

El Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Dénia, trabaja para garantizar el acceso de todas las personas a las prestaciones sociales a las que tienen derecho, mediante la cobertura de sus necesidades básicas y eliminando las situaciones de exclusión social.

Nuestra intención es mejorar de forma continuada y progresiva la atención a la ciudadanía aplicando los principios de profesionalidad, eficiencia, eficacia y respeto a la diferencia.

Esta Carta de Compromisos representa nuestra voluntad y esfuerzo firme por ofrecer un servicio público con los máximos niveles de calidad.

●●● Normativa reguladora

» Ley 5/1997 de la Generalitat Valenciana, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

» Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio (BOP nº 197 de 30/08/2005).

●●● Derechos de los ciudadanos

» Ser tratado de forma igualitaria y respetuosa con sus circunstancias y particularidades.

» Garantizar la confidencialidad de la información y los datos aportados.

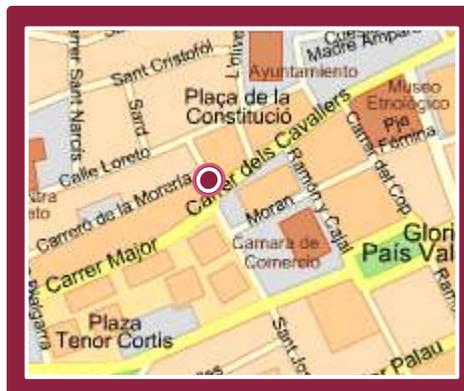
» Obtener información veraz, precisa y actualizada.

●●● Formas de Participación

» A través de nuestro buzón de sugerencias, e-mail o web.

» A través de la oficina de participación ciudadana.

●●● Dónde estamos



C/ Sant Josep, 6
03700 Dénia (Alicante)

●●● Cuál es el horario de atención

De 9 a 13 horas.
Tlf: 96 642 09 05
96 642 15 55
Fax: 96 578 50 49

Web: www.denia.es
E-mail: psocial@ayto-denia.es

Fecha de edición: Marzo 2007
Número de ejemplares: 5000
Subvencionado por la Excm.
Diputación Provincial de Alicante

Esta carta es fruto del trabajo de un equipo de profesionales del Ayuntamiento; se ha confeccionado en el marco del "Proyecto de elaboración de cartas de compromisos a través de los círculos de comparación". Impulsado y patrocinado por la Diputación Provincial de Alicante.



Carta de compromiso de Atención al Público de los Servicios Sociales



Ayuntamiento de Dénia

● ● ● Quiénes somos



A disposición del ciudadano existe un equipo cualificado de 15 profesionales de las siguientes disciplinas: Trabajadoras Sociales, Educadores, Psicóloga y Personal Administrativo.

● ● ● A qué nos comprometemos

» Atenderle en un plazo máximo de 1 semana desde la fecha de solicitud de la cita.

» Tiempo de espera inferior a 30 minutos desde la hora marcada.

» Responder a las quejas y sugerencias en un período máximo de 15 días.

» Fácil acceso y localización de los profesionales.

» Proporcionar una atención satisfactoria.

● ● ● Servicios que prestamos

- » Información y orientación sobre recursos sociales.
- » Prestaciones económicas.
- » Servicio de Ayuda a Domicilio.
- » Apoyo y orientación social y psicológica a la familia y menores.
- » Prevención e inserción.

● ● ● Nuestros objetivos

- » Implantar un sistema de calidad en nuestro servicio de Atención al Ciudadano.
- » Trasladar al ciudadano su participación en las políticas de integración social.
- » Fortalecer la corresponsabilidad social.

● ● ● Indicadores

» Porcentaje de ciudadanos atendidos en un plazo máximo de 1 semana.

» Porcentaje de ciudadanos atendidos en menos de 30 minutos.

» Porcentaje de ciudadanos satisfechos con el acceso y localización de los profesionales.

» Porcentaje de quejas y sugerencias atendidas en un máximo de 15 días.

» Porcentaje de ciudadanos satisfechos con la atención recibida.

● ● ● Quejas y sugerencias

Disponemos de un sistema de sugerencias y reclamaciones a través del cual los ciudadanos pueden hacer llegar su opinión sobre nuestros servicios. Puede solicitar el impreso e instrucciones en la conserjería de nuestras dependencias.

● ● ● Vigencia y publicación

Anualmente se publicarán en la web del Ayuntamiento y en nuestro tablón de anuncios los resultados de los compromisos adquiridos en esta carta.

● ● ● Medidas de subsanación

» En caso de incumplimiento de los compromisos adquiridos, se solicitarán disculpas por parte del responsable/s del servicio y se iniciará un procedimiento extraordinario y urgente para subsanar el incidente antes de 72 horas.

