

• Presentació

Per a aquest Ajuntament, és un objectiu prioritari proporcionar uns serveis de qualitat per als nostres ciutadans. Per això, des de fa uns mesos treballem per implantar un sistema de qualitat en l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (CIVIC), que s'estendrà de manera progressiva a altres departaments o serveis. L'objectiu està ben clar: intentar adaptar-nos sempre a les demandes dels ciutadans en un procés de millora contínua.

Aquesta Carta de Compromisos pretén informar dels serveis que es presten al CIVIC i del nivell de qualitat mesurat per indicadors, entre els que s'inclouen les enquestes de satisfacció que emplenen els mateixos usuaris.

Luisa Pastor

Alcaldeessa de Sant Vicent del Raspeig

• Missió de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà

Oferim als ciutadans informació municipal, rebem les seues sol·licituds i escrits i realitzem altres tràmits administratius que l'Ajuntament determina.

Volem ser una referència per als ciutadans i la resta de departaments municipals en la informació que proporcionem, l'atenció que prestem i l'eficiència en la realització de tràmits.

• Qui som



Responsable de la carta:
Cap de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà



civic

Oficina d'Atenció al Ciutadà

C/ Salamanca, 2 - baix

Telèfon 965675065 i 010

Fax 965669651

Correu electrònic: civic@raspeig.org

Web www.raspeig.es

Horari d'atenció al públic

De dilluns a divendres, de 8.30 h a 17.00 h

Mitjans d'accés i transport públic

Localització: Edifici de la Casa Consistorial

Plaça d'Espanya, accés pel C/ Salamanca

Aparcament públic: Mercat municipal
accés pel C/ Domínguez Margarit

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.



ORGANIZACIÓN
REGISTRADA
GESTIÓN POR
COMPROMISOS

© 2007
www.ifqa.org
0 7 / 2 0 2 6

a
DIPUTACIÓN
DE ALICANTE



**Ajuntament de
Sant Vicent del Raspeig**

Carta de Compromisos Oficina d'Atenció al Ciutadà



Tirada: 5000 exemplars

Edició: març 2007

Principals serveis que prestem

Informació sobre

- Subvencions de l'Ajuntament
- Matriculació als col·legis
- Assignació Centre de Salut
- Oposicions a l'Ajuntament
- Altres tràmits municipals.

Registre General d'Entrada

- Presentació de sol·licituds, instàncies i la resta de documentació dirigida a l'Ajuntament.

Padró Municipal d'Habitants

- Altes, canvis de domicili, modificació dades, emissió de volants i certificats.

Altres tràmits

- Cita per al document nacional d'identitat.
- Registre municipal d'associacions de veïns.
- Actes de compareixences.
- Declaració de residència per a pensions.
- Registre de factures.
- Sol·licitud Carnet Or de transport.
- Cobrament de taxes municipals mitjançant targeta de crèdit.
- Sol·licitud certificat d'antecedents penals
- Punt Registre Usuari de signatura electrònica.

• Normativa reguladora

Drets dels ciutadans en general:

- Article 35 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre.
- Article 18.1 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril
Registre General
- Article 38 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre
- Articles 151 i següents del ROF (RD 2568/1986, de 28 de novembre)

Padró municipal d'Habitants

- Articles 15 a 18 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril
- Articles 53 i següents del Reglament de Població i Demarcació Territorial de les Entitats locals (RD 1690/1986, de 11 de juliol)
- Resolució de 9 d'abril de 1997 (BOE 11.04.1997)

Normes específiques segons el tràmit a realitzar

Disponibles a la pàgina web de l'Ajuntament www.raspeig.es

Compromisos

➤ El temps d'espera dels nostres usuaris no excedirà de 10 minuts, almenys en un 80 %

➤ Els certificats del Padró Municipal d'Habitants s'entregaran en un termini màxim de 3 dies laborables

➤ Trametre de manera immediata les sol·licituds d'alta i modificacions en el Padró Municipal d'Habitants sempre que s'hi aporte la documentació correcta, així com els volants d'empadronament

➤ Oferir als ciutadans una atenció i tracte atent en totes les actuacions realitzades en l'oficina

➤ Trametre totes les queixes i suggeriments en un termini màxim de quinze dies hàbils

➤ Oferir al ciutadà informació fiable, exacta, clara i precisa

• Formes de participació dels ciutadans

1. A través de l'enquesta de satisfacció.

Es realitzarà almenys en quatre ocasions a l'any.

2. Per mitjà de la presentació de queixes i suggeriments.

Tenim a la seua disposició un model de queixa o suggeriment per a mostrar la seua opinió sobre els serveis que prestem o les seues idees per a millorar la seua qualitat.

Pot presentar-les telefònicament, per escrit o per correu electrònic (civic@raspeig.org)

Ens comprometem a contestar-li en un termini màxim de 15 dies hàbils.

3. Informes de resultats.

Anualment es publicarà en la web municipal un informe resum amb els resultats de les enquestes i amb les propostes d'esmena i millora acordades.

Indicadors

➤ % d'usuaris atesos en menys de 10 minuts

➤ Nre. dies transcorreguts entre el moment de sol·licitud del certificat i el moment en què està disponible per a ser entregat

➤ % de tràmits realitzats de manera immediata

➤ Nivell de satisfacció del ciutadà en relació a l'atenció i tracte atent

➤ % de queixes i suggeriments tramesos en el termini establert

➤ Nivell de satisfacció del ciutadà en relació a la informació fiable, exacta, clara i precisa

• Mesures de correcció

Li remetrem una carta de disculpes del regidor delegat de l'Oficina, amb les propostes de millora o esmena en funció de l'incompliment.

Li remetrem al seu domicili tant els certificats del Padró Municipal d'Habitants que no es troben a la seua disposició en el termini previst com els documents corresponents als tràmits de realització immediata. Rectificarem la informació incorrecta i li la remetrem al seu domicili.

• Drets dels usuaris del servei

Es reconeixen els drets a obtindre una còpia segellada dels documents que presenten, i a obtindre informació sobre els requisits exigibles a les seues sol·licituds, a ser tractats amb respecte i deferència i la resta de drets reconeguts per la normativa aplicable.