

Oficina de asistencia en materia de registro:

Plaza de la Constitución, 1- Casa Consistorial
Teléfono: 91 842 79 10 - Fax: 91 857 80 55
Email: sac@moralzarzal.es
Horario: Lunes a Sábado, de 9:00 a 14:00 h.

Oficinas de atención a usuarios:

Ciudad Deportiva Navafría

Cl Cañada, 50
Teléfono: 91 857 69 90 - Fax: 91 857 65 57
Email: deportes@moralzarzal.es
Horario: Lunes a Viernes,
de 10:00 a 14:00 h y de 17:00 a 20:00 h.

Centro Cultural:

Avda. Salvador Sánchez Frascuelo, 26
Teléfono: 91 857 69 00 - Fax: 91 857 76 00
Email: cultura@moralzarzal.es
Horario: Lunes a Viernes,
de 10:00 a 14:00 h y de 17:00 a 20:00 h

Casa de Juventud:

Cl Antón, 30
Teléfono: 91 857 79 87
Email: juventud@moralzarzal.es
Horario: Lunes a Viernes,
de 12:00 a 14:00 h y de 17:00 a 20:00 h.

Hogar de los Mayores

Cl Cañada, 50
Teléfono: 91 857 66 45
Email: mayores@moralzarzal.es
Horario: Lunes a Viernes,
de 09:15 a 14:00 h y de 15:30 a 20:15 h.

Registro Electrónico:

Se pueden presentar escritos a través de la Sede electrónica municipal, con firma digital reconocida, Pin24h, o dni electrónico en <https://carpeta.moralzarzal.es/>
24 horas, 365 días al año



Concejalía de Calidad

Plaza de la Constitución, 1
Horario: Lunes a Viernes, de 9:00 a 14:00 h.
Teléfono: 91 842 79 10 / Fax: 91 857 80 55
calidad@moralzarzal.es / www.moralzarzal.es



**La Concejalía de Calidad
le agradece su colaboración
en la mejora de los servicios municipales**



GUÍA



**PRESENTACIÓN
DE
INICIATIVAS,
QUEJAS
Y
SUGERENCIAS**

IQS

GUÍA DE PRESENTACIÓN:

El área de gestión de iniciativas, quejas y sugerencias (IQS) se crea bajo la responsabilidad de la Concejalía de Calidad de este Ayuntamiento, como respuesta a la necesidad de arbitrar un procedimiento ágil para recoger y resolver las iniciativas, quejas y sugerencias que sobre el funcionamiento de los servicios públicos puedan presentar tanto los ciudadanos como los empleados públicos, con el único fin de mejorar la calidad de los servicios prestados y la imagen de la entidad.

Conceptos:

- **Queja:** es una oportunidad de mejora
- **Iniciativas y/o sugerencias:** son ideas que sugieren e inspiran a la acción.

Procedimiento de Gestión:

- **Presentación de las IQS**

Presencial:

En la oficina de asistencia técnica en materia de registro de la Casa Consistorial y en las oficinas de atención a usuarios de deportes, cultura, juventud y mayores – según horario de apertura - y Registro electrónico.



Correo Postal:

Enviando solicitud a las direcciones postales de cualquiera de los registros municipales.

Vía Telefónica:

Manifestando la IQS en el número de teléfono de cualquiera de los registros municipales. Según horario de apertura.



Vía fax:

Enviando solicitud al número de fax de cualquiera de los registros municipales.

Vía Telemática:

Presentando solicitud por correo electrónico a las direcciones de cualquiera de los registros municipales o a través de la página web municipal, Sede Electrónica o Carpeta del Ciudadano.



En buzones municipales:

Presentando solicitud en los buzones municipales situados en cada uno de los registros municipales y en el Centro de Protección Ciudadana. Según horario de apertura.

De forma anónima:

En prácticamente todos los medios señalados se pueden presentar las solicitudes de forma anónima. Reservándose, en este caso el Ayuntamiento, el derecho de tramitar y cursar la IQS.



- **Tramitación de la IQS:**

Cuando la IQS se reciba por medio fehaciente de constancia de la identidad del ciudadano, la oficina de registro deberá facilitar justificante de presentación al mismo.

En el caso de procedimientos donde no sea posible identificar por medio fehaciente la identidad del ciudadano o hay sido presentado de forma anónima, se omitirá la remisión del justificante de presentación.

En todos los casos que la IQS haya sido admitida a trámite, una vez realizado asiento de entrada de la IQS, se trasladará al servicio responsable de la gestión; disponiendo éste de 20 días para contestar al ciudadano de las actuaciones realizadas al respecto.



El transcurso de dicho plazo podrá suspenderse en caso de requerirse al ciudadano información adicional para completar la contestación. Reanudándose el plazo hasta completarse los 20 días, una vez recibida la información.

Cuando el plazo de veinte días se sobrepase, el ciudadano podrá dirigirse directamente a la Concejalía de Calidad que deberá contestarle sobre el motivo de la tardanza.