

**MEMORIA DE ACTIVIDADES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO DEL AYUNTAMIENTO DE ARNEDO  
DEL 1 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DE 2010**

Durante el segundo trimestre del año 2010 la Oficina de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Arnedo, con el equipo actual de cinco personal a cargo del servicio ha atendido a un total de 12536 personas a través del canal presencial, postal y telemático, lo cual supone un crecimiento espectacular respecto a los datos del primer trimestre del 2010, que ascendieron a 3847 atenciones. Este incremento se debe al mayor conocimiento que los ciudadanos tienen de los servicios que se ofrecen en esta oficina y de la coincidencia con varias campañas con las que la oficina ha colaborado, entre las que destacan la presentación mediante ventanilla única de las alegaciones a la Directriz de Protección del suelo no Urbanizable de La Rioja, las altas en las Carpetas electrónicas de la Web del Proveedor y de la Carpeta de Gestorías y la entrega de mandos de acceso a las calles peatonales; de todo ello haremos un desglose a continuación:

**-Administración electrónica:**

La puesta en marcha los servicios de "**Carpeta de Gestorías**", que permitirá a las empresas de servicios realizar ciertos trámites en nombre de sus representados y la "**Web del Proveedor**", que permite a las empresas suministradoras del Ayuntamiento, conocer el estado de sus facturas, sus datos, etc... ha supuesto un número de 170 consultas y altas en los mismos.

Por otra parte se han publicado 570 edictos en el Tablón de anuncios electrónico del Ayuntamiento.

**-Ley de Protección de datos**

Desde la Oficina de Atención al ciudadano se ha coordinado la labor de la empresa que ha realizado la auditoría sobre cumplimiento con la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de protección de datos personales, con la organización de citas, actualización de impresos, cartelería, etc...

**-Estadística de atención**

Durante este periodo se ha atendido a un total de 12536 personas, bien de forma presencial o telemática, no estando incluida en este número la atención telefónica ni el Servicio 010 de reciente creación.

Por Áreas y trámites –tipo, destaca por su volumen la emisión de volantes y certificados con un número de 4264 documentos; los trámites del área de

policía local ascendieron a 1203; los del área de urbanismo fueron 898 y aproximadamente sobre 1050 atenciones corresponden al área de Secretaría y 977 a Gestión Tributaria.

Hay que destacar también las 675 consultas a la Oficina Municipal de Información al Consumidor, que han dado lugar en muchos casos a la tramitación de denuncias, reclamaciones y arbitraje.

**-Colaboración con otras administraciones y organismos:**

- Por medio de la ventanilla única, se han evacuado un total de 395 escritos dirigidos a otras administraciones, tanto estatales como autonómicas.

Arnedo, a 8 de julio de 2010

RESPONSABLE DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fdo. M<sup>a</sup> Luisa Álvarez Pellejero

## O.A.C. ACTUACIONES POR TIPOLOGÍA DE PETICIONES 1-4-2010 a 30-06-2010

Trámites	Actuaciones		
<b>CASA ARTE</b>			
Información General	4		
Academia de idiomas	3		
Academia de musica	18		
Fiestas	7		
Subvenciones	3		
Teatro	2		
	<b>37</b>		
<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
Cambio de domicilio tráfico	5		
Carpeta ciudadana	170		
Servicio 010	10		
Duplicado de recibos	45		
Información catastral	531		
Información general	210		
Quejas y sugerencias	7		
Tablón de anuncios	570		
Ventanilla única	395		
Página web	20		
Entrega mandos zonas peatonales	120		
	<b>2083</b>		
<b>CERTIFICADOS</b>			
Certificados de convivencia	178		
Certificados padrón	994		
Estar al corriente de pagos	65		
Todos los bienes	128		
Volantes de convivencia	594		
Volantes de empadronamiento	2305		
	<b>4264</b>		
<b>CONTRATACIÓN</b>			
Contratación	<b>145</b>		
<b>CULTURA Y OCIO</b>			
Agenda	6		
Exposiciones	1		
Información general	4		
Solicitud de salas	3		
Cursos y talleres	5		
Subvención	40		
	<b>59</b>		
<b>DEPORTES</b>			
Cursos y talleres	8		
Información general	3		
Instalaciones deportivas	23		
Reclamaciones	10		
Subvenciones	25		
	<b>69</b>		
<b>INTERVENCIÓN</b>			
certificado de obras	16		
Información general	44		
Presupuestos	3		
	<b>63</b>		
<b>JUVENTUD</b>			
Curso y talleres	1		

Información general	3		
IRJ	1		
Reclamaciones	1		
Subvenciones	3		
	<b>9</b>		
<b>MEDIO AMBIENTE</b>			
Contaminación	2		
Limpieza	4		
Desratización	2		
Quema rastrojos	325		
Información General	11		
	<b>344</b>		
<b>OBRAS Y SERVICIOS</b>			
Agua	217		
Subvención	3		
obras ayuntamiento	19		
Reclamaciones estado vías y edificios	32		
Incidencias Climatológicas	3		
Solicitud de material	56		
	<b>330</b>		
<b>OMIC</b>			
Consultas	501		
Arbitraje	3		
Denuncias y reclamaciones	171		
	<b>675</b>		
<b>POLICÍA</b>			
Apotación datos conductor	129		
Armas	3		
autorizaciones	28		
Circulación	129		
Denuncias varias	21		
Informe	40		
Licencia de vados	19		
Multas	333		
Ocupación de la vía pública	401		
ORA	3		
Recursos de multas	97		
	<b>1203</b>		
<b>SECRETARIA</b>			
Cementerio	141		
Juzgado	59		
Nombre de calles	9		
Otros	107		
Padrón	319		
Parejas de hecho	24		
Personal	335		
Enajenaciones-permutas	1		
Festejos taurinos	9		
Reclamación patrimonial	46		
	<b>1050</b>		
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>			
Ley de dependencia	20		
Emergencia social	30		
Información general	10		
Informes	109		
Servicio de Ayuda a domicilio	69		

Cooperación al desarrollo	4		
Drogadicción	1		
Subvenciones	23		
	<b>266</b>		
<b>TESORERÍA</b>			
Avales	26		
Formas de pago	16		
Reclamaciones	8		
	<b>50</b>		
<b>GESTIÓN TRIBUTARIA</b>			
Basura	232		
Domiciliación	146		
Tasa Agricultura	46		
Duplicado recibo	37		
Exenciones/bonificaciones	15		
Impuesto vehículos	242		
Información general	36		
Plusvalías	86		
IBI	33		
IAE	8		
Reclamaciones/recursos	18		
Tasa Vados	2		
Otros	76		
	<b>977</b>		
<b>TURISMO</b>			
Información general	5		
Turismo	9		
	<b>14</b>		
<b>URBANISMO</b>			
Denuncias	14		
Información General	70		
Licencia de actividad	72		
Licencia de apertura	106		
Licencia de obras	554		
Licencia 1º ocupación	18		
Proyectos urbanización pública	12		
Proyectos urbanos	52		
	<b>898</b>		

TOTAL ACTUACIONES

12536

## OAC. ACTUACIONES POR ÁREAS 1-4-2010 a 30-06-2010

Áreas	Actuaciones
Casa de arte	37
Atención al ciudadano	2083
Certificados	4264
Contratación	145
Cultura y Ocio	59
Deportes	69
Intervención	63
Juventud	9
Medio Ambiente	344
obras y servicios	330
Omic	675
Policía	1203
Secretaría	1050
Servicios Sociales	266
Tesorería	50
Gestión tributaria	977
Turismo	14
Urbanismo	898
	12536

