

## FUNCIONES Y FINES

La Oficina de Información y Atención al Ciudadano tiene como objetivo fundamental el de acercar el Ayuntamiento al ciudadano y dar respuesta a sus demandas de información, con agilidad, eficiencia, eficacia y responsabilidad, para ofrecer un servicio público de calidad en la atención integral al ciudadano.

## SUGERENCIAS Y QUEJAS

El Ayuntamiento de la Villa de Firgas dispone de un Sistema de Reclamaciones y Sugerencias a través del cual la ciudadanía puede hacer llegar su opinión sobre los servicios prestados y ayudar a mejorarlos, de manera que se podrán realizar a través de:

- Correo electrónico de la Oficina de Información y Atención al Ciudadano (OIAC): [info@firgas.es](mailto:info@firgas.es)
- Correo electrónico de atención a la ciudadanía: [sugerencia@firgas.es](mailto:sugerencia@firgas.es)
- Instancia: haciendo entrega en el Registro General situado en Edificio Casas Consistoriales C/ Plaza de San Roque, nº 1- CP: 35.430, Firgas.

El Ayuntamiento remitirá al ciudadano o ciudadana una respuesta vía correo electrónico y, si no fuese factible, vía correo ordinario previo registro de salida, en un plazo máximo de 15 días laborables. Si no fuera factible dar una respuesta completa en ese plazo, se informará al ciudadano o ciudadana de las actuaciones en curso y de la fecha de contestación prevista.

## DATOS IDENTIFICATIVOS

**Ayuntamiento de Firgas.**

**Oficina de información y atención al ciudadano (OIAC).**

Edificio Casas Consistoriales, 2ª Puerta-Izquierda  
C/ Plaza de San Roque, nº 1.

CP: 25430 - Firgas.

Tlf. : 928 62 52 36/38

Fax: 928 61 62 71

Correo electrónico: [info@firgas.es](mailto:info@firgas.es)  
[sugerencias@firgas.es](mailto:sugerencias@firgas.es)

### >>> Horario de atención al ciudadano

Lunes a Viernes de 8h a 14h.



Proyecto financiado por:



AYUNTAMIENTO  
DE FIRGAS



MANCOMUNIDAD DE AYUNTAMIENTOS  
DEL NORTE DE GRAN CANARIA

## CARTA DE SERVICIOS



## OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

## SERVICIOS QUE OFRECEMOS AL CIUDADANO

- Información sobre procedimientos que se pueden iniciar en el Ayuntamiento, normativa a aplicar y solicitudes a utilizar.
- Servicio de recogida de sugerencias y reclamaciones de la ciudadanía.
- Atención a los demandantes de Empleo.

## NUESTROS COMPROMISOS

- Resolver con eficacia las peticiones de información solicitadas por los ciudadanos/as personalmente, por teléfono, por fax o vía email.
- Responder las sugerencias y reclamaciones relacionadas con el ámbito de la OIAC en un plazo de 5 días hábiles.
- Actualizar e informar sobre las ofertas de empleo publicadas en el Tablón de Anuncios y realizar el sellado DARDE.

## INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- Porcentaje de consultas atendidas tanto de forma presencial, telefónica, telemática y fax.
- Número de quejas y reclamaciones sobre el servicio de información.
- Tipos de información más solicitada.
- Número de sugerencias, quejas y reclamaciones tramitadas en la OIAC respecto a las recibidas.
- Número de de sugerencias, quejas y reclamaciones tramitadas en la OIAC, respondidas fuera del plazo establecido.
- Número de visitas recibidas.
- Tipología de consultas/trámites realizados (en porcentaje)