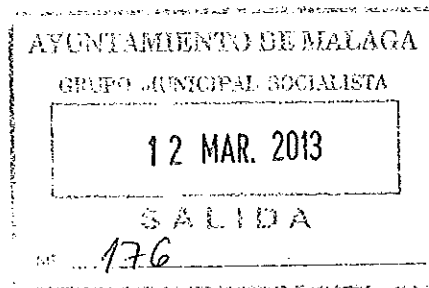




SECCIÓN DE ACTAS  
PLENO *Comisión Consistorial*  
Nº R. ENTRADA *23*  
FECHA *12/3/13*  
Doc. Año



Ayuntamiento de Málaga  
Grupo Municipal Socialista

Doc: 145764 / 2013

**MOCIÓN** que presenta el Grupo Municipal Socialista a la consideración de la Comisión de Pleno de Economía, Promoción Empresarial y Empleo, **relativa a la mejora de la atención a la ciudadanía en los trámites municipales.**

La Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, recoge:

- El derecho de los ciudadanos a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar (art. 35.g).
- La obligación de las Administraciones Pública de impulsar el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias (art. 45.1).

A través de distintos medios y canales, físicos o telemáticos, el Ayuntamiento debe facilitar a todos sus vecinos y visitantes la realización de gestiones así como información sobre la Ciudad y el propio Ayuntamiento, ofreciendo un amplio abanico de servicios al ciudadano para tratar de consolidar una relación con el ciudadano accesible y dinámica, en línea con los objetivos estratégicos del Ayuntamiento.

Es un hecho contrastado que la ciudadanía no tiene una información adecuada sobre los trámites a realizar y el lugar donde realizarlos. Día tras día son muchas las personas que, por desconocimiento o por mal asesoramiento acuden a la sede del principal del Ayuntamiento, a la Casona, con intención de realizar algún trámite y se encuentran con la sorpresa de no poder realizarlo ya que es competencia de Urbanismo, Gestrisam, Tráfico, o la Junta de distrito correspondiente, o se trata de una simple compulsión de documentos ya que los únicos trámites que se realizan en la Casa Consistorial son los relacionados con Responsabilidad Patrimonial, Proveedores y Registro.

A esta situación se une una pérdida de tiempo e incomodidad adicional ya que deben pasar por el control policial de seguridad para acceder al punto de información que se encuentra en el interior del edificio.

Por otro lado, recientemente se ha modificado el procedimiento para solicitar cita en Alcaldía, haciéndolo más complejo ya que es preciso cumplimentar un formulario, que se facilita en Registro, antes de acceder a las dependencias de Alcaldía, de donde, en general, el interesado se marcha sin fecha para la cita solicitada.

Tal como recoge la web municipal, ésta 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, pero hemos podido constatar en diversas ocasiones que la información recogida en el portal municipal no está actualizada o no es fácilmente accesible o usable.



Ayuntamiento de Málaga  
Grupo Municipal Socialista

Por todo ello, este Grupo Municipal tiene a bien solicitar a la Comisión de Pleno de Economía, Promoción Empresarial y Empleo, la adopción de los siguientes

**ACUERDOS**

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

**Dos.-** Realizar una campaña de información sobre los trámites municipales en la televisión y radio municipal y una campaña de difusión específica dirigida a entidades bancarias, Colegio Notarial, Colegio de Abogados, Consulados, Colegio de Trabajadores Sociales y otras entidades similares, informándoles del lugar adecuado en el que realizar cada uno de los trámites municipales, así como dar a conocer a la ciudadanía la existencia de las Oficinas Municipales de Atención al Ciudadano como puntos de información.

**Tres.-** Publicar en la Web municipal, así como en folletos informativos, información clara y usable sobre los trámites más frecuentes, incluidos los que 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.

**Cuatro.-** Revisar y actualizar, en todos los canales de información á información sobre localización (domicilio, teléfonos y direcciones de correo electrónico) así como el horario de atención al público de cada Área u Organismo y sus distintas oficinas.

**Cinco.-** Estudiar la forma de facilitar el acceso de la ciudadanía a Alcaldía que no ocasione pérdida de tiempo y molestias a la ciudadanía sin que esto implique poner en riesgo la seguridad.

**Seis.-** Dar traslado de estos acuerdos a cuantas Áreas y Organismos estén implicadas en la atención ciudadanía.

Málaga, 12 de marzo de 2013.

**Fdo.- María Gámez Gámez**  
**Portavoz G.M. Socialista**

**Mª Francisca Montiel Torres**  
**Concejala G.M. Socialista**