



---

Tras varias semanas de prueba, ya está disponible para todos los vecinos

## **El Ayuntamiento lanza el servicio gratuito de atención telefónica 010**

- ***Ofrece información sobre todas las áreas del Ayuntamiento y permite realizar trámites, pagos en periodo voluntario y gestiones de cita previa***
- ***Está disponible en horario ininterrumpido de 8 a 22 horas, de lunes a viernes y hasta las 20 horas los sábados***
- ***El compromiso de resolución de consultas se compromete a devolver la llamada en un máximo de 48 horas con la información solicitada***
- ***Ofrece los cerca de 150 trámites e información telemática que también están disponibles en el Portal del Ciudadano de [www.lasrozas.es](http://www.lasrozas.es)***
- ***De la Uz: "El Portal y este nuevo teléfono forman parte de la estrategia para facilitar lo más posible la relación de los vecinos con su Ayuntamiento"***

El Ayuntamiento de Las Rozas ha abierto hoy el nuevo servicio de atención y gestión telefónica 010 a todos los vecinos del municipio, después de varias semanas de prueba que han servido para ajustar los protocolos de funcionamiento para dar una respuesta lo más eficiente posible.

Se trata de un nuevo servicio gratuito para todos los usuarios con el que, con solo marcar desde cualquier teléfono dentro del municipio de Las Rozas el número 010, el vecino se pone en contacto con un operador a través del cual podrá resolver cualquier consulta de información general o propia del usuario, además de realizar un catálogo de trámites que se irá ampliando paulatinamente, entre los que se

Plaza Mayor 1 - Las Rozas  
Tel. Información Municipal: 010  
Tel. Prensa: 91 757 90 02 / 91 77  
[comunicacion@lasrozas.es](mailto:comunicacion@lasrozas.es) - [www.lasrozas.es](http://www.lasrozas.es)



@Ayto\_Las\_Rozas



Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid

incluyen el pago de impuestos en periodo voluntario o de multas y sanciones. En el caso de que la llamada se realice desde fuera del municipio, el vecino deberá marcar el número 900 153 856.

“Se trata de una apuesta decidida por parte de este Ayuntamiento para mejorar los canales de los que el vecino dispone para comunicarse con la administración, simplificar los trámites y dar una respuesta lo más ágil y cómoda posible”, declaró el alcalde de Las Rozas, José de la Uz, al término del acto de presentación del nuevo servicio.

### **Toda la información municipal, a una llamada**

A partir de hoy mismo los vecinos de Las Rozas que utilicen este servicio podrán obtener información, con solo una llamada, sobre la agenda cultural, deportiva y de ocio del Ayuntamiento, como pueden ser las exposiciones programadas, conciertos, obras de teatro, carreras u otros eventos deportivos.

Del mismo modo, a través de este teléfono se puede acceder a información práctica de las dependencias municipales como bibliotecas, centros culturales, polideportivos, la Oficina Municipal de Información al Consumidor, Puntos Limpios, etc. Además, también está disponible información de interés general de otras administraciones, así como sobre colegios y centros de salud.

También está disponible en este mismo número toda la información de interés general sobre impuestos y tasas, así como la información relativa al interesado, como puede ser la consulta de deudas tributarias –tanto en periodo como ejecutivo-, las domiciliaciones bancarias o la solicitud de duplicados de recibos en periodo voluntario. Esta información está disponible para IVTM, IBI e IAE.

A ello se suman otras informaciones, como puede ser el acceso a las noticias de la actualidad municipal, a la normativa municipal a través de sus bandos y ordenanzas, entre otras muchas.

