



Concello de
OURENSE

Participación Cidadá



Oficina de
atención ao
cidadán



Praza de Sta. Eufemia, 6 Bj.
(esq. Rúa Arcediagos)
32005 - Ourense



Tel 988 39 29 09
Fax 988 22 75 41
www.ourense.es

CARTA

DE

SERVIZOS



Oficina de
atención ao
cidadán



Praza de Sta. Eufemia, 6 Bj.
(esq. Rúa Arcediagos)
32005 - Ourense

 Tel 988 39 29 09
Fax 988 22 75 41
www.ourense.es

CARTA DE SERVIZOS

- 1.- INFORMACIÓN E ORIENTACIÓN**
- 2.- PUNTO DE INFORMACIÓN XERAL DE BENESTAR SOCIAL E CITA PREVIA.**
- 3.- XESTIÓNS TRIBUTARIAS**
- 4.- PADRÓN DE HABITANTES**
- 5.- ALUGUER DE BICICLETAS**
- 6.- CARPETA CIDADÁ**
- 7.- PETICIÓNS VECIÑAIS**
- 8.- INSCRICIÓN E PREINSCRICIÓN DE CURSOS DE FORMACIÓN.**
- 9.- QUEIXAS E SUXESTIÓNS.**



Oficina de
atención ao
cidadán



Praza de Sta. Eufemia, 6 Bj.
(esq. Rúa Arcediagos)
32005 - Ourense

 Tel 988 39 29 09
Fax 988 22 75 41
www.ourense.es

CARTA DE SERVICIOS

1.- INFORMACIÓN E ORIENTACIÓN

INFORMACIÓN XERAL:

- Información do Concello de Ourense e dos seus servizos (Actividades Culturales, Deportivas, Transportes, Equipamentos e Mobiliario Público, etc).
- Informar sobre procedementos administrativos, requisitos ou documentación sobre as diferentes solicitudes que poden realizarse no Concello de Ourense.
- Facilitar as Instancias da maior parte dos trámites municipais: Licencias, Pago de Tributos, Padrón de Habitantes...
- Orientar e axudar a cidadanía para cubrir as instancias municipais.
- Información sobre a tramitación de Queixas, Reclamacións, Suxestións e Iniciativas da Cidadanía.
- Información sobre dependencias municipais e teléfonos dos departamentos do Concello de Ourense.
- Información sobre Asociacións de veciños do Concello de Ourense.
- Informa e facilita o acceso a Carpeta Cidadá (Web).



Concello de
OURENSE

Participación Cidadá



Oficina de
atención ao
cidadán



Praza de Sta. Eufemia, 6 Bj.
(esq. Rúa Arcediagos)
32005 - Ourense



Tel 988 39 29 09
Fax 988 22 75 41

www.ourense.es

CARTA DE SERVICIOS

2.- PUNTO DE INFORMACIÓN XERAL DE BENESTAR SOCIAL E CITA PREVIA.

INFORMACIÓN XERAL e CITA PREVIA

- Información sobre servizos sociais comunitarios básicos a través das Unidades interdisciplinares de Intervención Social:

- a) Programa de valoración, orientación e información en materia social a las personas.
- b) Servicio de axda a domicilio (SAD), Comedor sobre rodas, Centros de Día e Teleasistencia.
- c) Servicio de educación e apoio familiar
- d) Programa básico de inserción social.

- Información sobre servizos sociais comunitarios específicos:

- a) Infancia e Adolescencia
- b) Inserción Social: Plan de Inclusión Social, Minorías Etnicas, Inmigrantes e Emigrantes Retornados.
- c) Promoción da Autonomía Persoal.
- d) Persoas sen Fogar

- CITA PREVIA

Dende a Oficina de Atención ao Cidadán facilítase a Cita Previa para os Servizos Comunitarios Básicos e Específicos para as distintas UNIS da cidade: Casco Vello, Centro, A Ponte e Couto.

