



Carta de Servicios

Atención Ciudadana

Presentación

La línea que quiere cursar el Ayuntamiento de Benidorm es la de apostar por una administración local que avance hacia el acercamiento al ciudadano y al turista, debido a que ambos han incrementado sus expectativas respecto a estos servicios y fruto, también, de sus experiencias en el sector privado, así como la necesidad de la administración de ser más eficiente ante los nuevos escenarios de atención ciudadana que prevén un incremento en el número y complejidad de las interacciones.

La presente Carta de Servicios pretende ser un instrumento al servicio de los ciudadanos y visitantes de Benidorm que mejore la información y el conocimiento de los diferentes servicios que la Concejalía de Atención Ciudadana pone a su disposición y en los que asumimos nuestro compromiso con sus necesidades.

Principios Fundamentales de la Carta de Servicios

La Carta de Servicios de la Concejalía de Atención al Ciudadano es un documento informativo dirigido a los usuarios, ciudadanos y visitantes de Benidorm en el que se recogen los servicios prestados por la Concejalía así como los derechos que les asisten al tiempo que se asume el compromiso con la prestación de dichos servicios y se establecen las medidas correctivas correspondientes.

¿Qué es la Concejalía de Atención Ciudadana?

La Concejalía de Atención Ciudadana ofrece atención presencial sobre el funcionamiento de los servicios municipales.

El servicio de Atención Ciudadana tiene el propósito general de favorecer el acceso de los ciudadanos (vecinos y turistas) al Ayuntamiento de Benidorm, ofertando un conjunto creciente de información y servicios a través de canales de fácil acceso como son el telefónico y el telemático, además del presencial.

¿Cuál es nuestra visión de futuro?

El Servicio de Atención Ciudadana (S.A.C.) del Ayuntamiento de Benidorm defiende la finalidad de facilitar la vida diaria a la ciudadanía en su relación con el municipio, a través de la centralización de las gestiones y la cercanía en la comunicación.

Nuestra pretensión es ser el S.A.C. de referencia para la ciudad, en constante evolución, tanto por residentes como por turistas.

Servicios que prestamos

- Servicio de información ciudadana (presencial, telefónica y telemática)
- Servicio de participación ciudadana por diversidad de medios como son correos electrónicos, web oficial, Portal-L. Verde, redes sociales, para la comunicación de avisos, reclamaciones o sugerencias que ayuden a avanzar en el municipio.

Compromisos e Indicadores

Compromisos	Indicadores
1. Mantener la satisfacción de los Grupos de Interés.	Porcentaje disminución de las quejas
2. Cumplir los requisitos de Accesibilidad	Número Programas compatibles Número Iniciativas abiertas en relación a la accesibilidad
3. Disponer de un conjunto de herramientas renovadas.	Número Herramientas actualizadas, mejoradas o nuevas. Número Máquinas o programas actualizados o Incorporados
4. Mejorar los niveles de servicios y derechos hacia los ciudadanos	Porcentaje desviación entre el nivel real de atención y el óptimo Número de peticiones y atenciones realizadas. Porcentaje de disminución de reclamaciones. Número de canales con varios idiomas
5. Mejorar la comunicación externa	Número Visitas a la web Número de notas prensa, tweets ...
6. Reformulación del buzón del ciudadano para consultas, reclamaciones y/o sugerencias.	Número recibidas.
7. Difusión de los trabajos planteados en este plan para darlos a conocer a la ciudadanía.	Número Publicaciones, notas de prensa ...

Derechos de los visitantes y usuarios

1. Identificar con claridad la unidad administrativa que es competente para la prestación del servicio requerido.
2. Recibir información administrativa general de manera presencial, telefónica y electrónica de forma eficaz y rápida.
3. Ser tratado con respeto y consideración.
4. Recibir información administrativa real y veraz.
5. Elegir el canal a través del cual relacionarse con la Concejalía.
6. Obtener información a través de medios electrónicos de los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades del servicio y para su ejercicio.

7. La seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la Concejalía.
8. La calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos por la Agencia.
9. Colaborar y participar con la Concejalía de Atención Ciudadana formulando consultas, propuestas o comentarios a través del correo electrónico, por teléfono o mediante correo postal.
10. Presentar sugerencias y quejas de forma presencial, a través de la sede electrónica o por correo postal.

Incumplimiento de los compromisos

En caso de incumplimiento de los compromisos recogidos en esta Carta de Servicios, la Concejalía de Atención Ciudadana propone las siguientes medidas:

- Ejecutar preferentemente los procedimientos que se encuentren afectados por los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios sin perjuicio del derecho del ciudadano a la presentación de las quejas y sugerencias pertinentes
- Comunicación de disculpas del máximo responsable de la organización en la que se informe de las medidas correctoras para subsanar el incumplimiento
- A petición del afectado o afectados, reunión con el máximo responsable de la organización en la que se les dará puntual información de las medidas correctoras para subsanar el incumplimiento
- La comunicación se realizará, preferentemente vía correo electrónico o a través de la sede electrónica para flexibilizar y agilizar la respuesta

Horarios, localización y contacto

LOCALIZACIÓN Y CONTACTO: Plaza Sus Majestades Los Reyes de España, 1

HORARIO: De lunes a viernes, de 07:45h a 14:15h (invierno).

De lunes a viernes, de 07:45h a 13:15h (verano)

INFORMACIÓN PRESENCIAL: Tlf.: 966815428

CENTRALITA TELEFÓNICA: Tlf.: 966815500

SERVICIO DE NOTIFICACIÓN: Extensión 5207.

SERVICIO ATENCIÓN CIUDADANA: Tlf.: 900 101 215 / 966815455

E-mail: incidencias@benidorm.org

atencionciudadano@benidorm.org

Wed: www.lineaverdebenidorm.com

Horario atención administrativa: de lunes a viernes de 8h a 14h.

Horario atención a través de resto de medios de comunicación: las 24h.