### **Compromiso de resolución de la consulta**

Entre las características de este nuevo servicio, que ha sido desarrollado por la concejalía de Administración Electrónica, a cargo de Jaime Santamarta, se cuenta el compromiso de resolución de cualquier consulta. Esto se traduce en que, en el caso

Plaza Mayor 1 - Las Rozas  
Tel. Información Municipal: 010  
Tel. Prensa: 91 757 90 02 / 91 77  
[comunicacion@lasrozas.es](mailto:comunicacion@lasrozas.es) - [www.lasrozas.es](http://www.lasrozas.es)



@Ayto\_Las\_Rozas



Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid

de que por algún motivo el operador no pueda resolver la misma en el momento de la llamada, el servicio se compromete a devolver la llamada en un plazo máximo de 48 horas con la información solicitada, dentro del catálogo disponible para el servicio.

Los agentes a cargo del servicio recabarán en este plazo los detalles de la información solicitada en los distintos departamentos del Ayuntamiento, en base a un protocolo establecido, para poder ofrecérsela al vecino lo antes posible.

### **Gestiones sin necesidad de desplazarse al Ayuntamiento**

El nuevo servicio de atención telefónica 010 no solo incluye capacidad de respuesta a estas solicitudes de información, sino que también permite la realización de una serie de trámites sin necesidad de desplazarse a las dependencias municipales. En este catálogo de gestiones, que se irá ampliando paulatinamente en el futuro, se incluye actualmente la posibilidad de pago telemático de tasas y tributos en periodo voluntario; asignación, consulta o anulación de cita previa; gestión de avisos de incidencias en la vía pública, alumbrado mobiliario urbano...; avisos sobre molestias, ruidos o contaminación; plagas; retirada de vehículos abandonados, etc.; en el futuro se podrá también realizar el pago de multas o sanciones, entre otras gestiones.

También se puede realizar mediante este servicio la solicitud de los servicios puerta a puerta, recientemente incluidas en las prestaciones de la concejalía de Medio Ambiente, como es la solicitud de recogida de enseres, cartón, restos de poda o aceite usado, o la solicitud de limpieza de pintadas en muros privados, entre otros.

### **Cerca de 150 trámites disponibles**

En definitiva, el nuevo servicio de atención telefónica 010, ofrece a sus usuarios actualmente cerca de 150 trámites de diferentes departamentos municipales. Se trata de un reflejo del servicio de trámites e información que ya está disponible desde hace algunos meses en el Portal del Ciudadano, dentro de la web municipal. Estos trámites se encuentran en el Portal agrupados en 11 grandes áreas, además de la que recoge los servicios más demandados.

Se trata de Medio Ambiente, Hacienda, Urbanismo, Juventud, Innovación, Economía y Empleo, Deportes, Transportes, Seguridad, Sanidad, Cultura y

Plaza Mayor 1 - Las Rozas

Tel. Información Municipal: 010

Tel. Prensa: 91 757 90 02 / 91 77

[comunicacion@lasrozas.es](mailto:comunicacion@lasrozas.es) - [www.lasrozas.es](http://www.lasrozas.es)



@Ayto\_Las\_Rozas



Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid

Educación. Estos nuevos trámites, tanto a través de la web como del 010, son el primer bloque de gestiones e información en incorporarse. Desde la concejalía de Administración Electrónica se está trabajando en los procesos necesarios para seguir ampliando de forma continua el catálogo de servicios que el Consistorio presta a los vecinos de forma telemática, con el objetivo de simplificar y hacer cada vez más fácil la relación de los vecinos con su Ayuntamiento.

“El Portal y nuevo teléfono de información forman parte de la estrategia para facilitar la relación de los vecinos con su Ayuntamiento, continuaremos mejorando el servicio no solamente con nuevas prestaciones, sino también con los controles de calidad necesarios para garantizar una atención adecuada y una experiencia de usuario lo mejor posible para los vecinos”, concluyó De la Uz.

Plaza Mayor 1 - Las Rozas  
Tel. Información Municipal: 010  
Tel. Prensa: 91 757 90 02 / 91 77  
[comunicacion@lasrozas.es](mailto:comunicacion@lasrozas.es) - [www.lasrozas.es](http://www.lasrozas.es)



@Ayto\_Las\_Rozas



Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid