



H. AYUNTAMIENTO DE PASO DEL MACHO, VER. 2018-2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA

**DIRECTORA. ATENCIÓN CIUDADANA EN SALA
DE EDILES**

DIRECCIÓN

LUZ MARÍA REYES PÉREZ.



H. AYUNTAMIENTO DE PASO DEL MACHO, VER. 2018-2011



INTRODUCCION

Ha sido un compromiso del Presidente Municipal **Profesor. Fernando León Trejo**, construir un Gobierno Municipal que dé respuesta inmediata a los problemas e inquietudes de la ciudadanía.

Por ello, ha determinado que la eficiencia y eficacia deberán ser dos factores primordiales que caractericen su administración. Con el objetivo de estrechar los lazos entre ciudadanos y el gobierno para la atención directa de sus peticiones y solicitudes, dentro de la oficina de sala de ediles se encuentra la Dirección de Atención Ciudadana en Sala de Ediles, tal y como lo contempla el Plan Municipal de Desarrollo.

Esta oficina está facultada para recibir, canalizar y dar seguimiento a todo tipo de peticiones ciudadanas, eliminando los procesos burocráticos y creando políticas que nos permitan ser parte de un gobierno eficiente, competitivo y cercano a la gente.



H. AYUNTAMIENTO DE PASO DEL MACHO, VER. 2018-2011



INDICE.

INTRODUCCION.....	3
MISIÓN.....	4
VISION.....	4
OBJETIVO GENERAL.....	5
OBJETIVO ESPECIFICO.....	5
DESARROLLO.....	6
REGIDURÍA PRIMERA.....	6
REGIDURÍA SEGUNDA.....	6
REGIDURÍA CUARTA.....	6
REGIDURÍA TERCERA.....	7



H. AYUNTAMIENTO DE PASO DEL MACHO, VER. 2018-2021



MISIÓN

Brindar atención con responsabilidad y sentido humano a la ciudadanía que, al amparo de sus derechos constitucionales de petición, audiencia y manifestación acuden al H. Ayuntamiento para ser atendidos por el Presidente Municipal y Regidores en la solución de sus planteamientos; y ofrecerles apoyo en la búsqueda constante de alternativas que respondan satisfactoriamente a sus necesidades.

VISION

La Dirección de Atención Ciudadana en Sala de Ediles del H. Ayuntamiento Constitucional, aspira a contar con una organización de mejora continua en la atención que la sociedad requiere para que de manera pronta, expedita y profesionalmente otorgue respuestas con un alto sentido humano y en un marco de respeto y tolerancia a las demandas de las necesidades.



H. AYUNTAMIENTO DE PASO DEL MACHO, VER. 2018-2021



OBJETIVO GENERAL

- lograr un cambio en la percepción ciudadana por medio de la solución adecuada a sus demandas de manera eficaz y expedita.

OBJETIVO ESPECIFICO

- Atender las peticiones, quejas, denuncias y sugerencias para su seguimiento, evaluación y pronta respuesta.
- Dar adecuado seguimiento hasta su conclusión a las peticiones ciudadanas ya sean hechas de manera presencial, por medio de escrito libre, vía telefónica, por correo electrónico o a través de los distintos programas de acercamiento con la comunidad.
- Atender todos y cada uno de los reportes de servicios públicos de la ciudadanía , una respuesta a la ciudadanía.



H. AYUNTAMIENTO DE PASO DEL MACHO, VER. 2018-2011



DESARROLLO

REGIDURÍA PRIMERA:

Reporte de Alumbrado Publico: Se procede con la llegada del ciudadano para su reporte de alumbrado publico reportando una o varias lámparas que no funcionan en su localidad o colonia, se le toman sus datos para levantar el reporte y por ultimo se le pide la copia de la credencial de elector y un numero telefónico para estar en contacto y por ultimo se canaliza con el regidor del ramo.

Reporte de drenaje: aquí la persona viene y reporta la ruptura del drenaje, se anota en la libreta y se da aviso al regidor del ramo, para proceder a la compostura mediante el personal del Ayuntamiento que se encarga del alcantarillado.

Limpia pública: tener el reporte de las rutas de los carros recolectores de basura.

La secretaria del ayuntamiento, hace los títulos de propiedad del panteón municipal los cuales se canalizan a esta dirección de atención ciudadana en sala de ediles, para hacer la correspondiente entrega.

REGIDURÍA SEGUNDA:



H. AYUNTAMIENTO DE PASO DEL MACHO, VER. 2018-2021



Se apoya a la regidora cuando se hacen actos cívicos en fechas memorables.

Cuando llega un profesor o padre de familia de una escuela se canaliza con la regidora y se toman los datos correspondientes.

Cuando sale el programa de becas del gobierno del estado, se le brinda el apoyo para poner avisos a la ciudadanía en las escuelas y de hay se procede al llenado de requisitos para poder acceder al programa de becas.

REGIDURÍA TERCERA:

Cuando el ciudadano llega a pedir información en cuanto al sector salud de canaliza con la regidora encargada de dicha comisión.

REGIDURÍA CUARTA:

Se le brinda el apoyo a la regidora para oficios que van dirigidos a transito a si como se atienden reportes de protección civil en cuanto a enjambres de abejas.