

•Presentación

El Concejal de Administraciones Públicas pone de manifiesto su firme voluntad por caminar hacia la mejora continua ofreciendo a los ciudadanos una atención personalizada y una información exacta y fiable. Para conseguir este objetivo, la Oficina de Atención Ciudadana sigue un Plan de Modernización el cual empezó con la certificación de calidad ISO 9001:2000 y continua con la presente Carta de Compromisos, la cual nos ayudará acercarnos al ciudadano y conocer sus necesidades y expectativas.

•Nuestra misión

El equipo de Atención Ciudadana tiene como misión prioritaria lograr la más amplia, eficaz y eficiente atención al ciudadano, de manera directa y telefónica, al igual que facilitar toda la información y tramitación de documentación, con el objeto de satisfacer sus necesidades, y prever las potenciales que pudieran surgir en el futuro.

•Quiénes somos



Responsables de la Carta de Compromisos:
Concejal Administraciones Públicas
Jefe Negociado Atención al Ciudadano

•Dónde estamos



La Oficina de Atención Ciudadana está ubicada en la planta baja del Ayuntamiento, sita en la Plaza Constitución, 10.

•Nuestro horario

Le atenderemos de lunes a viernes de 08.15 a 14.00 horas, los jueves por la tarde de 17.00 a 19.30 horas y los sábados de 09.00 a 13.00 horas.

•Cómo contactar con nosotros

Línea directa telefónica 96.646.70.09
Vía fax: 96.578.35.64
Página web: www.denia.es

Fecha Edición:Marzo 2007
Actualización carta: 2 años
Nº de ejemplares impresos: 5000

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, Dénia, San Vicente del Raspeig y Sax



AJUNTAMENT DE DÈNIA



DIPUTACIÓN
DE ALICANTE

Carta de Compromisos



atenció ciutadana
dénia



AJUNTAMENT DE DÈNIA

Servicios que prestamos

Información General

•Atender y satisfacer la demanda de información de los ciudadanos, tanto a nivel administrativo, cultural, sobre organismos públicos, etc..

Registro General

•Solicitudes y peticiones para el ayuntamiento, o bien para el servicio PROP, realizando la compulsa de la documentación.

•Solicitud de renovación de la tarjeta de residencia, a través del sistema PROP.

Gestión del padrón municipal de habitantes

•Altas, bajas y modificaciones del padrón

•Volantes de empadronamiento individuales y colectivos

•Certificados de empadronamiento, individuales, colectivos e históricos

Censo electoral

•Reclamaciones del censo electoral, para ciudadanos nacionales y comunitarios.

•Solicitud de alta para voto en las elecciones municipales y europeas a los ciudadanos comunitarios.

Recaudaciones e impuestos

•Liquidación y cobro de las tasas municipales mediante el cajero automático.

•Certificado de bienes

Otros servicios

•Cumplimentación de la declaración del impreso de Residencia para pensiones.

•Tramitación de certificados de distancia.

•Tramitación de certificados de residencia y convivencia de la Policía Local.

•Facilitar los impresos administrativos municipales, folletos, etc...

•Información sobre oposiciones del ayuntamiento.

Derechos de los ciudadanos

Los ciudadanos tienen derecho a recibir una información fiable, veraz y actualizada, mediante un trato amable y personalizado.

Normativa aplicable

Ley de Procedimiento Administrativo

Ley de Protección de Datos de Carácter Personal

Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local

Nuestros Compromisos

➤ Resolveremos en el mismo momento de su petición las altas, modificaciones de datos del padrón y volantes de empadronamiento siempre que nos aporte la documentación correcta.

➤ Le atenderemos en menos de 10 minutos.

➤ Le entregaremos en un plazo máximo de dos días hábiles el certificado de empadronamiento.

➤ Tiene a su disposición un cajero automático en la misma oficina para el pago de las tasas municipales, sin necesidad de desplazarse.

➤ Trabajaremos por ofrecerle una información clara, exacta y fiable.

➤ Tramitaremos sus quejas y sugerencias en un plazo máximo de diez días hábiles.

➤ Trabajaremos para ofrecerle una atención amable y un trato personalizado en todos nuestros servicios.

Nuestros Indicadores

➤ % de peticiones del padrón realizadas en el momento.

Si no fuera posible su petición, nos comprometemos a remitirle el certificado o documento solicitado a su domicilio.

➤ Tiempo que el ciudadano espera en sala hasta ser atendido.

Si no fuera posible, se adoptarán las medidas establecidas de subsanación en función del incumplimiento.

➤ Días que tarda el ciudadano en recibir el certificado de empadronamiento.

En caso de no poder cumplir el plazo, le enviaremos el certificado a su domicilio.

➤ % de días que el cajero automático está disponible para realizar el pago de las tasas.

Le facilitaremos el pago de las tasas mediante el datáfono en caso de que el cajero se encontrara fuera de servicio.

➤ Grado de satisfacción del ciudadano en relación a la información clara, exacta y fiable.

Corregir la información incorrecta y remitirla por la vía que considera oportuna al ciudadano.

➤ % de quejas y sugerencias tramitadas en un plazo máximo de diez días hábiles.

En caso de no poder cumplir el plazo, nos comprometemos a enviarle una carta de disculpas del Concejal de la Oficina.

➤ Grado de satisfacción del ciudadano con referencia al trato, amabilidad y actitud recibida.

Si no fuera así, nos comprometemos a enviarle una carta de disculpas del Concejal de la Oficina.

“El cumplimiento de los compromisos de calidad se revisarán anualmente y los resultados se publicarán en la página web del Ayuntamiento con las medidas de subsanación adoptadas”

Ayúdanos a mejorar nuestro servicio, su opinión es lo más importante.

Tenemos a su disposición una hoja de Avisos, quejas y sugerencias para que nos puedan trasladar sus opiniones, disponible en la página web y en la misma oficina.

