



AYUNTAMIENTO  
DE  
ALJARAQUE  
(HUELVA)

ÍNDICE

1 IDENTIFICACIÓN.....	2
1.1 ÁREA.....	2
1.2 DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL.....	2
2 MISIÓN.....	2-3
3 SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.....	3-15
4 GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	16
5 RELACIÓN NORMATIVA.....	16-18
6 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS.....	18-19
7 COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA.....	20-21
8 SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	22
9 UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN Y HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.....	23



**AYUNTAMIENTO  
DE  
ALJARAQUE  
(HUELVA)**

**1. IDENTIFICACIÓN.**

**1.1. ÁREA.**

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN A LA PERSONA COSUMIDORA.

Con la Carta de Servicios se pretende hacer aún más visible los servicios que se prestan desde la Oficina Municipal de Información a la persona consumidora, facilitar el conocimiento por parte de la ciudadanía y las condiciones en que se presta, dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestarlo con unos determinados niveles de calidad, así como dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con esta Oficina.

**1.2. DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL.**

La Oficina de Información al Consumidor/a de titularidad pública es un órgano de información, orientación y asesoramiento a las personas consumidoras.

**2. MISIÓN.**

-La información y educación de las personas consumidoras, estableciendo los cauces adecuados para ello, de acuerdo con las necesidades de esta localidad, pudiéndose contar para tal fin con la colaboración de las organizaciones o asociaciones de consumidores/as y usuarios/as.



**AYUNTAMIENTO  
DE  
ALJARAQUE  
(HUELVA)**

- El apoyo y fomento de las organizaciones o asociaciones de consumidores/as en cuanto a las actividades que realicen en su territorio y en beneficio de sus vecinos/as.
- El fomento, divulgación en colaboración con la Administración del Estado y la Comunidad Autónoma del sistema arbitral de consumo, en los términos previstos en la legislación vigente.
- Colaborar con estudios de la Inspección de Consumo.
- Instar la actuación de los órganos competentes de la Administración de la Junta de Andalucía cuando no tengan competencias o recabar los medios necesarios para ejercerlas.

**3. SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO**

<u>OMIC ALJARAQUE</u>	<u>COMPROMISOS ADQUIRIDOS</u>	<u>INDICADORES DE CUMPLIMIENTO</u>
De las reclamaciones de Consumo	Suministrar información y asesorar sobre temas de consumo, especialmente, aquellos que sean de actualidad.  Atención personalizada de las reclamaciones de consumo.  Atención telefónica de consultas de consumo.	Nº de atenciones realizadas Nº de reclamaciones  Nº de consultas Nº de respuestas Nº de respuestas favorables Nº de respuestas desfavorables Nº de solicitudes de arbitraje Nº de expedientes



**AYUNTAMIENTO  
DE  
ALJARAQUE  
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO  
CONCEJALÍA DE CONSUMO**

	<p>Tramitación de solicitudes de arbitraje de consumo a través de la Junta Arbitral Provincial y Regional de consumo.</p> <p>Gestiones con: Banco de España. Dirección General de Seguros, Secretaría del Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. Delegación provincial de Salud de Huelva. Área de Consumo. Asociación para la Autorregulación de la Comunicación comercial. Ministerio de Fomento, Agencia Estatal de la Seguridad Aérea, Agencia Española de Protección de Datos, pequeñas y medianas</p>	<p>derivados a otros organismos ( DG seguros, Banco de España, D.G de la Aviación Civil, Autoregulación, AEPD Y SETSI, entre otros).</p> <p>Nº de archivos de expedientes</p> <p>Nº de reclamaciones a la OMIC</p> <p>Nº de respuestas de reclamaciones de la OMIC</p> <p>Tiempo de respuesta</p>
--	---	---



**AYUNTAMIENTO  
DE  
ALJARAQUE  
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO  
CONCEJALÍA DE CONSUMO**

	<p>empresas, telefonías, servicios eléctricos, abastecimientos, talleres mecánicos, academias y servicios técnicos, entre otros.</p> <p>El tiempo de respuesta de cada uno de los compromisos adquiridos será de, como máximo, 10 días, con excepción de las atenciones telefónicas que serán resueltas con inmediatez, con un número de, al menos, 500 atenciones/año.</p> <p>Encuestas de satisfacción de la atención en la gestión de la reclamación</p> <p>Que el nivel medio de calidad de los compromisos sea igual o superior a 3,25</p>	
--	---	--



