

ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO

Nº: 00.2.7

Rev:

PREPARADO:
GRUPO DE MEJORA DEL 002.7 DE
TORRENT INNOVA**APROBADO**

Pág.: 1 de 8

Fecha: Fecha de
entrada en vigor.NOMBRE:
CARGO:NOMBRE:
CARGO:**OBJETIVOS***Los objetivos que se pretenden conseguir con la elaboración de la carta son:*

- *Formalizar los compromisos que los ciudadanos pueden esperar de los servicios prestados por el TDIC.*
- *Mejorar los servicios y prestaciones que perciben a través del TDIC*
- *Cumplir con el objetivo del Plan de Calidad y Modernización "Plan Torrent Innova 2010-2013. 002.7 Elaboración de una carta de servicio de TDIC"*

ALCANCE*Todos los Servicios prestados por el TDIC (Torrent Departament d'Informació al Ciutadà)*

INTRODUCCIÓN

El Plan de Calidad y Modernización "Torrent Innova" establece como Misión del Ayuntamiento de Torrent gobernar la ciudad y prestar servicios para mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos, con un uso eficiente de sus recursos, contemplando en el Eje 2, "Prestar servicios de calidad que satisfacen a los ciudadanos", un Plan de Implantación de Cartas de Servicio.

Las Cartas de Servicios son un instrumento de gestión de la mejora continua de los servicios públicos, a través de los que el Ayuntamiento da a conocer los servicios que presta y asume con la ciudadanía compromisos de calidad en la prestación de dichos servicios.

Las Cartas de Servicios expresan compromisos ciertos, efectivos y medibles con los usuarios de los servicios, a fin de garantizar en todo momento un determinado nivel de calidad en los servicios públicos. Asimismo, recogen medidas para comunicar periódicamente a los ciudadanos tanto el nivel de cumplimiento de los compromisos como las acciones emprendidas para seguir mejorando el servicio comprometido en una clara apuesta por la transparencia, la información y la mejora continua.

Con la presente Carta de Servicios, cuyo objeto es el Departamento de Información Ciudadana de Torrent (TDIC), se pretende dar un paso más en el nivel de calidad del citado servicio, que ya cuenta con la certificación UNE-EN ISO 9.001, estableciendo una serie de compromisos concretos y medibles con la ciudadanía, unos indicadores que permitan controlar su grado de cumplimiento y avanzar en la mejora continua del servicio y unos sistemas de compensación en caso de incumplimiento.

IDENTIFICACIÓN

¿Quiénes somos?

El Servicio de información y atención ciudadana es un equipo de profesionales altamente cualificados, dotado de medios técnicos, que proporciona al ciudadano una atención personalizada y de calidad en horarios adaptados a todas las necesidades.

Nuestra Misión

Atender en primera instancia a los ciudadanos, ofreciendo una información y atención completa en todas las gestiones con el Ayuntamiento de Torrent a través de sus diversos canales de comunicación: Presencial, Telefónico y Telemático.

¿Qué queremos ser?

Queremos que los ciudadanos de Torrent nos reconozcan como un Departamento de Información y Atención cercano, ágil y de calidad; que se adapta a sus requerimientos y necesidades.

¿Dónde estamos?

Calle Ramon y Cajal 1

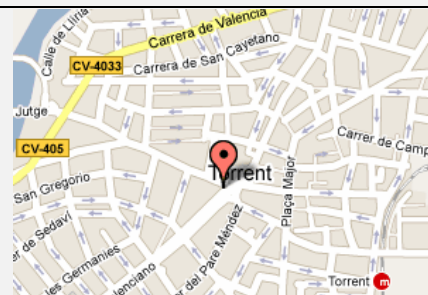
46900 Torrent

961 111 111

Fax 961 111 810

Correo electrónico: tdic@torrent.es

www.torrent.es



¿Cómo le atendemos?

Los idiomas de atención son el valenciano y el castellano.

