

• Presentación

Para este Ayuntamiento, es un objetivo prioritario el proporcionar unos servicios de calidad para nuestros ciudadanos. Por este motivo, desde hace unos meses venimos trabajando para implantar un sistema de calidad en la Oficina de Atención al Ciudadano (CIVIC), que se irá extendiendo de manera progresiva a otros departamentos o servicios. El objetivo está bien claro: intentar adaptarnos siempre a las demandas de los ciudadanos en un proceso de mejora continua.

Esta Carta de compromisos pretende informar de los servicios que se prestan en CIVIC y del nivel de calidad medido por indicadores, entre los que se incluyen las encuestas de satisfacción que cumplimentan los propios usuarios.

Luisa Pastor
Alcaldesa de San Vicente del Raspeig

• Misión de la Oficina de Atención al Ciudadano

Ofrecemos a los ciudadanos información municipal, recibimos sus solicitudes y escritos y realizamos otros trámites administrativos que el Ayuntamiento determina. Queremos ser una referencia para los ciudadanos y demás departamentos municipales en la información que proporcionamos, la atención que prestamos y la eficiencia en la realización de trámites.

• Quiénes somos



Responsable de la carta:
Jefa de la Oficina de Atención al Ciudadano



Oficina de Atención al Ciudadano

C/ Salamanca, 2 - bajo
Teléfono 965675065 y 010
Fax 965669651
E-mail civic@raspeig.org
Web www.raspeig.es

Horario de atención al público
De lunes a viernes, de 8:30 a 17:00 horas

Medios de acceso y transporte público
Localización: Edificio Casa Consistorial
Plaza de España, acceso por C/Salamanca
Aparcamiento público: Mercado municipal
acceso por C/ Domínguez Margarit

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.



ORGANIZACIÓN
REGISTRADA
GESTIÓN POR
COMPROMISOS
www.ifqa.org
0 7 1 2 0 2 6

DIPUTACIÓN
DE ALICANTE



**Ajuntament de
San Vicente del Raspeig**

**Carta de Compromisos
Oficina de
Atención al Ciudadano**



Tirada: 5000 ejemplares
Edición: marzo 2007

Principales servicios que prestamos

Información sobre

- Subvenciones del Ayuntamiento
- Matriculación en colegios
- Asignación Centro de Salud
- Oposiciones al Ayuntamiento
- Otros trámites municipales.

Registro General de Entrada

- Presentación de solicitudes, instancias y demás documentación dirigida al Ayuntamiento.

Padrón Municipal de Habitantes

- Altas, cambios de domicilio, modificación datos, emisión de Volantes y certificados.

Otros trámites

- Cita para Documento Nacional de Identidad.
- Registro municipal de Asociaciones Vecinales.
- Actas de comparecencias
- Declaración de residencia para pensiones.
- Registro de facturas.
- Solicitud Carné Oro transporte.
- Cobro de tasas municipales mediante tarjeta de crédito.
- Solicitud certificado de antecedentes penales
- Punto Registro Usuario de firma electrónica.

• Normativa reguladora

Derechos de los ciudadanos en general:

- Artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.
- Artículo 18.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril Registro General
- Artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre
- Artículos 151 y siguientes del R.O.F. (R.D.2568/1986, de 28 de noviembre)

Padrón municipal de Habitantes

- Artículos 15 a 18 de la Ley 7/1985, de 2 de abril
- Artículos 53 y siguientes del Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales (R.D. 1690/1986, de 11 de julio)
- Resolución de 9 de abril de 1997 (BOE 11.04.1997)

Normas específicas según el trámite a realizar

Disponibles en la página web del Ayuntamiento www.raspeig.es

Compromisos

➤ El tiempo de espera de nuestros usuarios no excederá de 10 minutos, al menos en un 80 %.

➤ Los certificados del Padrón Municipal de Habitantes se entregaran en un plazo máximo de 3 días laborables.

➤ Tramitar de manera inmediata las solicitudes de alta y modificaciones en el Padrón Municipal de Habitantes siempre que se aporte la documentación correcta, así como los volantes de empadronamiento .

➤ Ofrecer a los ciudadanos una atención y trato esmerado en todas las actuaciones realizadas en la Oficina.

➤ Tramitar todas las quejas y sugerencias en un plazo máximo de quince días hábiles .

➤ Ofrecer al ciudadano información fiable, exacta, clara y precisa.

Indicadores

➤ % de usuarios atendidos en menos de 10 minutos.

➤ Nº días transcurridos entre el momento de solicitud del certificado y el momento en que está disponible para ser entregado.

➤ % de trámites realizados de manera inmediata.

➤ Nivel de satisfacción del ciudadano en relación a la atención y trato esmerado.

➤ % de quejas y sugerencias tramitadas en el plazo establecido.

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

• Formas de participación de los ciudadanos

1.- A través de la encuesta de satisfacción.

Se realizará al menos en cuatro ocasiones al año.

2.- Mediante la presentación de quejas y sugerencias.

Tenemos a su disposición un modelo de queja o sugerencia para mostrar su opinión sobre los servicios que prestamos o sus ideas para mejorar su calidad.

Puede presentarlas telefónicamente, por escrito o por correo electrónico (civic@raspeig.org)

Nos comprometemos a contestarle en un plazo máximo de 15 días hábiles.

3- Informes de resultados.

Anualmente se publicará en la web municipal un informe resumen con los resultados de las encuestas y con las propuestas de subsanación y mejora acordadas.

• Medidas de subsanación

Le remitiremos una carta de disculpas del Concejal Delegado de la Oficina, con las propuestas de mejora o subsanación en función del incumplimiento.

Le remitiremos a su domicilio tanto los certificados del Padrón Municipal de Habitantes que no se encuentren a su disposición en el plazo previsto como los documentos correspondientes a los trámites de realización inmediata.

Rectificaremos la información incorrecta y se la remitiremos a su domicilio.

• Derechos de los usuarios del servicio

Se reconocen los derechos a obtener copia sellada de los documentos que presenten, obtener información acerca de los requisitos exigibles a sus solicitudes, a ser tratados con respeto y deferencia y demás reconocidos por la normativa aplicable.