

Bienvenidos/as al Servicio de Atención Ciudadana de la **OIRS (Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias)** de la Ilustre Municipalidad de Mostazal, a través del cual usted podrá obtener información sobre el quehacer municipal, dejar su opinión, conocer el estado de su requerimiento y realizar solicitudes de acceso a información pública.

Para ello, se han dispuesto distintos canales de información con la ciudadanía:

¿Qué es la Oficina de información, reclamos, sugerencias (OIRS)?

Es un espacio de comunicación ciudadana que permite a los usuarios entrar en contacto con los diferentes Departamentos Municipales, la que tendrá por objeto entregar información, atender y procurar dar solución a las solicitudes presentadas y reclamos efectuados por la comunidad

Tiene como Misión: Ser un espacio de interacción y acceso de las personas con las reparticiones municipales que contribuya a la conformación de un gobierno moderno y al servicio de los ciudadanos.

Ayudar a garantizar el derecho de las personas a informarse, sugerir y reclamar, acerca de las diferentes materias, retroalimentando la gestión de las reparticiones municipales.

Permite:

- La difusión de programas sociales y trámites propios de la municipalidad.
- La comunicación de las propiedades gubernamentales.
- Que la ciudadanía se exprese a través de sus reclamos, sugerencias, expectativas e intereses.
- Esta oficina debe facilitar la atención de todas las personas que realicen gestiones en la municipalidad, ya sea en el ejercicio de sus derechos o en el

cumplimiento de sus deberes, garantizando la oportunidad de acceso y sin discriminación.

Funciones:

- Atender a los interesados.
- Recibir y estudiar sugerencias.
- Recibir, responder y/o derivar reclamos.
- Establecer coordinación con dispositivos de información y comunicación.
- Entregar información del Servicio que presta cada Departamento Municipal.
- Entregar información sobre documentos y antecedentes que deben acompañar la solicitud.
- Entregar información sobre los procedimientos para la tramitación.
- Entregar información sobre la ubicación, competencia y horarios de otras Unidades.

Procedimiento:

- Deberán efectuarse por escrito a través de cartas o en los formularios que para estos efectos tenga la municipalidad a disposición de las personas.
- Deberán ser suscritos por el peticionario e indicar, a lo menos, su nombre completo, cédula de identidad, domicilio, teléfono y dirección de correo electrónico si lo tuviese. Tratándose de personas jurídicas deberá individualizarse el representante legal.

- Deberán adjuntarse los antecedentes en que se fundamenta, cuando fuere procedente.
- La presentación debe ingresarse en la OIRS dependientes de la Secretaría Municipal, Unidad que la fechará y asignará un número de ingreso que servirá para el seguimiento y consulta de la presentación o reclamo. El número de ingreso será único y deberá ser mantenido por todas las Unidades Municipales. La fecha de ingreso indicará el día de inicio del plazo que tiene la Municipalidad para dar respuesta.
- La OIRS distribuirá el documento a la unidad correspondiente.
- La Jefatura de cada departamento deberá entregar un informe escrito al Alcalde ó Administrador Municipal, dentro del plazo de 10 días, indicando las diversas alternativas de solución o respuesta.
- Si la naturaleza del tema lo justifica, la Alcalde podrá prorrogar el plazo para emitir el informe, que en todo caso no podrá exceder de 20 días corridos, lo que deberá ser comunicado al contribuyente por la OIRS.
- Todos los oficios de respuesta a los reclamos o presentaciones serán firmados por el Alcalde ó Administrador Municipal y enviados a través de la OIRS al reclamante o interesado, vía correo electrónico, presencial o carta certificada.
- La OIRS deberá dar respuesta en un plazo máximo de 30 días contados desde la fecha de ingreso de la presentación o reclamo. La respuesta se entenderá dada desde la fecha de despacho de ésta por Correo.
 - – Presencial en oficina, disponible en **Calle Arturo Prat, Plaza de Armas S/N Mostazal.-**
 - – Telefónica, a través del fono de informaciones **722/350052 ó 722/350000**
 - – Escrita vía cartas ingresadas en oficina de Partes.

- – Virtual vía on line, al cual usted puede acceder en (www.mostazal.cl)