Facilítase en horario de mañá e tarde, dende as distintas vías de atención, presencialmente, telefónicamente e a través da Carpeta Cidadá (On-Line)



Concello de
OURENSE

Participación Cidadá



Oficina de
atención ao
cidadán



Praza de Sta. Eufemia, 6 Bj.
(esq. Rúa Arcediagos)
32005 - Ourense



Tel 988 39 29 09
Fax 988 22 75 41

www.ourense.es

CARTA DE SERVIZOS

3.- XESTIÓNS TRIBUTARIAS

En colaboración ca Concellería de Economía e Facenda desenroláanse os seguintes trámites:

- Información sobre Impostos Municipais.
- Información sobre o Calendario Fiscal do Concello.
- Emisión de Recibos sobre impostos municipais en prazo voluntario e en prazo de executiva.
- Emisión de Recibos sobre impostos municipais pagados.
- Emisión de duplicados de Impostos municipais
- Información sobre embargos, fraccionamentos, etc.
- Información sobre Autoliquidacións.
- Domiciliación Bancaria:
 - Información
 - Domiciliación bancaria de recibos sobre impostos municipais
 - Cambio da Domiciliación Bancaria.
 - Anulación da domiciliación bancaria.
- Enderezo Fiscal:
 - Información y Cambio de Enderezo Fiscal.



Concello de
OURENSE

Participación Cidadá



Oficina de
atención ao
cidadán



Praza de Sta. Eufemia, 6 Bj.
(esq. Rúa Arcediagos)
32005 - Ourense



Tel 988 39 29 09
Fax 988 22 75 41

www.ourense.es

CARTA DE SERVICIOS

4.- PADRÓN DE HABITANTES.

En colaboración ca Concellería de Servizos Xerais, desenroláanse os seguintes trámites:

- Información sobre o Padrón Municipal.
- Emisión de Certificados Individuais.
- Emisión de Certificados Colectivos.

5.- ALUGUER DE BICICLETAS

En colaboración ca Concellería de Medio Ambiente, desenroláanse os seguintes trámites:

- BiciOurense: É un sistema de préstamo de bicicletas para promover e potenciár o usa da bicicleta como medio de transporte urbano no Concello de Ourense.
- Tramitación da Tarxeta Biciourense para o prestamo das bicicletas durante un ano natural.
- Renovación da Tarxeta Biciourense



Concello de
OURENSE

Participación Cidadá



Oficina de
atención ao
cidadán



Praza de Sta. Eufemia, 6 Bj.
(esq. Rúa Arcediagos)
32005 - Ourense



Tel 988 39 29 09
Fax 988 22 75 41

www.ourense.es

CARTA DE SERVICIOS

6.- CARPETA CIDADÁ

A Carpeta Cidadá é un espazo virtual que habilita unha nova vía de comunicación entre a cidadanía e o Concello.

Destacamos as seguintes funcionalidades:

- Trámites "online" a determinados servizos sen necesidade de ter que presentarse nas dependencias municipais:
- Solicitud de Acceso a Carpeta Cidadá.
- Solicitudes de Peticións Veciñais
- Cita Previa Concellería de Benestar Social.
- Solicitud de Información.
- Consulta de recibos, xeración de cartas de pago.
- Domiciliación Bancaria de Recibos.
- Calendario fiscal personalizado.
- Autoliquidacións
- Pagamentos On-line de Recibos Municipais.
- Enquisa sobre o funcionamento dos servizos do Concello.
- Cuestionario de priorización de problemas relacionados ca saúde.
- Comunicación de Suxestións e Reclamacións.
- Solicitud de Trámites e Seguimento dos mesmos.
- Datos de Padrón xunto coa descarga do seu volante de empadramento.
- Consulta de Recibos de Tributos municipais, impresión de documentos, etc.
- Xestión de Multas.
- Unidades Fiscais
- Autoliquidacións

Para poder acceder aos servizos de Carpeta Cidadá, deberá solicitar previamente no Concello un código de acceso que o identificará como usuario para a execución de trámites persoais.



Concello de
OURENSE

Participación Cidadá



Oficina de
atención ao
cidadán



Praza de Sta. Eufemia, 6 Bj.
(esq. Rúa Arcediagos)
32005 - Ourense



Tel 988 39 29 09
Fax 988 22 75 41

www.ourense.es

CARTA DE SERVICIOS

7.- PETICIÓNES VECIÑAIS.

