



1. Presentación

La Carta de Servicios del Ayuntamiento de Mula es un catálogo y una herramienta que pretende mejorar las gestiones que se llevan a cabo en la Administración con la agilidad y la eficacia que corresponde. Así, entre los compromisos de este Ayuntamiento se pretende fomentar la transparencia, la participación y conseguir la modernización administrativa para una más eficiente relación entre los ciudadanos y la Administración Local que ya puede ejercerse desde nuestra Sede Electrónica mediante certificado digital.

Esta carta pone de manifiesto los servicios a los que tienen derecho y acceso los ciudadanos del municipio estableciendo así un compromiso para atender sus necesidades y expectativas con el fin de conseguir una gestión eficaz y eficiente. Asimismo estos servicios están sometidos a una evaluación continua por parte de los ciudadanos, los técnicos municipales y los responsables políticos con el objetivo de mejorar las prestaciones día a día, para lo que estamos diseñando un sistema de evaluación continuada apoyándonos en las nuevas tecnologías.



2. Objetivos

Con la publicación de esta carta de servicios, el Ayuntamiento de Mula pretende:

- Visibilizar los servicios que presta a los ciudadanos y que ya puede encontrar en su página web municipal.
- Dar a conocer la responsabilidad y el compromiso que adquiere de prestar los servicios con unos determinados niveles de calidad.
- Visibilizar los derechos y obligaciones de los ciudadanos de acuerdo con estos servicios.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados, mediante la evaluación continua y coparticipada de cada uno de ellos.
- Aumentar al grado de satisfacción de los usuarios de los servicios mediante la participación y la transparencia.

3. Compromisos

- Prestar unos servicios que respondan a las necesidades y expectativas de la ciudadanía de manera eficaz y eficiente orientada a la excelencia y la innovación.
- Mediar entre los ciudadanos y el resto de administraciones públicas, para ello disponemos de una Ventanilla Única – OCAJ y pronto daremos la posibilidad de registrar electrónicamente en cualquier administración pública española mediante el Sistema de Interconexión de Registros ORVE.
- Suministrar información veraz y contrastada.
- Responder al formulario de Sugerencias y 'El Alcalde Responde' en un plazo máximo de diez días naturales, así como al Portal del Ciudadano acusando recibo de sus peticiones, intervención en plenos, sugerencias y avisos e incidencias.
- Suministrar información relevante para los ciudadanos a través de la página web en la sección de noticias y redes sociales.
- Retransmitir en directo los plenos ordinarios y extraordinarios municipales, y dejarlos disponibles para su posterior visionado en diferido.
- Facilitar el acceso y cumplimentación de formularios, trámites e instancias.
- Mejorar la accesibilidad a través de nuestra página web.
- Promover la publicidad activa de acuerdo a la Ley de Transparencia.
- Utilizar las tecnologías de la información y la comunicación con el fin de mejorar la gestión municipal para ganar tiempo y reducir costes.
- Cuidar el medio ambiente, Evitando en la medida de lo posible el uso del papel, realizando los trámites de manera totalmente electrónica.
- Simplificar los trámites y procedimientos municipales.



4. Servicios por áreas objeto del compromiso

Este documento es interactivo. Pulse sobre cada servicio para visitar su web y acceder a toda la información.

