

•Presentació

El Regidor d'Administracions Públiques posa de manifest la seua ferma voluntat per caminar cap a la millora contínua i oferir als ciutadans una atenció personalitzada i una informació exacta i fiable. Per aconseguir aquest objectiu, l'Oficina d'Atenció Ciutadana segueix un Pla de Modernització el qual va començar amb la certificació de qualitat ISO 9001:2000 i continua amb aquesta Carta de Compromisos, la qual ens ajudarà a acostar-nos al ciutadà i conèixer les seues necessitats i expectatives.

•La nostra missió

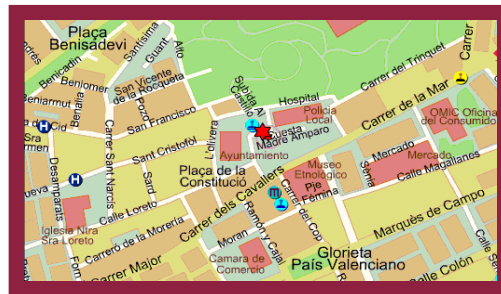
El L'equip d'Atenció Ciutadana té com a missió prioritària aconseguir l'atenció al ciutadà més àmplia, eficaç i eficient, de manera directa i telefònica, alhora que facilitar tota la informació i tramitació de documentació, amb la finalitat de satisfer les seues necessitats, i preveure les potencials que pogueren sorgir en el futur.

•Qui som



Responsables de la Carta de Compromisos:
Regidor d'Administracions Públiques
Cap de Negociat d'Atenció al Ciutadà

•On ens trobem



L'Oficina d'Atenció Ciutadana està ubicada a la planta baixa de l'Ajuntament, sita a la plaça de la Constitució, 10.

•El nostre horari

L'atendrem de dilluns a divendres de 08.15 a 14.00 hores, els dijous de vesprada de 17.00 a 19.30 hores i els dissabtes de 09.00 a 13.00 hores.

•Com contactar amb nosaltres

Línia directa telefònica 966 467 009
Via fax: 96.578.35.64
Pàgina web: www.denia.es

Data Edició: març 2007
Actualizació carta: 2 anys
Nre. d'exemplars impresos: 5000

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.



AJUNTAMENT DE DÉNIA



DIPUTACIÓN DE ALICANTE

Carta de Compromisos



atenció ciutadana
dénia



AJUNTAMENT DE DÉNIA

ORGANIZACIÓN REGISTRADA
GESTIÓN POR COMPROMISOS



www.ifqa.org
07 / 2036

Serveis que prestem

Informació General

▪Atendre i satisfer la demanda d'informació dels ciutadans, tant a nivell administratiu, cultural, sobre organismes públics, etc..

Registre General

▪Sol·licituds i peticions per a l'ajuntament, o bé per al servei PROP, realitzant la compulsa de la documentació.
▪Sol·licitud de renovació de la targeta de residència, a través del sistema PROP.

Gestió del padró municipal d'habitants

▪Altes, baixes i modificacions del padró
▪Volants d'empadronament individuals i col·lectius
▪Certificats d'empadronament, individuals, col·lectius i històrics

Cens electoral

▪Reclamacions del cens electoral, per a ciutadans nacionals i comunitaris.
▪Sol·licitud d'alta per a vot en les eleccions municipals i europees als ciutadans comunitaris.

Recaptacions i impostos

▪Liquidació i cobrament de les taxes municipals mitjançant el caixer automàtic.
▪Certificat de béns

Altres serveis

▪Emplenar de la declaració de l'imprés de Residència per a pensions.
▪Tramitació de certificats de distància.
▪Tramitació de certificats de residència i convi- vència de la Policia Local.
▪Facilitar els impresos administratius municipals, fullets, etc...
▪Informació sobre oposicions de l'ajuntament.

Drets dels ciutadans

Els ciutadans tenen dret a rebre una informació fiable, veraç i actualitzada, mitjançant un tracte amable i personalitzat.

Normativa aplicable

Llei de procediment administratiu
Llei de protecció de dades de caràcter personal
Llei reguladora de les bases de règim local

Els nostres compromisos

➤Resoldrem en el mateix moment de la seua petició les altes, modificacions de dades del padró i volants d'empadronament sempre que ens aporte la documentació correcta.

➤L'atendrem en menys de 10 minuts.

➤Li entregarem en un termini màxim de dos dies hàbils el certificat d'empadronament.

➤Té a la seua disposició un caixer automàtic en la mateixa oficina per al pagament de les taxes municipals, sense necessitat de desplaçar-se.

➤Treballarem per oferir-li una informació clara, exacta i fiable.

➤Tramitem les seues queixes i suggeriments en un termini màxim de deu dies hàbils.

➤Treballarem per oferir-li una atenció ambale i un tracte personalitzat en tots els nostres serveis.

Els nostres indicadors

➤% de peticions del padró realitzades en el moment.
Si no és possible la seua petició, ens comprometem a remetre el certificat o document sol·licitat al seu domicili.

➤Temps que el ciutadà espera a la sala fins que és atés. *Si no és possible, s'hi adoptaran les mesures de correcció establides en funció de l'incompliment.*

➤Dies que tarda el ciutadà a rebre el certificat d'empadronament.
Si no podem complir el termini, li enviarem el certificat al seu domicili.

➤% de dies que el caixer automàtic està disponible per realitzar el pagament de les taxes.
Li facilitarem el pagament de les taxes mitjançant el datafon en cas que el caixer s'hi trobe fora des servei.

➤Grau de satisfacció del ciutadà en relació a la informació clara, exacta i fiable.
Corregir la informació incorrecta i remetre-la per la via que considera oportuna el ciutadà.

➤% de queixes i suggeriments tramitats en un termini màxim de deu dies hàbils.
Si no podem complir el termini, ens comprometem a enviar-li una carta de disculpa del regidor de l'oficina.

➤Grau de satisfacció del ciutadà amb referència al tracte, amabilitat i actitud rebudes.
Si no és així, ens comprometem a enviar-li una carta de disculpa del regidor de l'oficina.

“El compliment dels compromisos de qualitat es revisaran anualment i els resultats es publicaran a la pàgina web de l'Ajuntament amb les mesures de correcció adoptades”

Ajude'ns a millorar el nostre servei, la seua opinió és el més important.

Tenim a la seua disposició un full d'avisos, queixes i suggeriments perquè ens puguen traslladar les seues opinions, disponible a la pàgina web i en aquesta oficina.

