



¿Qué es el Servicio de Atención al Ciudadano?

El Servicio de Atención al Ciudadano es el instrumento a través del cual se informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que el Excmo. Ayuntamiento de Huelva tiene encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con los mismos y la gestión de los cauces de comunicación que se articulan para facilitar la mejora continua en la prestación de nuestros servicios.

A través de esta Carta de Servicio, el Ayuntamiento se compromete a ejercer sus funciones de atención de forma eficiente y eficaz.

Servicios que se prestan en Atención al Ciudadano

El Servicio de Atención al Ciudadano del Excmo. Ayuntamiento de Huelva tiene por objeto:

1. Informar acerca de los servicios que se prestan en cualquiera de las delegaciones de nuestro Ayuntamiento.
2. Satisfacer las necesidades de información que el ciudadano tiene acerca de otras entidades públicas ajenas a la nuestra o, al menos, derivación correcta a la que es competente.
3. Facilitar los formularios para trámites municipales que el ciudadano demande.
4. Orientar y asesorar al ciudadano para la cumplimentación de los formularios e informar acerca de la documentación que debe acompañar.
5. Gestionar las quejas y reclamaciones.
6. Realizar gestiones administrativas como la firma digital, registro municipal de Asociaciones, registro de parejas de hecho.

Compromisos de Calidad en la Atención al Ciudadano

Nos comprometemos a ofrecer:

- Información clara y detallada de los servicios.
- Simplificación y rapidez en nuestras tramitaciones.



- Transparencia y veracidad en todas nuestras actuaciones.
- Eficaz gestión de las quejas, reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos.
- Trato amable, educado y profesional de todo nuestro personal.
- Adaptar permanentemente nuestros servicios a las necesidades actuales y futuras identificadas, modernizando nuestras infraestructuras, nuestra forma de hacer, optimizando los recursos y aplicando las nuevas tecnologías.
- Optimizar el uso de los recursos económicos para la prestación del mejor servicio al ciudadano.
- Potenciar la calidad personal, participación e involucración de todos nuestros recursos humanos como principal herramienta de calidad de servicio.

Formas de Comunicación con nuestra Administración

El ciudadano, usuario de nuestro Servicio, puede recibir los siguientes tipos de atención:

- Atención Presencial: en nuestra Oficina de Atención al Ciudadano situada en el edificio del Ayuntamiento de Huelva, en Plaza de la Constitución s/n, Huelva.
- Atención Telefónica: a través de nuestra centralita en el teléfono de contacto 959210101 o directamente en nuestro Servicio de Atención al Ciudadano a través del teléfono 959210576.
- Atención Telemática: a través de nuestro correo electrónico atencionciudadano@huelva.es

Horarios de Atención al Ciudadano

De 9:00 a 15.00 h, de lunes a viernes.