

•Presentació

L'atenció ciutadana ha sigut i és una prioritat per al nostre Equip de Govern Municipal i mostra d'açò és la posada en marxa de l'OAC, l'Oficina de Gestió i Atenció al Ciutadà. Cal destacar que, en aquest procés de millora, són imprescindibles i necessàries les seues aportacions i per aquest motiu els anirem que ens les facen arribar, i que s'hi convertisquen així en part del procés de millora contínua.

•Missió de l'oficina d'atenció al ciutadà

Altea Directa, l'Oficina de Gestió i Atenció al Ciutadà és un equip de treball la tasca principal del qual és l'Atenció al Ciutadà amb l'objectiu de tramitar i informar sobre tots els serveis prestats per l'Ajuntament d'Altea.

Pretenem ser una Oficina d'Atenció al Ciutadà que preste un servei eficaç, de qualitat professional, que satisfaga les necessitats i expectatives del ciutadà en el menor temps i amb el millor tracte possible.

•Qui som



L'equip d'Altea Directa

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

Responsable de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà.

Ajuntament d'Altea

Plaça Jose M^a Planelles, núm. 1. 03590 Altea

Telèfon: 96 688 30 10

Fax: 96 584 08 24

Correu electrònic: altea.directa@cv.gva.es

<http://www.ayuntamientoaltea.es>

Horari d'Atenció al Públic: de 8.30 a 17.00

Extensió Administrativa d'Altea la Vella

Carretera de Callosa, 1, Local 7

03599 Altea la Vella

Telèfon: 96 584 63 28

Horari d'Atenció al Públic: de 9.00 a 14.00

Extensió Administrativa de l'Av. de la Nucia

Av. de la Nucia, 25

03590 Altea

Telèfon: 96 688 04 45

Fax: 96 688 00 72

Horari d'Atenció al Públic: de 9.00 a 14.00.

Tiratge: 5000 exemplars.

Edició: març de 2007

Aquesta carta és fruit del treball d'un equip de professionals de l'Ajuntament; s'ha confeccionat en el marc del Projecte d'elaboració de cartes de compromisos a través dels cercles de comparació. Impulsat i patrocinat per la Diputació Provincial d'Alacant. Ajuntaments participants Alcoi, Altea, Dénia, Sant Vicent del Raspeig i Sax.

Carta de Compromisos d'Altea Directa


directa
gestió i atenció al ciutadà



AJUNTAMENT D'ALTEA



Serveis que prestem en Altea Directa

Informació

Li oferim tota la informació municipal disponible sobre qualsevol assumpte relacionat amb els ciutadans.

Registre General

•Recepció de sol·licituds, verificació i esmena de documentació aportada, en els procediments que així estiga predeterminat.

Gestió del Padró municipal d'habitants

- Altes, baixes i modificacions del Padró.
- Certificats d'empadronament individuals, col·lectius i històrics.
- Volants d'empadronaments individuals i col·lectius.
- Certificats de convivència i residència.
- Certificats de quilometratge
- Certificats d'invitació per a estrangers no comunitaris.

Recaptació i impostos

- Cobrament electrònic de tributs municipals.
- Domiciliacions bancàries d'exaccions municipals.
- Liquidació i cobrament de l'Impost de Plusvàlua (Compravenda).
- Certificats de béns immobles.

Punts d'informació cadastral

- Certificats cadastrals.

Altres serveis

- DNI: cites i lliurament del document.
- Compulsa de documents.
- Matriculació en els col·legis públics.
- Sol·licitud d'ajudes per a llibres de text.
- Sol·licitud d'ajudes per a guarderies.
- Còpies d'Ordenances Municipals.

Els nostres compromisos	Els nostres indicadors de qualitat
➤Ens comprometem a atendre'l en menys de 10 minuts.	➤Temps d'espera per a ser atés.
➤Li oferim tota la informació municipal que ens sol·licite, de la forma més ràpida i clara possible.	➤Valoració mitjana del grau de satisfacció amb la informació rebuda per part del tramitador en l'enquesta anual de satisfacció.
➤Ens comprometem a oferir-li una atenció personal, cordial i professional.	➤Valoració mitjana del grau de satisfacció amb el tractament rebut per part del tramitador en l'enquesta anual de satisfacció.
➤El 90% dels certificats d'empadronament estaran finalitzats en un termini inferior a 72 hores.	➤Percentatge de certificats d'empadronament finalitzats en un termini inferior a 72 hores. <i>Si no complim amb el nostre compromís li enviarem el certificat al seu domicili, si així ho desitja.</i>
➤Quan no puguem oferir-li una resposta immediata, ens comprometem a telefonar-vos en menys de 48 hores per a comunicar-vos-la.	➤Percentatge de consultes contestades telefònicament en un termini inferior a 48 hores. <i>Si no complim amb el nostre compromís li enviarem una carta de disculpes del regidor delegat de l'Oficina.</i>
➤Ens comprometem a contestar el 90% dels suggeriments rebudes en menys de 10 dies hàbils.	➤Percentatge de suggeriments contestades en un termini inferior a 10 dies hàbils.
➤Ens comprometem a que la valoració mitjana del grau de satisfacció general amb el servei de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà siga major de 7 punts sobre 10 en l'enquesta anual de satisfacció.	➤Valoració mitjana del grau de satisfacció amb el servei de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà.

Mesures de correcció

Els resultats dels compromisos es publicaran a la pàgina web de l'Ajuntament i s'adoptaran les mesures de correcció proposades per a cadascun dels casos.

Els compromisos es revisaran cada dos anys, així com el contingut de la carta.

Drets dels ciutadans

El respecte als seus drets en la major garantia.

S'aplicaran les normes reguladores dels drets dels ciutadans reconeguts en la Llei de Procediment Administratiu i en la Llei de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

Bústia de suggeriments

En el nostre sistema de qualitat hem incorporat a la gestió interna els suggeriments dels ciutadans en la seua relació amb l'Administració.

Pot presentar els seus suggeriments en qualsevol de les Oficines d'Atenció al Ciutadà.