**AYUNTAMIENTO  
DE  
ALJARAQUE  
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO  
CONCEJALÍA DE CONSUMO**

	<p>sobre 5.</p> <p>Que el valor medio de satisfacción/ cortesía sea igual o superior a 3,25 sobre 5.</p> <p>Que el valor medio de satisfacción/ efectividad sea igual o superior a 3,25 sobre 5.</p> <p>El tiempo de repuesta de las reclamaciones a la OMIC será, como máximo, de 10 días hábiles.</p>	
<b>Ciclo de charlas en materia de Consumo</b>	Encuestas a usuarios/as del servicio para determinar la temática de las charlas.	Nº de temas propuestos por los/as usuarios/as del servicio



**AYUNTAMIENTO  
DE  
ALJARAQUE  
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO  
CONCEJALÍA DE CONSUMO**

<p>Charlas en materia de actualidad.</p> <p>El tiempo de respuesta de cada uno de los compromisos adquiridos será inmediato con un número de, al menos, 5 charlas/año, con una asistencia de, al menos, 150 participantes.</p> <p>Encuestas de satisfacción de las charlas</p> <p>Que el nivel medio de calidad de los compromisos sea igual o superior a 3,25 sobre 5.</p> <p>Que el valor medio de satisfacción/ cortesía sea igual o superior a 3,25 sobre 5.</p>	<p>Nº de temas comprendidos en el ciclo de charlas de consumo de los propuestos por los/as usuarios/as del servicio.</p> <p>Nº de charlas realizadas</p> <p>Nº de asistentes a charlas</p> <p>Nº de reclamaciones de charlas/Omic Recibidas</p> <p>Nº de respuestas de reclamaciones enviadas charlas /Omic</p> <p>Tiempo de respuesta</p>
--	--



**AYUNTAMIENTO  
DE  
ALJARAQUE  
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO  
CONCEJALÍA DE CONSUMO**

	<p>Que el valor medio de satisfacción/ efectividad sea igual o superior a 3,25 sobre 5.</p> <p>Al menos el 50% de las charlas serán de la temática propuesta por los/as consumidores/as.</p> <p>El tiempo de repuesta de las reclamaciones a las charlas/OMIC será, como máximo, de 10 días hábiles.</p>	
<p><b>Investigación, tratamiento de la información y difusión mediante mailing de recursos en materia de Consumo</b></p>	<p>Seguimiento diario de Boletines Oficiales y Diarios de la Unión Europea.</p> <p>Consulta semanal de webs de organismos públicos con incidencia en el</p>	<p>Nº de recursos elaborados</p> <p>Nº de mailing enviados</p> <p>Nº de recepciones de mailing.</p>





**AYUNTAMIENTO  
DE  
ALJARAQUE  
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO  
CONCEJALÍA DE CONSUMO**

	<p>Consumo.</p> <p>Tratamiento de información y generación de, al menos 6 recursos/año.</p> <p>Difusión de convocatorias propias y de otras entidades, al menos 10/año.</p> <p>Bimensualmente se enviará, al menos, un mail del servicio, siendo que irá destinado a un mínimo de 1.500 usuarios/as/mail.</p> <p>El tiempo de repuesta de las reclamaciones será, como máximo, de 10 días hábiles.</p>	<p>Nº de atenciones con motivo de la información enviada</p> <p>Nº de reclamaciones recibidas</p> <p>Nº de respuestas de reclamaciones enviadas</p> <p>Tiempo de respuesta</p>
--	--	--



**AYUNTAMIENTO  
DE  
ALJARAQUE  
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO  
CONCEJALÍA DE CONSUMO**

De la gestión interna de la OMIC	Emisión de informes mensuales.	Nº de informes mensuales emitidos
	Emisión de informes anuales.	Nº informes anuales emitidos
	Base de datos de consultas y reclamaciones en materia de consumo, siendo que se insertarán, al menos, 200 registros.	Nº de registros insertados en la Base de datos de reclamaciones/consultas
	Base de datos para el envío de cartas certificadas para las reclamaciones realizadas, registrándose, al menos, 200 cartas enviadas.	Nº de cartas certificadas enviadas
	Actualización de la WEB <a href="http://ww.ayto-aljaraque.es">ww.ayto-aljaraque.es</a> y portal empresarial <a href="http://www.aljaraqueempresari">www.aljaraqueempresari</a>	Nº de encuestas realizadas.  Nº de solicitudes de subvención