CATÁLOGO DE SERVICIOS PRESTADOS

CÓDIGO	SERVICIO
1.	<p>INFORMACIÓN: <i>Información y asesoramiento a todos los ciudadanos acerca de todos los servicios que presta el Ayuntamiento de manera presencial, telefónica y telemática. Información a todos los ciudadanos acerca de la normativa municipal, manera presencial, telefónica y telemática.</i></p>
2.	<p>REGISTRO DE DOCUMENTOS: <i>Recepción, ayuda a los ciudadanos a la cumplimentación de instancias y registro de documentos dirigidos al Ayuntamiento para su canalización a los servicios correspondientes de forma presencial y telemática. Servicio de "ventanilla única" respecto de los documentos dirigidos a la Generalitat Valenciana y a la Administración del Estado.</i></p>
3.	<p>COMPULSA DE DOCUMENTOS: <i>Compulsa gratuita de documentos objeto de registro.</i></p>
4.	<p>TABLÓN DE ANUNCIOS: <i>Información sobre edictos, bandos, convocatorias, publicaciones y notificaciones</i></p>
5.	<p>GESTIÓN Y TRÁMITES MUNICIPALES: <i>Se realizan de forma presencial y en algunos casos por vía telefónica y telemática, los siguientes trámites:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Expedición de certificados de empadronamiento y altas, bajas y modificaciones del Padrón. - Emisión de Cheque Nacimiento. - Emisión de certificados digitales de la Autoridad Certificación Comunidad Valenciana (ACCV) - Emisión de fe de vida de clases pasivas. - Duplicados de recibos municipales. - Alteración de titularidad catastral. - Expedición de certificados de impuestos locales - Autoliquidación altas previas matriculación. - Liquidación prorrateada por baja y pago adelantado del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM). - Autoliquidación provisional del Impuesto de Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO). - Autoliquidaciones del Impuesto Incremento Valor de Terreno de Naturaleza Urbana (IIVTNU) - Autoliquidación de tasas

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Canales

- Presencial**

Las oficinas del TDIC están ubicadas en la planta baja del Ayuntamiento de Torrent:

Calle Ramon y Cajal 1
46900 Torrent

- Atención telefónica**

Teléfono: 961 111 111
Desde el extranjero: +34-961 111 111

- Atención a través del correo electrónico y fax**

Servicios de recogida de solicitudes de información a través del correo electrónico o fax.

- Atención telemática**

El portal Web del Ayuntamiento de Torrent contiene información municipal, servicios y gestiones on-line.

- Formas de acceso:**

Líneas de autobús:

- *TorrentBus: Líneas 1, 2, 4, 5 y 6*
- *Fernanbus: Línea 170 (Valencia-El Vedat)*
- *Autobuses Buñol: Línea Valencia- Real de Montroy- Millares*

Horarios

- Horario Ordinario:**

De lunes a viernes de 8:30 a 18:30
Sábados de 9:00 a 12:30

- Horario de Verano (Julio y Agosto)**

De lunes a viernes de 8:30 a 14:00

De lunes a viernes de 8:00 a 20:00
Sábados de 9:00 a 20:00

A través de :

tdic@torrent.es
Fax 961 111 810

A través de www.torrent.es

COMPROMISOS

Nº	DESCRIPCIÓN
1.	<i>Atender las peticiones de información solicitadas por los ciudadanos vía correo electrónico o fax en menos de 48 horas en el 95% de los casos</i>
2.	<i>Trasladar al departamento correspondiente al día siguiente hábil la documentación presentada en registro general en el 95% de los casos</i>
3.	<i>El tiempo de espera de las llamadas telefónicas no superará los 30 segundos en el 70%</i>
4.	<i>El tiempo de espera para la atención presencial no superará los 10 minutos en el 80%</i>
5.	<i>Realizar una encuesta anual de calidad de servicio</i>
6.	<i>El personal de la Oficina del TDIC estará altamente preparado y cualificado, le asesorará sobre las opciones que más le convienen, obteniendo una puntuación mínima de 7 en la encuesta de satisfacción y un máximo de 10 quejas anuales relacionadas con la preparación del personal</i>
7.	<i>El personal del TDIC recibirá un mínimo de 20 horas anuales de formación</i>
8.	<i>La atención ciudadana se prestará con amabilidad y consideración. La puntuación mínima obtenida en las encuestas de satisfacción será de 7.</i>
9.	<i>El TDIC dispondrá de unas instalaciones adecuadas al uso previsto para la prestación de los servicios, obteniendo en las encuestas de satisfacción al menos un 7.</i>
10.	<i>Informar al ciudadano en un máximo de 5 días sobre la resolución de sus sugerencias y en un máximo de 10 días en relación con sus quejas, relativas al funcionamiento del TDIC.</i>

SISTEMA DE CONTROL

INDICADOR	DESCRIPCIÓN
1.1	<i>Tiempo de espera en atención vía correo electrónico</i>
1.2	<i>Tiempo de espera en atención vía fax</i>
1.3	<i>Porcentaje de peticiones con tiempo de atención inferior a 48 horas</i>
2.1	<i>Tiempo de registro de la documentación presentada</i>
2.2.	<i>Tiempo de traslado de la documentación</i>
2.3.	<i>Porcentaje de registros trasladados en menos o igual a un día hábil</i>
3.1.	<i>Porcentaje de llamadas cuyo tiempo de espera supera los 30 segundos</i>
4.1.	<i>Porcentaje de tiempo de espera mayor de 10 minutos para la atención presencial</i>
5.1.	<i>Nº de encuestas de calidad de servicio realizadas anualmente</i>
6.1.	<i>Puntuación obtenida en la encuesta de satisfacción en relación con la preparación del personal</i>
6.2.	<i>Nº de quejas anuales relacionadas con la preparación del personal</i>
7.1.	<i>Nº de horas de formación recibidas por el personal del TDIC</i>
8.1.	<i>Puntuación obtenida en la encuesta de satisfacción en relación con la atención recibida</i>
9.1.	<i>Puntuación obtenida en la encuesta de satisfacción en relación con la accesibilidad de las instalaciones</i>
10.1	<i>Tiempo de contestación de sugerencias</i>
10.2.	<i>Tiempo de contestación de quejas</i>

