

•Presentación

El Ayuntamiento de Sax, en pleno proceso hacia un nuevo modelo de Administración Pública, presidido por la calidad en la atención y en la información a la ciudadanía, crea la OMAC como aspiración de mejora continua, donde la profesionalidad, la accesibilidad y la capacidad de respuesta queden garantizadas mejorando la imagen de la administración, su prestigio y su credibilidad.

•Nuestra misión y visión

Atender y resolver solicitudes, quejas y reclamaciones de la ciudadanía, ya sea mediante la gestión directa de las mismas, aportación de información o canalización al área más adecuada para su última resolución, así como dar entrada a todos los documentos dirigidos a la Corporación con el fin de asegurar la prestación de un servicio de calidad.

•Ayúdenos participando

Si tiene cualquier problema con nuestros servicios o quiere aportar sugerencias, tenemos a su disposición un sistema de recogida de quejas y sugerencias a través de instancias formalizadas que puede recoger en la OMAC (planta baja del Ayuntamiento).

•Quiénes somos



Responsable de la carta: Equipo de calidad.

•Dónde estamos

La OMAC se encuentra ubicada en la planta baja del Ayuntamiento de Sax, sito en Plaza de la Constitución, nº 1.

•Nuestro horario

El horario de Atención al Público es de Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 horas.

•Cómo contactar con nosotros

Usted puede contactar con nosotros vía telefónica o vía correo electrónico:

Teléfono: 965 47 40 06 (ext. 103/104)

Fax: 965 47 53 99

Correo Electrónico: omac@sax.es

Página Web: www.sax.es

•Derechos de los ciudadanos

Se aplicarán las normas reguladoras de los derechos de los ciudadanos reconocidos en la Ley de Procedimiento Administrativo y en la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal.

Fecha de publicación: Marzo 2007.

Vigencia: 1 año.

Tirada: 5.000 ejemplares

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.



Carta de Compromisos de la Oficina Municipal de Atención al Ciudadano



Ayuntamiento de Sax



© www.ifqa.org
07/2035

Servicios que prestamos

- Registro Entrada y Salida de documentos.
- Recepción de documentos dirigidos a otras administraciones (ventanilla única).
- Acreditación de firma electrónica.
- Información de carácter general.
- Ayuda a cumplimentar instancias y auto-liquidaciones.
- Revisión de documentación que debe aportar junto a la solicitud.
- Información sobre el estado de tramitación de expedientes y plazos de resolución.
- Tramitación inmediata de compulsas de documentos de trámite interno.
- Recepción de quejas y sugerencias.
- Tramitación en el momento siempre que se aporte la documentación requerida:
 - Modificaciones en el Padrón (altas, bajas, cambios domicilio...)
 - Gestión de trámites del cementerio.
 - Expedición de certificados de empadronamiento.

Normativa aplicable

Ley 30/1992, Ley 7/1985,
R.D 2568/1986, R.D. 1690/1986.



Nuestros Compromisos

- Mantener actualizada la información que se demanda (actividades culturales, becas, ayudas, plazos de presentación de solicitudes, etc.)
- Garantizar una atención personalizada, con un trato amable, y un lenguaje claro y sencillo.
- Resolver consultas de forma inmediata, salvo consultas excepcionales (técnicos municipales) ofreciendo siempre una respuesta y en el caso de no poder ofrecerla en el momento, tomaremos nota de su teléfono para comunicársela al día siguiente.
- Expedir certificados de convivencia en un plazo máximo de 6 días.
- Concertar cita previa con técnicos y concejales en el plazo máximo de 3 días.
- El tiempo en ser atendidos no será superior a 10 minutos excepto en situaciones excepcionales.
- Tramitar las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días.

Indicadores

- Grado de satisfacción en la información facilitada.
- Grado de satisfacción en el trato recibido.
Nº de consultas resueltas telefónicamente al día siguiente.
- Nº de consultas no resueltas de modo inmediato por tratarse de cuestiones técnicas.
- % de certificados otorgados en el plazo máximo de 6 días.
- Nº de citas no otorgadas en el plazo máximo de tres días.
- % de casos en donde el tiempo en ser atendido no es superior a 10 minutos.
- % de quejas tramitadas en el plazo de 15 días.

Medidas de subsanación

Se remitirá una carta de disculpas con las propuestas de mejora o subsanación en función del incumplimiento.

Los compromisos adquiridos serán revisados y actualizados anualmente teniendo en cuenta las necesidades y demandas de ciudadan@s, publicándose en nuestra pagina web los resultados obtenidos año tras año.