

••• Presentación:

El Ayuntamiento de Alcoy se propone como objetivo proporcionar un servicio de calidad en la atención al ciudadano, evolucionando hacia un nuevo modelo de Administración Pública, donde la profesionalidad, la accesibilidad y la capacidad de respuesta queden garantizadas.



••• Nuestra misión:

Somos un equipo de personas encargadas de mantener el primer contacto entre el ciudadano y el Ayuntamiento de Alcoy. Nos encargamos de informarles, de admitirles la documentación presentada tanto para este Ayuntamiento como para la Administración Valenciana y para la Administración Estatal. Nuestro objetivo es mejorar el servicio para que el ciudadano no vea a la administración como un punto donde encuentra obstáculos; pretendemos que estén bien atendidos y satisfechos con nuestro trabajo, garantizándole un trato amable cordial y fiable.

••• Responsable de la carta:

Concejal Delegado de Régimen Interior
Jefatura de la S.I.A.C.

••• Dónde estamos:



SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sant Llorenç, 6 bajos. 03801 ALCOY

Nuestro horario:

Del 1 octubre al 15 junio (horario de invierno):

De 8 a 14,30 h

Del 16 junio al 30 septiembre (horario de verano):

De 8 a 13,45 h

Como contactar con nosotros:

☎ 965 537 103 (directo) Fax: 965 537 169

☎ 965 537 100 (Centralita Ayto. – Ext. 2103)

e-mail: siac@alcoi.org

siacquejasysugerencias@alcoi.org

pág. web: www.alcoi.org

Fecha edición: marzo 2007.
Núm ejemplares impresos: 5000
Fecha de vigencia : 2007

Ayuntamientos participantes: Alcoy, Altea, Denia, San Vicente del Raspeig, Sax.

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 COMPROMISOS

"SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO"



Ayuntamiento de Alcoy

••• Nuestros servicios:

- » Información personalizada sobre los trámites a realizar en el propio Ayuntamiento, así como la documentación que se requiere.

- » Recogida y registro de instancias, con o sin documentación añadida, con destino a los distintos departamentos del Ayuntamiento de Alcoy.

- » Recogida y registro de instancias, con o sin documentación añadida, con destino a la Administración Estatal o a la Administración Autonómica Valenciana (sistema de Ventanilla Única).

- » Gestión de trámites del padrón de habitantes:
 - Gestión de altas/bajas.
 - Gestión de cambios de domicilio del padrón.
 - Emisión de volantes y certificados de convivencia y/o empadronamiento.

••• Nuestros compromisos:

- » Atenderle con un lenguaje claro y comprensible.

- » Remitir su instancia registrada al departamento competente antes de las 10 de la mañana del día siguiente hábil.

- » Enviar su instancia a la administración de destino por correo certificado el día siguiente hábil de haber sido presentada.

- » Tramitar su alta en el padrón de habitantes en un plazo máximo de 10 días.

- » Realizar el cambio de domicilio solicitado en el mismo momento de entrega de la documentación requerida.

- » Expedir el informe de empadronamiento y/o convivencia solicitado en el mismo momento de presentación de su petición.

- » Emitir los certificados de empadronamiento y/o convivencia en un plazo máximo de 5 días. Si se precisara informe de otro departamento, se le emitirá en un plazo de 5 días desde la recepción de dicho informe.

••• Nuestros indicadores:

- » Grado de satisfacción de ciudadanos por la atención recibida en un lenguaje claro y comprensible.

- » Porcentaje de instancias remitidas al departamento competente en el plazo establecido

- » Porcentaje de instancias enviadas al organismo correspondiente en el plazo establecido

- » Porcentaje de tramitación de altas en el padrón de habitantes en el plazo indicado.

- » Porcentaje de cambios de domicilio realizados de forma inmediata.

- » Porcentaje de informes de empadronamiento y/o convivencia entregados de forma inmediata.

- » Porcentaje de expedición de certificados de empadronamiento y/o convivencia emitidos en el plazo indicado.

••• Forma de participar:

Su participación es importante para mejorar nuestro servicio.

Para ello, disponemos de un sistema de recogida de sus Quejas, Reclamaciones, Sugerencias e Iniciativas. Estas le serán contestadas en un plazo máximo de 15 días.

También le ofrecemos la posibilidad de cumplimentar una encuesta para conocer su opinión, con la que obtendremos una valoración media anual que publicaremos para su información.



••• Derechos de los ciudadanos:

Se reconocen a los ciudadanos todos los derechos contemplados en la Ley de Procedimiento Administrativo y en la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, y en el Convenio de adhesión para colaboración con registros de las Administraciones Públicas (Vigente desde su publicación el B.O.P. de a provincia de Alicante con fecha 27-11-2004).

••• Medidas de subsanación:

Los resultados de nuestros compromisos se publicarán en la página web y en el Tablón de Anuncios del Ayuntamiento, así como en los medios de comunicación social.

En caso de incumplimiento de alguno de nuestros compromisos, se dará cuenta inmediata al responsable político para su correcta subsanación.

Los compromisos serán revisados anualmente, así como el contenido de la carta.

