

•Presentación

La atención ciudadana ha sido y es una prioridad para nuestro Equipo de Gobierno Municipal y muestra de ello es la puesta en marcha de la OAC, la Oficina de Gestión y Atención al Ciudadano. Destacar que, en este proceso de mejora, son imprescindibles y necesarias sus aportaciones y por ello les animamos a que nos las hagan llegar, convirtiéndose así en parte del proceso de mejora continua.

•Misión de la oficina de atención al ciudadano

Altea Directa, la Oficina de Gestión y Atención al Ciudadano es un equipo de trabajo cuya tarea principal es la Atención al Ciudadano con el fin de tramitar e informar sobre todos los servicios prestados por el Ayuntamiento de Altea.

Queremos llegar a ser una Oficina de Atención al Ciudadano que preste un servicio eficaz, de calidad profesional, que satisfaga las necesidades y expectativas del ciudadano en el menor tiempo y con el mejor trato posibles

•Quiénes somos



El equipo de Altea Directa

Responsable de la Carta: Àrea de relacions amb l'Administració.

Responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Ayuntamiento de Altea

Plaza Jose M^º Planelles, n^º1. 03590 Altea

Teléfono: 96 688 30 10

Fax: 96 584 08 24

E-mail: altea.directa@cv.gva.es

<http://www.ayuntamientoaltea.es>

Horario de Atención al Público: de 8:30 a 17:00

Extensión Administrativa de Altea la Vella

Carretera de Callosa, 1, Local 7

03599 Altea la Vella

Teléfono: 96 584 63 28

Horario de Atención al Público: de 9:00 a 14:00

Extensión Administrativa de Avda. de la Nucía

Avda. de la Nucía, 25

03590 Altea

Teléfono: 96 688 04 45

Fax: 96 688 00 72

Horario de Atención al Público: de 9:00 a 14:00.

Tirada: 5000 ejemplares.

Edición: marzo de 2007

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

Carta de Compromisos de Altea Directa



AJUNTAMENT D'ALTEA


directa
gestió i atenció al ciutadà

Servicios que prestamos en Altea Directa

Información

Le ofrecemos toda la información municipal disponible sobre cualquier asunto relacionado con los ciudadanos.

Registro General

- Recepción de solicitudes e instancias, verificación y subsanación de documentación aportada, en los procedimientos que así esté predeterminado.

Gestión del Padrón municipal de habitantes

- Altas, bajas y modificaciones del Padrón.
- Certificados de empadronamiento individuales, colectivos e históricos.
- Volantes de empadronamientos individuales y colectivos.
- Certificados de convivencia y residencia.
- Certificados de kilometraje
- Certificados de invitación para extranjeros no comunitarios.

Recaudación e impuestos

- Cobro electrónico de tributos municipales.
- Domiciliaciones bancarias de exacciones municipales.
- Liquidación y cobro del Impuesto de Plusvalía (Compraventa).
- Certificados de bienes inmuebles.

Puntos de información catastral

- Certificados catastrales.

Otros servicios

- DNI: citas y entrega de documento.
- Compulsas de documentos.
- Matriculación en colegios públicos.
- Solicitud ayudas para libros de texto.
- Solicitud ayudas para guarderías.
- Copias Ordenanzas Municipales.

Nuestros Compromisos

➤Nos comprometemos a atenderle en menos 10 minutos.

➤Le ofreceremos toda la información municipal que nos solicite, de la forma más rápida y clara posibles.

➤Nos comprometemos a ofrecerle una atención personal, cordial y profesional.

➤El 90% de los certificados de empadronamiento estarán finalizados en un plazo inferior a 72 horas.

➤Cuando no podamos ofrecerle una respuesta inmediata, nos comprometemos a llamarle en menos de 48 horas para comunicársela.

➤Nos comprometemos a contestar el 90% de las sugerencias recibidas en menos de 10 días hábiles

➤Nos comprometemos a que la valoración media del grado de satisfacción general con el servicio de la Oficina de Atención al Ciudadano sea de más de 7 puntos sobre 10 en la encuesta anual de satisfacción

Nuestros indicadores de calidad

➤Tiempo medio de espera hasta ser atendido.

➤Valoración media del grado de satisfacción con la información recibida por parte del tramitador en la encuesta anual de satisfacción.

➤Valoración media del grado de satisfacción con el trato recibido por parte del tramitador en la encuesta anual de satisfacción.

➤Porcentaje de certificados de empadronamiento finalizados en un plazo inferior a 72 horas.
Si no cumplimos con nuestro compromiso le enviaremos el certificado a su domicilio, si lo desea.

➤Porcentaje de consultas contestadas telefónicamente en un plazo inferior a 48 horas.
Si no cumplimos con nuestro compromiso le enviaremos una carta de disculpas del Concejal Delegado de la Oficina.

➤Porcentaje de sugerencias contestadas en un plazo inferior a 10 días hábiles.

➤Valoración media del grado de satisfacción con el servicio de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Medidas de subsanación

Los resultados de los compromisos se publicarán en la página web del Ayuntamiento y se adoptarán las medidas de subsanación propuestas para cada uno de los casos.

Los compromisos serán revisados cada dos años, así como el contenido de la carta.

Derechos de los ciudadanos

El respeto a sus derechos en su mayor garantía.

Se aplicarán las normas reguladoras de los derechos de los ciudadanos reconocidos en la Ley de Procedimiento Administrativo y en la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal.

Buzón de sugerencias

En nuestro sistema de calidad hemos incorporado a la gestión interna las sugerencias de los ciudadanos en su relación con la Administración.

Puede presentar sus sugerencias en cualquiera de las Oficinas de Atención al Ciudadano.

