificado el procedimiento para solicitar cita en alcaldía, teniendo que cumplimentar un formulario que se facilita en Registro al acceder a la Casa Consistorial antes de poder acceder a las dependencias de alcaldía. Esto, unido a que el interesado se marcha sin fecha para la cita solicitada, genera malestar y molestias innecesarias a quienes requieren cualquier tipo de atención por parte de alcaldía.



Ayuntamiento de Málaga
Grupo Municipal Socialista

Por todo ello el Grupo Municipal Socialista propone los siguientes

Acuerdos:

Primero.- Trasladar la ventanilla de Información a la Ciudadanía a la entrada del edificio, evitando que los usuarios deban pasar por el control policial.

Segundo.- Realizar una campaña de difusión dirigida a las entidades bancarias, Colegio Notarial, Colegio de Abogados, Consulados, Colegio de Trabajadores Sociales informándoles de los trámites y el lugar correcto de tramitación, dando a conocer a la ciudadanía la existencia de las Oficinas de Atención al Ciudadano como punto de información a la ciudadanía.

Tercero.- Publicar en la Web municipal, así como en folletos informativos, la información sobre trámites frecuentes, aunque no sean de competencia municipal, tales como los relativos al Registro Civil, fe de vida, compulsas de documentos, certificados de defunción, nacimiento o matrimonio entre otros.

Cuarto.- Incluir en todos los canales de información del domicilio correcto de cada Área u Organismo, teléfonos y direcciones de correo electrónico así como el horario de atención al público.

Quinto.- Realizar una campaña de información sobre los trámites municipales en la televisión y radio municipal.

Sexto.- Estudiar la forma de facilitar el acceso de la ciudadanía a alcaldía u otra alternativa que no ocasione pérdida de tiempo y molestias a la ciudadanía sin que esto implique poner en riesgo la seguridad en el gabinete de alcaldía.

Séptimo.- Dar traslado de estos acuerdos al área con competencia en régimen interior, seguridad y a cuantas estén implicadas en estas mejoras en la atención de malagueñas y malagueños.

Málaga 12 febrero de 2013

Fdo.- Lorena Doña Morales
Concejala del Grupo Municipal Socialista

Avda. de Cervantes, 4 29071-Málaga
Telf.: 951 92 60 97 FAX: 951 92 65 38 E-mail:
ayuntamiento@psoemálaga.es

