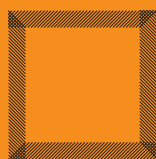


Una gestión eficaz y transparente para la provincia

al servicio de Ayuntamientos,
Colectivos Sociales y Ciudadanía



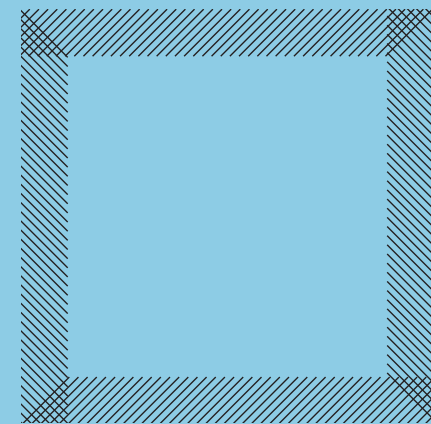
**Ventanilla
Única**
de Atención
a la Ciudadanía
DIPUTACIÓN DE MÁLAGA



diputación de Málaga

900 770 001

ventanillaunica@malaga.es
www.malaga.es



**Ventanilla
Única**
de Atención
a la Ciudadanía

DIPUTACIÓN DE MÁLAGA



**Ventanilla
Única**
de Atención
a la Ciudadanía
DIPUTACIÓN DE MÁLAGA

La **Ventanilla Única de Atención a la Ciudadanía (VUAC)**, adscrita a la vicepresidencia tercera de la Diputación, tiene como **objetivo** optimizar los recursos de la Diputación Provincial, evitando la duplicidad y descoordinación de servicios, ubicando a los Ayuntamientos, Colectivos Sociales y Ciudadanía en el eje central de la actuación administrativa.

Es un servicio eficaz, coordinado y cercano que se integra y centraliza en un espacio único la información, atención y quejas relativas a la Institución Provincial.

Su **finalidad** es mejorar la calidad, transparencia, eficacia y eficiencia en la prestación de servicios a la ciudadanía, con protocolos de intervención, recogidos en la **Carta de Servicios**, permitiendo una mejor atención con menor coste económico.

Servicios que presta cubren todo el proceso

- Informa y asesora sobre los servicios de la Diputación y los organismos de ella dependientes.
- Recepción de sugerencias para la mejora del funcionamiento.
- Tramitación y seguimiento de quejas y reclamaciones.
- Apoyo en la tramitación de gestiones administrativas.
- Información sobre los derechos de consumidores y usuarios.
- Información y gestión de los espacios públicos de la Diputación.
- Mediación en situaciones de conflictos interadministrativos.
- Tramitación firma digital.
- Normas para solicitud de ayudas y subvenciones.
- Información sobre recursos europeos.
- Colaboración con los Ayuntamientos en la atención a los ciudadanos.

Sus rasgos, información y contacto

- Escucha, informa y responde.
- Trato personalizado y rápido.
- Actúa de modo transparente.
- Impulsa la participación.
- Gestiona con eficacia y eficiencia.
- Centrada en la atención directa.
- Acerca la administración a los usuarios.
- Presta cobertura mediante diferentes canales: presencial, telefónico y telemático.

SEDE

C/ Pacífico, 54. Edificio A, Planta baja · 29004 (Málaga)
Fax: 952 133 511
ventanillaunica@malaga.es
www.malaga.es

900 770 001