**AYUNTAMIENTO  
DE  
ALJARAQUE  
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO  
CONCEJALÍA DE CONSUMO**

	al.com, al menos dos actualizaciones	para el funcionamiento de la OMIC
	Elaboración de encuestas de calidad del servicio de la oficina municipal de información al consumidor/a, al menos 60 encuestas.	Nº de colaboraciones para datos estadísticos
	Tramitación de subvenciones en materia de consumo y justificación de las mismas: línea 1 (gestión de la OMIC), en función de las convocatorias	Nº de convocatorias de coordinación OMICs
	Colaboración con la Consejería competente en la cumplimentación de encuestas, en función de lo requerido.	Nº de asistencia a convocatorias de Coordinación OMICs
	Asistencia a Jornadas	Nº de folletos distribuidos
		Nº de campañas informativas de los servicios que ofrece la Omic.
		Nº de convenios



**AYUNTAMIENTO  
DE  
ALJARAQUE  
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO  
CONCEJALÍA DE CONSUMO**

	<p>de Coordinación OMIC, al menos una al año.</p> <p>Recepción y distribución de folletos y revistas en materia de consumo con carácter permanente.</p> <p>Información sobre la OMIC y los servicios que se prestan.</p> <p>Convenios suscritos/prorrogados con organizaciones de consumo/otras entidades, al menos uno al año.</p> <p>Que el nivel medio de calidad de los compromisos sea igual o superior a 3,25 sobre 5.</p> <p>Que el valor medio de satisfacción/ cortesía sea igual o superior a</p>	<p>suscritos</p> <p>Tiempo de respuesta</p>
--	---	---



**AYUNTAMIENTO  
DE  
ALJARAQUE  
(HUELVA)**

**CARTA DE SERVICIO  
CONCEJALÍA DE CONSUMO**

	<p>3,25 sobre 5.</p> <p>Que el valor medio de satisfacción/ efectividad sea igual o superior a 3,25 sobre 5.</p> <p>El tiempo de repuesta de las reclamaciones será, como máximo, de 10 días hábiles.</p>	
--	---	--

Al margen de los compromisos específicos indicados se proceden a detallar compromisos transversales:

1. Información: Dar información completa de los servicios que se presta, los horarios de atención y las formas de comunicación existentes.

2. Amabilidad: La ciudadanía será tratada de forma atenta, amable y respetuosa.

3. Sencillez: Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.

4. Voluntad de Servicio: Queremos ayudar a la ciudadanía e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.



**AYUNTAMIENTO  
DE  
ALJARAQUE  
(HUELVA)**

5. Rapidez y fiabilidad: Atenderemos a la ciudadanía con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.

6. Profesionalidad y eficacia: Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de la ciudadanía. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por la ciudadanía.

7. Participación de usuarios/as: Mantener siempre abierto un canal de participación de las personas usuarias de los servicios.

8. Instalaciones y equipamientos: Mantener en perfecto estado las instalaciones.

9. Quejas y sugerencias: Dar respuesta a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 10 días.

10. Se mantendrá un contacto permanente con entidades y ciudadanía, informando puntualmente de las actuaciones llevadas a cabo, implementando para ello el uso de las redes sociales.

11. Innovación y mejora continua. Modernización del sistema de atención a las personas usuarias del servicio, con la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, buscando la mejora e innovación continua. Todo ello con el objeto de ofrecer el mejor servicio a la ciudadanía y contribuir al bienestar, progreso y desarrollo de nuestro municipio.



**AYUNTAMIENTO  
DE  
ALJARAQUE  
(HUELVA)**

12. Calidad técnica y de gestión en la prestación de los servicios, garantizada a través de estándares mínimos, adecuados al conjunto de los servicios.

