

### ●●● Cuál es nuestra misión

Ofrecer la mejor información, orientación y asesoramiento técnico a todos los/as ciudadanos/as de Aspe, acerca del ejercicio de sus derechos y de los recursos sociales adecuados para resolver sus necesidades, a través de una relación de ayuda profesional.

Aspiramos a ser un servicio a disposición de toda la ciudadanía, que recoja las necesidades sociales de los/as ciudadanos/as de Aspe y promueva su interés y participación social.

### ●●● De qué forma puedes participar

- » A través de los representantes de asociaciones y entidades locales en el Consejo Municipal de Bienestar Social.
- » Expresando tu opinión en los grupos enfocados y encuestas que se realicen.
- » Mediante el sistema de quejas y sugerencias.

### ●●● Ayúdanos a mejorar

Presentando tus quejas, reclamaciones y/o sugerencias, en:

- » La oficina de atención al ciudadano del Ayuntamiento (OAC).
- » Los buzones de sugerencias de los centros sociales.

Te responderemos, por escrito en el plazo de 15 días hábiles.

### ●●● Dónde puede encontrarnos



**Centro Social "Casa del Cisco"**  
Avda. Constitución nº 42  
Tel. 96.549.34.63/00  
Fax 96.549.25.61



**Centro Social "Vistahermosa"**  
C/ Ruperto Chapí nº 4  
Tel. 96.549.57.23  
Fax 96.549.25.61

web: [www.aspe.es](http://www.aspe.es)  
email: [servsocial@ayto.aspe.es](mailto:servsocial@ayto.aspe.es)

### ●●● Cuál es el horario de atención

De lunes a jueves de 9'30 a 12'30, en la Casa del Cisco.

El viernes de 10'00 a 12'30, en el Centro Social Vistahermosa.

### ●●● Vigencia y publicación

- » Esta carta tendrá una vigencia anual, publicándose un tratamiento estadístico de los resultados, a través de un folleto informativo y de la web del Ayuntamiento.

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 SERVICIO DE INFORMACIÓN ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO



**Concejalía de Servicios Sociales  
Área de Atención a la Persona  
Ayuntamiento de Aspe**



AYUNTAMIENTO DE ASPE

ORGANIZACIÓN  
REGISTRADA  
GESTIÓN POR  
COMPROMISOS

© 2007  
[www.ifqa.org](http://www.ifqa.org)  
0 7 / 2 0 3 4



DIPUTACIÓN  
DE ALICANTE



AYUNTAMIENTO DE ASPE

Incrementar la calidad de vida es una meta esencial para todos los que trabajamos en la organización municipal.

En esta carta de compromisos os mostramos el funcionamiento del servicio y los compromisos que adquirimos con vosotros/as, para que los podáis conocer y exigir.

### ● ● ● Quiénes somos



Equipo de servicios sociales de Aspe.  
Servicio de Información, Orientación y Asesoramiento.

Responsable: Carmen Sabater Altet.

### ● ● ● A qué nos comprometemos

» A facilitarle la localización de las distintas dependencias del servicio de información, orientación y asesoramiento.

» A proporcionarle un entorno de intimidad en el momento de solicitar la cita en conserjería y en el momento de su atención.

» A atenderle en un plazo máximo de dos semanas desde que solicita la cita.

» A atenderle en un tiempo de espera inferior a 20 minutos, desde el momento de la cita.

» A poner a su disposición información relevante y de su interés en la sala de espera.

» A informarle en el caso de que su solicitud tenga que ser derivada a otro organismo.

### ● ● ● Servicios que prestamos

» Orientación y asesoramiento técnico, acerca de los derechos sociales y de los recursos adecuados para resolver las necesidades de los/as ciudadanos/as.

» Atención de las necesidades más básicas, ayudas económicas, solicitudes de ingreso en centros de tercera edad, mujer, discapacitados...

» Tramitación del servicio de ayuda a domicilio.

» Apoyo social y educativo a personas y familias.

» Tramitación de solicitudes para programas de Ocio y Tiempo libre para la tercera edad.

### ● ● ● Indicadores

» % de personas satisfechas que han localizado fácilmente las dependencias.

» % de personas satisfechas con el grado de intimidad percibido en el momento de solicitar la cita y en el momento de su atención.

» % de personas atendidas en plazo.

» % de personas atendidas con una demora inferior a 20 minutos

» % de personas satisfechas con la información que encuentran en la sala de espera.

» % de personas satisfechas con la información que se les facilita sobre su solicitud.

### ● ● ● Normativa reguladora

» Ley 5/1997, de Servicios Sociales, en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

» Ordenanzas Municipales, reguladoras del precio público y prestación del servicio de ayuda a domicilio.

» Orden de 12 de diciembre de la Consellería de Bienestar Social, en materia de servicios sociales para el 2007.

### ● ● ● Cuáles son tus derechos

» Ser tratado/a con ecuanimidad, interés, dedicación y honestidad profesional.

» Al respeto a tu libertad, dignidad e intimidad.

» A ser atendido/a recibiendo una información veraz, clara y concisa.

### ● ● ● Medidas de subsanación

» Disculpa al usuario/a, escuchándole y valorando con él la situación y así establecer unas medidas más efectivas.

» Disculpa al usuario/a por parte del responsable del servicio y personal de conserjería, escuchando y valorando con él la situación para establecer unas medidas más efectivas.

» Se establecerá contacto para ofrecer una cita inmediata de carácter extraordinario.

» Disculpa por parte del responsable del servicio y profesional que le ha atendido.

» Se contactará con el usuario/a, para conocer el tipo de información que requiere e intentar ofrecérselo.

» Disculpas por parte del responsable del servicio con entrega inmediata del correspondiente escrito informativo.