Manual de Servicios al Público

Regiduría Tercera

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

Índice

Portada……..1
Índice……2
Introducción.....3
Objetivo general……3
Medio de consulta y orientación……...3
Ámbito de aplicación……3
Enfoque de servicio……...4
Imagen institucional……..4
Estructura……..5
Procedimiento……...6

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

Introducción

Es fundamental comprender la importancia de servicio al público para valorar las necesidades de la ciudadanía y resolver en la brevedad.

De igual manera se debe seguir el avance de los trabajos incluso una vez resueltos, esto permite realizar mejores resoluciones ante los problemas de la ciudadanía. Tomando en cuenta la relación cercana con la ciudadanía.

Por lo tanto, el presente manual es un documento guía dirigido a todos los colaboradores con el fin de establecer criterios generales comprometidos con el servicio y buena atención.

Objetivo General

Ser el documento guía que proporcione a los colaboradores los elementos básicos en la presentación de la atención y servicio de calidad para todo el público en general.

Medio de Consulta y Orientación

Cumplir con el mandato legal que rige el que hacer institucional Servir de referencia sobre la importancia en la atención ciudadana

Ámbito de Aplicación

Es aplicable a todos los elementos de la regidora sin importar su actividad, de los cuales se espera un trato justo e integro hacia la ciudadanía

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

Enfoque de Servicio

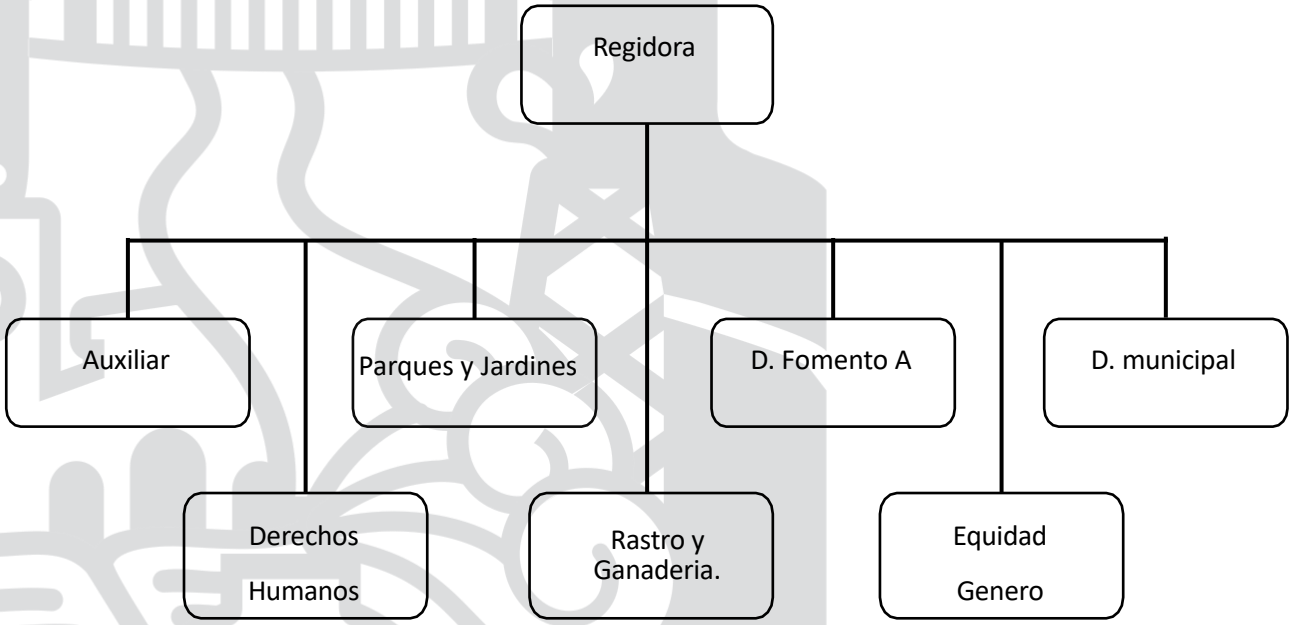
- Escuchar las necesidades específicas para generar una solución permanente en la gestión de los requerimientos
- Presentación, claridad de la información, tiempo de respuesta, su cumplimiento y amabilidad
- Respeto a la ciudadanía en sus opiniones, soluciones y reclamos
- Garantizar la solución a su petición

Imagen Institucional

- Portar uniforme de tenerlo, vestimenta adecuada
- Portar gafete de identificación que permita una relación y acercamiento personalizado
- Los accesorios, peinados, maquillaje deben ser discreto. (femenino)
- Cabello corto, limpio y peinado(masculino)

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

Estructura



DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN

Procedimiento

- Llegan a la regiduría con oficio
- Presentar su solicitud
- Se le da un tiempo de respuesta al protocolo de atención
- Brindar saludo con tiempo buenos días, buenas tardes e identificarse con nombre
- Escuchar con atención al ciudadano. Es prioridad conocer los detalles de la solicitud del ciudadano
- Mostrar compresión e interés en resolver su solicitud
- Mantener un buen lenguaje
- Brindar respuestas puntuales
- Proponer un horario de atención de 8:00am - 4:00pm

DOCUMENTO OFICIAL H. AYUNTAMIENTO DE NARANJOS-AMATLÁN