13. Transparencia en la prestación de los servicios, de acuerdo con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

14. Igualdad de acceso a los servicios. Trato personalizado e igual a todas las personas usuarias, sin discriminación por condición personal o social. La atención a la ciudadanía será prestada con la debida amabilidad y consideración por parte del personal de la Oficina de Consumo, mostrando voluntad de ayuda y manteniendo en todo momento un comportamiento ético e imparcial.

15. Colaboración con otras administraciones y con los agentes sociales.

16. Orientación a resultados, medidos a través de evaluaciones periódicas de los servicios y actividades realizadas.

17. Las derivadas de lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley 39/2.015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.



**AYUNTAMIENTO  
DE  
ALJARAQUE  
(HUELVA)**

**4. GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.**

Se emitirán informes de evaluación de los compromisos y servicios que se ejecuten.

Trimestralmente:

Informe de la actividad y evaluación de resultados.

Anualmente:

Informe anual de la actividad e Informe de Previsiones.

**5. RELACIÓN NORMATIVA.**

\*Constitución Española.

\*Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

\*Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local.

\*Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por el Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril.

\*Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local.

\*Ley 39/1988, de 28 de diciembre, Reguladora de las Haciendas Locales.

\*Real Decreto 2586/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.

\*Real Decreto 1372/1986, de 13 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Bienes de las Entidades Locales.

\*Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.





**AYUNTAMIENTO  
DE  
ALJARAQUE  
(HUELVA)**

\*Ley 40/2.015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

\* Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

\*Ley Orgánica 2/2.007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía.

\*Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

\*Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2.003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

\*Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

\*Ley 9/2014, de 9 de mayo, de Telecomunicaciones.

\*Real Decreto 106/2011, de 28 de enero, por el que se crea y regula el Registro estatal de empresas previsto en la Ley 2/2009, de 31-3-2009, que regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicio de intermediación.

\*Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

\*Ley 25/2015, de 28 de julio, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de la carga financiera y otras medidas de orden social.

\*Real Decreto 126/2015, de 27 de febrero, por el que se aprueba la norma general relativa a la información alimentaria de los alimentos que se presenten sin envasar para la venta al consumidor final y a las colectividades.



**AYUNTAMIENTO  
DE  
ALJARAQUE  
(HUELVA)**

\*Orden de 9 de febrero de 2015 de la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales, por la que se regula la edición, distribución, comercialización e impresión de las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias.

\*Ley Orgánica 3/2.007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

\*Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de datos de carácter personal.

**6.DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS.**

Sin perjuicio de los derechos y deberes de la ciudadanía derivada de la normativa de aplicación, se procede a especificar:

\*Derechos de las personas usuarias de los servicios de la Oficina Municipal de Consumo:

Ser tratados con respeto y deferencia.

Ser atendidos por personal con formación especializada, para recibir respuestas adecuadas a la solicitud de información o gestión.

Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.

Recibir información de interés general y específico de los servicios que preste la Oficina de Consumo de forma presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.



**AYUNTAMIENTO  
DE  
ALJARAQUE  
(HUELVA)**

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Ser informados sobre las obligaciones y responsabilidades que contraen al participar en cada uno de los servicios y de las repercusiones que se derivan de su incumplimiento, si las hubiere.

Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y ser contestado en el plazo establecido.

No aportar aquellos documentos ya presentados por ellos mismos y que se encuentren en poder de la Administración actuante.

Además, la normativa de protección de datos reconoce a la ciudadanía los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.

Igualdad en la accesibilidad a los servicios ofrecidos por la OMIC.

\*Deberes de las personas usuarias de los servicios de la Oficina Municipal de Consumo:

Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal.

Hacer adecuado uso de los Centros y Oficinas, respetando los espacios y equipamientos.

Facilitar, de forma veraz, los datos oportunos para la realización de las gestiones y trámites.

Efectuar propuestas que pudieran mejorar el funcionamiento de la Oficina de Consumo.

Participar activamente y cumplir los compromisos contraídos en cada uno de los servicios.



**AYUNTAMIENTO  
DE  
ALJARAQUE  
(HUELVA)**

**7. COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DE la OMIC.**

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del Concejal/a del Área, quien se compromete al cumplimiento de los objetivos marcados, facilitando e impulsando la labor del equipo de trabajo para la consecución de los compromisos de calidad.

