

Carta de Servicio Oficina de Participación Ciudadana de Lorca



Guía del usuario de los servicios de la oficina de participación del Ayuntamiento de Lorca

Carta de Servicios Oficina de Participación ciudadana

¿Qué es la oficina de de Participación ciudadana?

Es un servicio dependiente de la Concejalía de Participación del ayuntamiento de Lorca para ofrecer un servicio de información de opinión y de participación al ciudadano del Municipio de Lorca.

¿A quien va dirigido este servicio?

A todos los ciudadanos del municipio sin distinción alguna.

¿Qué Objetivos persigue?

Tres serian los objetivos generales que persigue este servicio:

- ✓ Fomentar la participación social en todos los ciudadanos del Municipio.
- ✓ Provocar vías de acercamiento al ciudadano no participativo así como reforzar y aunar las ya existentes.
- ✓ Canalizar las inquietudes de los habitantes del municipio para que estas sean tramitadas de la manera mas igual y correcta.

Carta de Servicios Oficina de Participación ciudadana

Servicios que ofrece la oficina

○ Oficina de atención:

La oficina de atención de la Concejalía de participación ciudadana esta situada en la calle Presbítero Emilio García S/N 30800 Lorca (Murcia) en el interior del edificio del centro cultural de la ciudad. Los servicios de atención de esta oficina son de lunes a viernes de 10 a 14 horas.

La atención de esta oficina es personalizada y será atendido por el personal encargado de la misma, en ella se pueden tramitar reclamaciones sugerencias así como información relacionada con los distintos departamentos del ayuntamiento y proyectos gestionados por la concejalía de participación.

○ Oficina Virtual:

Esta ubicada en el portal Web de la concejalía esta ofrece los mismos servicios que la oficina de atención ya que todas las tramitaciones y distintas acciones de la oficina son canalizadas por este servicio. Así mediante herramientas de registro de usuarios cualquier ciudadano del Municipio de Lorca podrá ser atendido virtualmente con las mismas condiciones que los que elijan dirigirse a la oficina de atención. A su vez la oficina de atención dispondrá de medios de auto-consulta para sus usuarios.

Carta de Servicios Oficina de Participación ciudadana

Compromiso de Calidad:

- La atención será personalizada, adaptada a las circunstancias del interlocutor, y durara el tiempo necesario para la resolución de sus dudas o gestión demandada. Cuando la información demandada sea específica, el personal de la oficina le pondrá en contacto con la unidad administrativa competente o le facilitará su número y dirección.
- El trato será amable y cordial.
- Contestaremos a su consulta de forma inmediata.
- Siempre conocerá la identidad de la persona que le atiende.
- Los documentos presentados para su registro se remitirán a la unidad de destino dentro del siguiente día hábil.
- Compulsamos de forma inmediata los documentos presentados.
- Si lo desea, para todas las gestiones que realice recibirá el apoyo de los informadores.
- Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción.
- Siempre que presente el código de solicitud de certificado y los documentos acreditativos establecidos, le tramitaremos el certificado

Carta de Servicios Oficina de Participación ciudadana

Garantía y medios de subsanación.

En caso de que de su reclamación se evidencie el incumplimiento de cualquiera de los compromisos adquiridos en esta Carta, la persona titular de la Oficina de participación ciudadana de la Administración local se pondrá en contacto con usted en el plazo de 72 horas, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, e-mail, fax,...) para pedirle disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.:

Ubicación de la Oficina de Participación:

La oficina de atención de la Concejalía de participación ciudadana esta situada en la calle Presbítero Emilio García S/N 30800 Lorca (Murcia)



Carta de Servicios Oficina de Participación ciudadana

Como llegar, más información:

En el portal Web: www.participación.lorca.es se encuentran indicadores de localización de la oficina desde cualquier punto que el usuario se encuentre así como mas información de las herramientas que la Concejalía de Participación ciudadana pone al servicio de sus usuarios.

Mapa de ubicación de la OF. De participación ciudadana de Lorca



Exterior de la OF. de participación ciudadana de Lorca



Interior de la OF. de participación ciudadana de Lorca