- **Secretaría General:** asesoramiento legal preceptivo, coordinación de tareas, registro, perfil del contratante, selección de personal, estadística, matrimonios civiles y parejas de hecho.
- **Servicios económicos:** intervención y tesorería municipal. Gestión ingresos propios y delegación en la Agencia Tributaria de la Región de Murcia.
- **Urbanismo y patrimonio histórico:** planeamiento, gestión, ejecución y disciplina urbanística, protección y gestión del patrimonio histórico. Gestión de trámites de urbanismo facilitando los modelos de solicitud a través de la página web.
- **Obras y Servicios:** parques y jardines públicos, gestión de los residuos sólidos urbanos y protección contra la contaminación acústica, lumínica y atmosférica de las zonas urbanas. Abastecimiento de agua potable y evacuación y tratamiento de aguas residuales. Cementerios y servicios funerarios.
- **Desarrollo Local:** coordinación e impulso de las diferentes actuaciones municipales orientadas al desarrollo económico y social de la localidad con el objetivo de la mejora de la calidad de vida de la población, y todo ello bajo el criterio de sostenibilidad ambiental y fundamentado en la puesta en valor de los recursos locales. Impulsar el comercio local y la búsqueda de empleo.
- **Turismo:** información y promoción de la actividad turística de interés y ámbito local.
- **Política social:** evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social.
- **Igualdad y mujer:** impulsar el desarrollo de la mujer mediante la asociación, el centro municipal de la mujer y la agencia de la igualdad. Atender a las mujeres víctimas de violencia de género.
- **Cultura y festejos:** promoción de la cultura y los festejos. Biblioteca y archivo. Programación de cine semanal y encuentros teatrales.
- **Educación:** participar en la vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria y cooperar con las administraciones educativas correspondientes en la obtención de los solares necesarios para la construcción de nuevos centros docentes. La conservación, mantenimiento y vigilancia de los edificios de titularidad local destinados a centros públicos de educación infantil, de educación primaria o de educación especial. Además de las obras de mantenimiento y mejora que se realizan en los centros educativos del municipio. Voluntariado universitario.
- **Juventud y Adolescencia:** informar y asesorar a los jóvenes y adolescentes de nuestro municipio, ayudarlos a encontrar sus primeros empleos, así como invitarlos a divertirse



- **Mayores:** promover y desarrollar toda una serie de actuaciones de carácter lúdico y formativo a través de la asociación local de personas mayores y el centro municipal de mayores. Atender a personas mayores afectadas por diferentes grados de dependencia en el centro de estancias diurnas.
- **Asociacionismo:** promover las asociaciones municipales.
- **Deportes:** promoción del deporte e instalaciones deportivas y de la ocupación del tiempo libre.
- **Seguridad ciudadana:** Policía local y protección civil.
- **Medio ambiente:** gestionar eficazmente los recursos y residuos evitando los impactos medioambientales. Realización de campañas medioambientales.
- **Sanidad:** Protección de la salubridad pública, colaboración con organismos supramunicipales y asociaciones para la puesta en marcha de iniciativas y campañas de salud.
- **Nuevas tecnologías y Transparencia:** asistencia en materia informática, telecomunicaciones y gestión de expedientes electrónicos al equipo de gobierno y a los ciudadanos en su relación con la administración pública: sede electrónica, notificaciones, facturas, etc. Desarrollo de webs y portal de la transparencia.
- **Participación y Transparencia:** Promoción en el término municipal de la participación de la ciudadanía.

5. Colaboración ciudadana

- Formulario web de sugerencias a través de la página <http://www.mula.es>
- Preguntas a 'El Alcalde Responde' a través de la página web.
- Formularios participa y sugiere del portal del ciudadano, así como otras vías recogidas en **Reglamento Municipal de Participación Ciudadana**.
- Correo Postal: Plaza del Ayuntamiento, 8 - CP 30170 Mula.
- Presencial: a través de Registro General del Ayuntamiento de Mula sito en Plaza del Ayuntamiento, 8 - CP 30170 Mula o ventanillas únicas (OCAG) de la Región de Murcia, así como registros del Estado con conexión al Sistema de Interconexión de Registros.
- Electrónica con certificado digital: Sede electrónica del Ayuntamiento de Mula <https://sedeelectronica.mula.es/> o Registro Electrónico Común del Estado <https://rec.redsara.es>

Revisión 2 de enero de 2018. Todas las aportaciones y sugerencias se tendrán en cuenta en los procesos de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de la Carta de Servicios.