A tales efectos se realizarán encuestas de opinión entre las personas usuarias de los servicios prestados orientados a conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias respecto a los servicios que presta la Oficina Municipal de Información al Consumidor/a. Estas encuestas están orientadas a conocer la calidad de la prestación del servicio y las posibles mejoras a introducir; además se llevará a cabo una labor de emisión de informes de evaluación de los compromisos y servicios que se ejecuten lo que nos permitirá la labor de control y seguimiento, verificando el cumplimiento de los indicadores establecidos, y se realizará una evaluación anual del grado de cumplimiento de los mismos, introduciendo si así procede un plan de mejora de los mismos, con las acciones correctivas que sean necesarias en su caso.

Al margen de lo anterior las personas usuarias de la Oficina de Consumo podrán presentar sus preguntas, quejas y sugerencias a través de los siguientes cauces:

Presencialmente: A través del Servicio de Atención a la Ciudadanía, sito en Plaza Andalucía, nº 1, o bien a través de los registros auxiliares:- sito en Urbanismo (Corrales) o -sito



**CARTA DE SERVICIO  
CONCEJALÍA DE CONSUMO**

**AYUNTAMIENTO  
DE  
ALJARAQUE  
(HUELVA)**

en Edificio Municipal de Bellavista. Preferentemente mediante formulario normalizado.

Telemáticamente: -A través de la página web [www.ayto-aljaraque.es](http://www.ayto-aljaraque.es) - A través del Portal Empresarial [www.aljaraqueempresarial.com](http://www.aljaraqueempresarial.com)

Email: [consumo@ayuntamientodealjaraque.es](mailto:consumo@ayuntamientodealjaraque.es)

Por Correo Postal: Oficina Municipal de Información al Consumidor/a. Plaza Andalucía, nº1, C.p: 21.110, Aljaraque-Huelva.

Telefónicamente: A través del 959317447.

Si por cualquier medio se detectase el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta, se procederá a analizar las causas que lo han propiciado e implantarán las medidas correctoras oportunas que aseguren su cumplimiento restableciendo así la situación a la normalidad a la mayor brevedad posible. Si el incumplimiento detectado tuviese carácter sistemático y se comprobase la imposibilidad de que las medidas correctoras adoptadas puedan subsanarlo, se procederá a la reformulación del compromiso adquirido.



AYUNTAMIENTO  
DE  
ALJARAQUE  
(HUELVA)

**8. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.**

El Ayuntamiento de Aljaraque pone a disposición de los usuarios un sistema para la presentación de Avisos, Quejas y Sugerencias a los diferentes servicios municipales. Los canales puestos a disposición son:	<b>Servicio de Atención al Ciudadano (Ayuntamiento de Aljaraque)</b> Plaza de Andalucía, 1 - 21110 - Aljaraque
	Registros auxiliares del Ayuntamiento de Aljaraque (Edificio de la Estación. Área de Urbanismo) Avenida de la Estación, 2 - 21120 - Corrales.  Edificio Municipal de Bellavista. Avda. de los Príncipes, s/n. 959521417
<b>Telefónico</b>	959 316 323 (SAC) 959 317 020 (Registro auxiliar Urbanismo)
<b>Telemática</b>	<b><u>Buzón de Sugerencias y Registro Electrónico</u></b> ubicado en la página web del Ayuntamiento de Aljaraque <a href="http://www.ayto-aljaraque.es">www.ayto-aljaraque.es</a>



**CARTA DE SERVICIO  
CONCEJALÍA DE CONSUMO**

**AYUNTAMIENTO  
DE  
ALJARAQUE  
(HUELVA)**

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano/a de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 10 días hábiles desde la recepción de la queja, sugerencia o reclamación.

**9.UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN Y HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.**

<b>UNIDAD RESPONSABLE: Concejal de Consumo</b>		
<b>Dirección</b>	Plaza Andalucía, nº1	
<b>Horario</b>	<b>Presencial</b>	De lunes a viernes de 9:00h a 14:00h. Los servicios contemplados para atención presencial requieren de cita previa.
	<b>Telefónico</b> 959 316 323 (Ayuntamiento) 959317447	De Lunes a viernes de 9:00h a 14:00h.
<b>Correo electrónico</b>	consumo@ayuntamientodealjaraque.es	