



INMACULADA OMISTE FERNÁNDEZ, como portavoz del Grupo Municipal de IU-EQUO en el Ayuntamiento de Motril, en virtud de las atribuciones que le confiere la legislación vigente en materia de Régimen Local y como en derecho mejor proceda, eleva al Pleno de la Corporación la siguiente:

### MOCIÓN PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN DEPENDENCIAS MUNICIPALES

Las funciones de atención a la ciudadanía en la administración local son variadas y diversas. Van desde la orientación e información a la ciudadanía hasta la gestión en relación con los procedimientos y trámites administrativos, pasando por la recepción de iniciativas o sugerencias o la presentación de quejas y reclamaciones.

Se trata de un amplio catálogo de funciones que para su correcto desarrollo requieren de espacios adecuados y accesibles, pero también de un modelo organizativo de atención a los ciudadanos que vaya más allá de la atención presencial y contemple otras formas de acceso y relación por parte de los interesados con la Administración.

El Ayuntamiento de Motril adolece de importantes carencias en lo que se refiere a sus procesos de información y atención a la ciudadanía.

Los vecinos y vecinas de Motril, cuando tienen que resolver trámites y gestiones se ven abocados, en general, a desplazarse a las dependencias municipales, consumir tiempos de espera, en ocasiones largas colas y muchas veces tener que mover papeles entre unas y otras dependencias. Algo inusual en tiempos de Internet y de la sociedad de la información y contrario al principio de que la administración pública debe estar orientada dar una respuesta adecuada a la ciudadanía en su labor de atención e información al público.

A pesar del esfuerzo de las empleadas y empleados públicos para prestar un buen servicio público, la atención al ciudadano que presta el Ayuntamiento de Motril es claramente deficiente al no reunir muchas de las dependencias municipales las condiciones mínimas de adecuación y calidad para ello y no responder la información y atención a la ciudadanía a un modelo integrado y multicanal que sitúe a los ciudadanos en el centro de sus prioridades.

Basta con darse una vuelta cualquier día por los servicios centrales municipales para comprobarlo, por ejemplo en su primera planta, donde diariamente, se forman largas colas de vecinos y vecinas en el pasillo frente a la entrada de la secretaría del Ayuntamiento, esperando para llevar a cabo gestiones ante el Área de estadística, solicitar una certificación, un volante o para realizar cualquier otro trámite.

Se trata de una situación que viene produciéndose durante los últimos años sin que se haya adoptado ninguna medida ni llevado a cabo ninguna actuación para corregirla y que tiene como consecuencia la formación de aglomeraciones en la primera planta del



Ayuntamiento, donde se ubica la Alcaldía, la sala de protocolo, la sala de comisiones y la oficina de dos grupos municipales y otras áreas y departamentos municipales..

A la mejorable calidad del servicio que se presta en términos generales, se le puede sumar el impacto negativo en términos de la imagen que la institución municipal proyecta ante vecinos, empresas y visitantes, impropia, en cualquier caso, de una ciudad como Motril.

Por otro lado, a las deficiencias en la información y atención presencial y telefónica se le une la inadecuación de la página web corporativa como herramienta orientada a facilitar de forma ordenada el acceso a los ciudadanos y las empresas a los servicios públicos y la insuficiente implantación de la administración electrónica.

Por todo ello, el grupo municipal IU-Equo propone al Pleno la adopción de las siguientes  
**PROPUESTAS de ACUERDO**

**PRIMERO:** Dar solución, con carácter urgente, a la atención al público en los trámites y gestiones que se llevan a cabo ante el área de Estadística, reubicando este servicio en un espacio adecuado y accesible que permita su prestación con unas mínimas garantías de calidad.

**SEGUNDO:** Dar prioridad a las actuaciones relacionadas con la implantación de la Administración electrónica en el Ayuntamiento de Motril, principalmente en aquellos trámites y gestiones que los ciudadanos y ciudadanas realizan con mayor frecuencia.

**TERCERO:** Abordar organizativamente la elaboración de un modelo integral de Información y Atención a la ciudadanía que tenga como objetivo avanzar hacia una atención multidisciplinar e integral, de ventanilla única y proActiva a las necesidades de la ciudadanía.

**CUARTO:** Rediseñar la página web corporativa del Ayuntamiento de Motril, con la finalidad de convertirla en un portal de información orientado a facilitar el acceso a los servicios públicos por parte de los ciudadanos, las ciudadanas y a las empresas.

En Motril, 10 de diciembre de 2019.

Fdo.: Inmaculada Omiste Fernández  
Portavoz del Grupo Municipal de IU-Equo Motril