MEDIDAS DE COMPENSACIÓN O SUBSANACIÓN

- *El TDIC pone a disposición de los ciudadanos los siguientes mecanismos de subsanación en caso de queja o error de información o atención son las siguientes:*
 - *Carta de disculpa al ciudadano, enviada por el mismo canal de la recepción o por el que el ciudadano señale*
 - *Llamada personal al ciudadano a fin de subsanar errores cometidos, en caso de atención telefónica.*
 - *Nueva tramitación de una gestión en un tiempo de ejecución mínimo ante un error del TDIC, sin tener que desplazarse el ciudadano.*

Los indicadores de medida del cumplimiento de los compromisos y sus resultados se podrán consultar en la página web municipal (www.torrent.es)

FORMAS DE PARTICIPACIÓN

- *Los ciudadanos y usuarios de los servicios que ofrece el TDIC del Ayuntamiento de Torrent podrán colaborar en la mejora de dichos servicios a través de los siguiente medios:*
 - *Mediante la expresión de sus sugerencias a través del **Buzón de sugerencia**: Ubicado en las oficinas del TDIC (Calle Ramón y Cajal nº 1)*
 - *Mediante su opiniones reflejadas en las **Encuestas de satisfacción** que realiza periódicamente el Ayuntamiento de Torrent.*
 - *Mediante la formulación de **Quejas y reclamaciones** a través del registro de entrada del Ayuntamiento de Torrent o correo electrónico tdic@torrent.es*
 - *Mediante la formulación de **Quejas y Sugerencias** a través de www.torrent.es*

FORMAS DE PRESENTACIÓN SUGERENCIAS, QUEJAS O RECLAMACIONES

- *Las Sugerencias, Quejas y Reclamaciones relativas a los servicios prestados en el TDIC, así como al incumplimiento de los compromisos establecidos, pueden presentarse a través de los siguientes medios:*
 - *Mediante la expresión de sus sugerencias anónimas a través del **Buzón de sugerencia**: Ubicado en las oficinas del TDIC (Calle Ramón y Cajal nº 1)*
 - *Mediante la formulación de **Quejas y reclamaciones** a través del registro de entrada del Ayuntamiento de Torrent o correo electrónico tdic@torrent.es*
 - *Mediante la formulación de **Quejas y Sugerencias** a través de www.torrent.es*

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	RECOMENDACIONES A LOS CIUDADANOS
<ol style="list-style-type: none">1. <i>Acceder tanto a las instalaciones como a los distintos servicios prestados sin ningún tipo de discriminación.</i>2. <i>Ser tratados con respeto y deferencia por el personal del Ayuntamiento.</i>3. <i>Conocer la identidad del personal responsable de la prestación del servicio solicitado.</i>4. <i>Recibir el servicio solicitado de manera rápida, eficaz y con garantía de confidencialidad en los datos personales.</i>5. <i>Obtener la orientación necesaria sobre los servicios y procedimientos que son competencia del TDIC.</i>6. <i>Formular cualquier sugerencia, queja o reclamación y ser contestado en el plazo establecido.</i>7. <i>No presentar documentos no exigidos por las normas, o que ya están en poder del Ayuntamiento.</i>8. <i>Ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales, según lo establecido en la normativa de protección de datos de carácter personal.</i>	<ol style="list-style-type: none">1. <i>Antes de acudir a las oficinas del TDIC, llamar por teléfono con el fin de evitar desplazamientos innecesarios</i>2. <i>Presentar la documentación correcta y los datos de identificación necesarios para realizar las gestiones o trámites en el momento de su solicitud.</i>3. <i>Cumplimentar de manera legible los documentos o solicitudes dirigidas al Ayuntamiento</i>4. <i>Respetar los turnos en los distintos puntos de atención</i>5. <i>Evitar ir a las oficinas del TDIC el día que vencen los plazos de entrega de documentación, o en horas punta</i>

NORMATIVA

- *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.*
- *Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos*
- *Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local*
- *Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.*
- *Ley 8/2010, de 23 de junio, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana.*
- *Reglamento Orgánico de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Torrent, de 13 de enero de 2011.*
- *Real Decreto 208/1996, 9 de febrero, que regula los servicios de información administrativa y de atención al ciudadano.*

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

- *Internos : Carta completa*
 - *(Portalet) - Intranet*
- *Externos: (Tríptico-Díptico)*
 - *Web*
 - *Soporte papel en las instalaciones de TDIC*

SERVICIOS EXCLUIDOS

SERVICIO	MOTIVO

MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
		<i>Primera edición.</i>