

## ●●● Presentació:

L'Ajuntament d'Alcoi es proposa com a objectiu proporcionar un servei de qualitat en l'atenció al ciutadà, i evolucionar cap a un model nou d'Administració pública, on la professionalitat, l'accessibilitat i la capacitat de resposta hi queden garantides.



## ●●● La nostra missió:

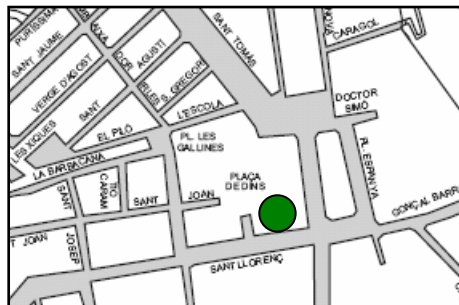
Som un equip de persones encarregades de mantindre el primer contacte entre el ciutadà i l'Ajuntament d'Alcoi. Ens encarreguem d'informar-los, d'admetre'ls la documentació presentada tant per a aquest Ajuntament com per a l'Administració valenciana i per a l'Administració estatal.

El nostre objectiu és millorar el servei perquè el ciutadà no veja l'Administració com un punt on trobe obstacles; pretenem que estiguen ben atesos i satisfets amb el nostre treball, i garantir un tracte amable, cordial i fiable.

## ●●● Responsable de la carta:

Regidor Delegat de Règim Interior Direcció del SIAC.

## ●●● On ens trobem:



### SERVEI INTEGRAL D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Sant Llorenç, 6 baixos. 03801 ALCOI

#### El nostre horari:

De l'1 d'octubre al 15 de juny (horari d'hivern):

**De 8 a 14.30 h**

Del 16 de juny al 30 de setembre (horari d'estiu):

**De 8 a 13.45 h**

#### Com contactar amb nosaltres:

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

☎ 965 537 100 (Centraleta Aj. – Ext. 2103)

Correu electrònic: [siac@alcoi.org](mailto:siac@alcoi.org)

[siacquejasysugerencias@alcoi.org](mailto:siacquejasysugerencias@alcoi.org)

Pàg. web: [www.alcoi.org](http://www.alcoi.org)

Data d'edició: març 2007.

Nre. d'exemplars impresos: 5000

Data de vigència: 2007

Ajuntaments participants: Alcoi, Altea, Dénia, Sant Vicent del Raspeig, Sax.

Aquesta carta és fruit del treball d'un equip de professionals de l'Ajuntament; s'hi ha confeccionat en el marc del *Projecte d'elaboració e cartes de compromisos a través dels cercles de comparació*. Impulsat i patrocinat per la Diputació Provincial d'Alacant.

Alcoi  
Alcoi



Ajuntament d'Alcoi  
Atenció al Ciutadà



DIPUTACIÓN  
DE ALICANTE

# CARTA DE COMPROMISOS

## "SERVEI INTEGRAL D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ"



# Ajuntament d'Alcoi

### ●●● Els nostres serveis:

- » Informació personalitzada sobre els tràmits que s'han de realitzar en le mateix Ajuntament, així com la documentació que s'hi requerix.

---

- » Rebre i registrar sol·licituds, amb documentació annexada o sense, destinades als diferents departaments de l'Ajuntament d'Alcoi.

---

- » Rebre i registrar sol·licituds, amb documentació annexada o sense, destinades a l'Administración estatal o a l'Administració autonòmica valenciana (sistema de Finestreta Única).

---

- » Gestió de tràmits del padró d'habitants:
  - Gestió d'altres/baixes.
  - Gestió de canvis de domicili del padró.
  - Emissió de volants i de certificats de convivència i/o d'empadronament.

### ●●● Forma de participar:

La seua participació és important per a millorar el nostre servei.

Per a això, disposem d'un sistema d'arreglega de les seues Queixes, Reclamacions, Sugeriments i Iniciatives. Aquestes seran contestades en un termini màxim de 15 dies.

També li oferim la possibilitat d'emplenar una enquesta per a conèixer la seua opinió, amb la qual obtindrem una valoració mitjana anual que hi publicarem per a la seua informació.

### ●●● Els nostres compromisos:

- » Atendre'l amb un llenguatge clar i comprensible.

---

- » Trametre la seua sol·licitud registrada al departament competent abans de les 10 del matí de l'endemà hàbil.

---

- » Enviar la seua sol·licitud a l'administració de destinació per correu certificats l'endemà hàbil d'haver sigut presentada.

---

- » Tramitar la seua alta en el padró d'habitants en un termini màxim de 10 dies.

---

- » Realitzar el canvi de domicili sol·licitat en el mateix moment d'entrega de la documentació requerida.

---

- » Expedir l'informe d'empadronament i/o de convivència sol·licitat en el mateix moment de presentació de la seua petició.

---

- » Emitir els certificats d'empadronament i/o convivència en un termini màxim de 5 dies. Si es necessitara l'informe d'altre departament, l'emeterem en un termini de 5 dies des de la recepció d'aquest informe.

### ●●● Els nostres indicadors:

- » Grau de satisfacció de ciutadans per l'atenció rebuda en un llenguatge clar i comprensible.

---

- » Percentatge de sol·licituds tramitades al departament competent en el termini establert.

---

- » Percentatge de sol·licituds enviades a l'organisme corresponent en el termini establert.

---

- » Percentatge de tramitació d'altres en el padró d'habitants en el termini indicat.

---

- » Percentatge de canvis de domicili realitzats de forma immediata.

---

- » Percentatge d'informes d'empadronament i/o convivència entregats de forma immediata.

---

- » Percentatge d'expedició de certificats d'empadronament i/o de convivència emesos en el termini indicat.



### ●●● Drets dels ciutadans:

Es reconeixen als ciutadans tots els drets previstos en la Llei de procediment administratiu i en la Llei de protecció de dades de caràcter personal, i en el Conveni d'adhesió per a col·laboració amb els registres de les administracions públiques (vigent des de la seua publicació en el BOP d'Alacant amb data 27.11.2004).

### ●●● Mesures de correcció:

Els resultats dels nostres compromisos es publicaran a la pàgina web i al Tauler d'Anuncis de l'Ajuntament, així com en els mitjans de comunicació social.

En cas d'incompliment d'algun dels nostres compromisos, s'informarà d'immediat al responsable polític per a la seua esmena corresponent. Els compromisos s'hi revisaran anualment, així com el contingut de la carta.