Dende a Oficina de Atención ao Cidadán, tramítanse as peticións veciñais que a cidadanía nos fai chegar con relación as distintas concellerías do Concello de Ourense.

Trámites:

- Recepción das Peticións
- Rexistro
- Traslado da petición a Concellería correspondente.
- Comunicación ao interesado da resolución.
- Peche do expediente.

As peticións veciñais pódense facer através das distintas vías de Atención ao Cidadán:

Presencialmente: Praza Sta. Eufemia,6 Baixo

Telefónicamente: 988 39 29 09

En liña: www.ourense.es

Horario:

De Luns a Venres de 9 a 14 Horas e de 16 a 20 Horas.

Servizos mais solicitados:

Medio Ambiente, Limpeza, Infraestruturas, Perímetro Rural, Alumeado Público, Policía Local, Augas, etc.



Concello de
OURENSE

Participación Cidadá



Oficina de
atención ao
cidadán



Praza de Sta. Eufemia, 6 Bj.
(esq. Rúa Arcediagos)
32005 - Ourense



Tel 988 39 29 09
Fax 988 22 75 41

www.ourense.es

CARTA DE SERVIZOS

8.- CURSOS CONCELLO DE OURENSE

Na Oficina de Atención ao Cidadán pódese obter información, facer a preinscrición e inscribirte aos cursos e actividades organizadas polas seguintes concellerías:

Concellería de Educación: Escolas de Verán, Escola de Música, Escola de Teatro, Escola Idiomas, Universidade Popular, etc.

Concellería de Xuventude: Ourense Xove, Embárcate, etc.

Concellería de Benestar Social: Cursos, Actividades, etc.

Concellería de Saúde: Cursos, Actividades.

Concellería de Emprego: Ourense Inserta, Cemit

Concellería de Participación Cidadá.

Concellería de Voluntariado.

Concellería de Saúde

Concellería de Igualdade

As inscricións poderanse facer en horario de Tarde na Oficina de Atención ao cidadán ou nas distintas concellerías do Concello de Ourense en horario de mañá.



Concello de
OURENSE

Participación Cidadá



Oficina de
atención ao
cidadán



Praza de Sta. Eufemia, 6 Bj.
(esq. Rúa Arcediagos)
32005 - Ourense



Tel 988 39 29 09
Fax 988 22 75 41

www.ourense.es

CARTA DE SERVICIOS

9.- QUEIXAS E SUXESTIÓNS

Recepción de QUEIXAS E SUXESTIÓNS.

Facilitamos a acollida e tramitación de queixas por tardanzas, desatencións ou actuacións irregulares, así como suxestións para mellorar a calidade dos servizos públicos, incrementar o rendemento e aforro do gasto público, simplificar tramites ou suprimir os innecesarios ou calquera outra medida para aumenta a satisfacción da cidadanía.

Tamén pode solicitarnos información sobre o municipio de Ourense e sobre os servizos que presta o seu Concello; así mesmo informarnos das incidencias detectadas sobre danos, deficiencias ou anomalías nos servizos ou bens municipais.

As Queixas e Suxestións recibidas polas distintas vías de Atención, son trasladadas a Concellería de Participación Cidadá, para o seu estudio e tramitación das mesmas á Comisión Especial de Queixas e Suxestións.



Concello de
OURENSE

Participación Cidadá



Oficina de
atención ao
cidadán



Praza de Sta. Eufemia, 6 Bj.
(esq. Rúa Arcediagos)
32005 - Ourense



Tel 988 39 29 09
Fax 988 22 75 41

www.ourense.es

ENDEREZO E HORARIOS

VÍAS DE ATENCIÓN:

PRESENCIAL: Praza Santa Eufemia,6 Baixo

TELEFÓNICA: 988 39 29 09

EN LIÑA: www.ourense.es

FACEBOOK: [atencionacidadan.concellodeourense](https://www.facebook.com/atencionacidadan.concellodeourense)

HORARIOS:

Mañá: 9'00 h. a 14'00 Horas.

De luns a venres:

Tarde: 16'00 h. a 20'00 Horas.

Nos meses de Xullo e Agosto, a Oficina está aberta só en horario de mañá.