



Carta de Servicios Oficina de Desarrollo Local

Presentación

La Carta de Servicios de la Oficina de Desarrollo Local del Ayuntamiento de Mula es un documento informativo dirigido a los usuarios y ciudadanos en el que se recogen los servicios prestados así como los derechos que les asisten al tiempo que se asume el compromiso con la prestación de dichos servicios.

El mantenimiento y la creación de empleo son objetivos prioritarios de las administraciones públicas, y éstas deben ser capaces de implementar actuaciones coherentes, consistentes y flexibles, en su labor como facilitadores de la actividad económica de los territorios, y de organizadores en la prestación de servicios a fin de conseguir la generación de empleo.

Es prioridad de este Ayuntamiento poner a disposición de los ciudadanos y del tejido empresarial, servicios e infraestructuras para el estímulo de la actividad económica, la aplicación de políticas activas de empleo y la creación de empleo de calidad. Es función de esta Oficina la 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 equidad, fundamentado en la puesta en valor de los recursos locales. Impulsar el comercio local y la búsqueda de empleo.

¿Qué es la Oficina de Desarrollo Local?

La Oficina de Desarrollo Local, integrada en la Concejalía de Desarrollo Local y Proyectos Estratégicos, Empleo e Industria del Ayuntamiento de Mula, trabaja desde 1996 para favorecer el desarrollo y crecimiento económico y social de nuestro municipio.

Tiene como finalidad principal colaborar en la promoción e implantación de las políticas activas de empleo que favorezcan la generación y consolidación del empleo, y así favorecer la mejora de la economía y calidad de vida de los ciudadanos de Mula.



Para conseguir esta finalidad, la Oficina de Desarrollo Local, además de poner en práctica las políticas activas de empleo ofertadas por las distintas administraciones públicas, diseña y desarrolla diferentes programas propios de información y asesoramiento al tejido empresarial y a emprendedores, imparte acciones de formación y para la búsqueda activa de empleo, gestiona formación de oferta dirigida a desempleados, y organiza e imparte cursos de iniciación a las nueva tecnologías.

Se convierte así en un foro de encuentro de distintas instituciones, organismos, administraciones y demás agentes implicados en materia de empleo y desarrollo local, con la misión de gestionar de manera eficaz y eficiente los recursos disponibles en estas.

Servicios que ofrece la Oficina de Desarrollo Local

Entre los servicios que se prestan desde la Oficina de Desarrollo Local del Ayuntamiento de Mula, destacan:

- Formación ocupacional para desempleados. Mediante la impartición de cursos de formación ocupacional en colaboración con el Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF) y otras administraciones.
- Asesoramiento, tutorización y formación en nuevas tecnologías, internet, ofimática y otras herramientas informáticas, a emprendedores y ciudadanos.
- Servicios de apoyo para el desarrollo empresarial, a través del seguimiento personalizado a empresas y emprendedores en las distintas fases de su proyecto empresarial, así como en su consolidación.
- Información, asesoramiento, gestión de actuaciones y mediación, entre las empresas y emprendedores y las entidades y administraciones públicas relacionadas con empleo y desarrollo empresarial.
- Fomento del espíritu empresarial.
- Actuaciones de sensibilización y dinamización del asociacionismo empresarial y comercial en el municipio.
- Información y orientación al comercio minorista y hostelería.
- Colaboración con la asociación empresarial del comercio minorista y de la hostelería, de ámbito municipal.



- Solicitudes de subvención y gestión de proyectos municipales para el fomento del desarrollo económico y social y la mejora de la calidad de vida de la población.

Compromiso de calidad

- Se mantendrá un contacto permanente con entidades y ciudadanos, informando puntualmente de las actuaciones llevadas a cabo, implementando para ello el uso de las redes sociales.
- Innovación y mejora continua. Modernización del sistema de atención a las personas usuarias del servicio, con la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, buscando la mejora e innovación continua. Todo ello con el objeto de ofrecer el mejor servicio a la ciudadanía y contribuir al bienestar, progreso y desarrollo de nuestro municipio.
- Calidad técnica y de gestión en la prestación de los servicios, garantizada a través de estándares mínimos, adecuados al conjunto de los servicios.
- Transparencia en la prestación de los servicios, de acuerdo con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Igualdad de acceso a los servicios. Trato personalizado e igual a todos los usuarios, sin discriminación por condición personal o social. La atención a los ciudadanos será prestada con la debida amabilidad y consideración por parte del personal de la Oficina de Desarrollo Local, mostrando voluntad de ayuda y manteniendo en todo momento un comportamiento ético e imparcial.
- Colaboración con otras administraciones y con los agentes sociales.

Compromisos e indicadores

Compromisos	Indicadores
Servicio de Orientación Laboral	Número de personas atendidas Número de currícula realizados
Servicio de Información de Empleo	Número de ofertas de empleo



	publicadas
Servicios de Formación para el Empleo	Número de acciones realizadas Número de inscritos Certificación de calidad ISO 9001 Presupuesto
Servicio de Difusión en Redes Sociales	Número de anuncios publicados Número de visualizaciones
Servicio de Coordinación con Agentes Sociales	Número de reuniones Número de entidades colaboradoras
Servicio de Gestión de Programas de Empleo	Número de contratos realizados Duración de los contratos Presupuesto
Servicio de Atención a Emprendedores	Número de emprendedores atendidos Número de acciones realizadas
Servicio de Apoyo a las empresas	Número de empresas atendidas Número de acciones realizadas
Servicio de Proyectos de Desarrollo Económico y Social del Municipio	Número de Proyectos gestionados Duración Presupuesto

Derechos de los Usuarios del Servicio

Los usuarios tienen derecho a:

1. Identificar con claridad la unidad administrativa que es competente para la prestación del servicio requerido.
2. Recibir información administrativa general de manera presencial, telefónica y electrónica de forma eficaz y rápida.
3. Ser tratado con respeto y consideración.
4. Recibir información administrativa real y veraz.
5. Elegir el canal a través del cual relacionarse con la Concejalía.



6. Obtener información a través de medios electrónicos de los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades del servicio y para su ejercicio.
7. La seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la Concejalía.
8. La calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos por la Oficina.
9. Colaborar y participar con la Concejalía de Desarrollo Local formulando consultas, propuestas o comentarios a través del correo electrónico, por teléfono o mediante correo postal.
10. Presentar sugerencias y quejas de forma presencial, a través de la sede electrónica o por correo postal.

Ubicación de la Oficina

- La Oficina de la Agencia de Desarrollo Local se encuentra situada en la Plaza del Ayuntamiento, n.º 8, de Mula (Murcia).
- Horario de atención al público: de 09:00 h a 14:00 h, de lunes a viernes.
- Teléfono: 968 637510
- Correo electrónico: adl@aytomula.es
- Responsable: D. Vicente López Rubio – Concejal Delegado de Desarrollo Local y Proyectos Estratégicos, empleo e industria del Ayuntamiento de Mula.