

Concejalía de Extensiones Administrativas Municipales



Carta de Servicios

Extensiones Administrativas Municipales

Presentación

El Ayuntamiento de Benidorm apuesta por una administración local cada vez más cercana al ciudadano y al turista, debido a que ambos han incrementado sus expectativas respecto a estos servicios, y también la necesidad de ser más eficiente ante los nuevos escenarios de atención ciudadana que prevén un incremento en el número y complejidad de las interacciones.

Dicha necesidad de acercamiento, culminó con la creación en el año 1995 de la primera Extensión Administrativa Municipal en el barrio de Alfredo Corral. Dada la gran acogida por parte de los ciudadanos, impulsó la creación en los sucesivos años de cuatro Extensiones más, ubicadas en los restantes barrios de Benidorm, concretamente en “La Cala”, “Els Tolls”, “Foietes” y Racò de Lóix.

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 Extensiones Administrativas Municipales 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 Extensiones Administrativas Municipales?

La concejalía de Extensiones Administrativas Municipales ofrece atención presencial sobre el funcionamiento de los Servicios Municipales, con una descentralización del Edificio principal de esta Entidad.

El servicio de Extensiones Administrativas Municipales 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 municipales.

¿Cuál es nuestra visión de futuro?

El Servicio de Extensiones Administrativas Municipales 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 Servicio de Atención Ciudadana 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 integral de tramitación de procedimientos administrativos (sin intervención técnica).

CARTA DE SERVICIOS: TIPO DE TRÁMITE

AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.-

INFORMACIÓN GENERAL:

- MUNICIPAL (ACTIVIDADES-CAMPAÑAS-CURSOS)
- TURÍSTICA (CALLEJERO-OCIO-SERVICIOS PÚBLICOS)

INFORMACIÓN PARTICULAR:

- SOBRE TRÁMITES, ESTADO DE INFORMES, EXPEDIENTES ...

ATENCIÓN CIUDADANO:

- RECLAMACIONES / SUGERENCIAS / FELICITACIONES.

REGISTRO GENERAL DE DOCUMENTOS:

- AYUNTAMIENTO DE BENIDORM.
- O.R.V.E.: REGISTRO DE ENTRADA DE DOCUMENTACIÓN A LOS DIFERENTES ORGANISMOS ESTATALES Y DE LA COMUNIDAD VALENCIANA, ADHERIDOS AL CONVENIO MARCO.

ESTADÍSTICA Y POBLACIÓN:

- ALTAS EN PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES.
- MODIFICACIÓN DE DOMICILIO.
- RECTIFICACIÓN DE DATOS PERSONALES.
- CONFIRMACIONES Y RENOVACIONES RESIDENCIA DE EXTRANJEROS.
- BAJAS P.M.H.
- RECLAMACIONES AL CENSO ELECTORAL.
- SOLICITUD DE CERTIFICADOS DE EMPADRONAMIENTO
- SOLICITUD DE CERTIFICADOS DE UBICACIÓN DE VIVIENDA.

AREA ECONÓMICA.-

RENTAS Y EXACCIONES:

- AUTOLIQUIDACIONES.

AREA DE EDUCACIÓN.-

- SOLICITUD BONO ESCOLAR TRANSPORTE PÚBLICO EDUCACIÓN SECUNDARIA.
- ENTREGA VALES AYUDAS MATERIAL ESCOLAR 2º CICLO EDUCACIÓN INFANTIL.

AREA DE DEPORTES.-

- INSCRIPCIONES EN DEPORTES.
- ABONOS POLIDEPORTIVO.
- BAJAS EN CURSOS DEPORTIVOS.

AREA DE CULTURA.-

- INFORMACIÓN PROGRAMA CULTURAL.

Carta de Servicios. Extensiones Administrativas Municipales

AREA DE FESTEJOS.-

- AUTORIZACIONES FESTEJOS.
- INFORMACIÓN PROGRAMAS DE ACTOS.

AREA DE URBANISMO - SERVICIOS SOCIALES - CEMENTERIOS.-

BIENESTAR SOCIAL: Presentación de solicitudes de los siguientes trámites:

- CARNET FAMILIA NUMEROSA.
- CALIFICACIÓN MINUSVALÍA.
- TRAMITACIÓN AYUDAS ECONÓMICAS.
- SERVICIO AYUDA A DOMICILIO.
- SOLICITUD INGRESO EN RESIDENCIA 3ª EDAD.
- SOLICITUD INGRESO CENTRO DE DÍA 3ª EDAD Y DISCAPACITADOS.
- TERMALISMO SOCIAL.
- VIAJES I.M.S.E.R.S.O.
- TELEASISTENCIA 3ª EDAD Y DISCAPACITADOS.
- ATENCIÓN VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR.
- SOLICITUD DE CERTIFICADOS DE SIGNOS EXTERNOS, ARRAIGO Y LEY DE DEPENDENCIA.

URBANISMO:

- SOLICITUD DE CERTIFICADOS URBANÍSTICOS.
- SOLICITUD DE LICENCIA DE OBRAS MENORES.
- SOLICITUD DE CÉDULAS DE HABITABILIDAD.
- SOLICITUD DE CERTIFICADOS DE DISTANCIA KM.
- SOLICITUD DE LICENCIA DE OCUPACIÓN.

AREA DE MEDIO AMBIENTE.-

- SOLICITUD AUTORIZACIÓN DE ACTIVIDADES CON FUEGO, REGULADAS SEGÚN EL PLAN DE QUEMAS DEL AYUNTAMIENTO DE BENIDORM.

AREA DE SEGURIDAD CIUDADANA Y MOVILIDAD.-

- CORTES DE VÍAS PÚBLICAS.
- OCUPACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS.
- SOLICITUD DE VADOS.
- SOLICITUD DE TARJETA DE APARCAMIENTO DE PERSONAS CON MINUSVALÍA Y "MOVILIDAD REDUCIDA".
- SOLICITUDES ACCESO ÁREAS RESTRINGIDAS AL TRÁFICO PARA RESIDENTES EN ZONAS PEATONALES.
- ALEGACIONES.
- SOLICITUD TARJETA CIUDADANA.

AREA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.-

- SOLICITUD DE APERTURA Y LICENCIA DE INDUSTRIAS (INOCUAS/MOLESTAS).
- SOLICITUD PUESTOS MERCADILLO MUNICIPAL.
- CAMPAÑA BONO-CONSUMO.
- SOLICITUD ADHESIÓN CAMPAÑA "BENIDORMTEDAMAS".
- SOLICITUD ADHESIÓN CAMPAÑA "ESCAPARATISMO NAVIDEÑO".

Carta de Servicios. Extensiones Administrativas Municipales

AREA DE SANIDAD.-

- CENSO CANINO.
- INFORMACIÓN PERROS PELIGROSOS.

AREA DE JUVENTUD.-

- INFORMACIÓN GENERAL DE SU PROGRAMACIÓN.

SECRETARIA GENERAL.-

- FE DE VIDA.
- RECLAMACIONES POR DAÑOS OCASIONADOS EN LA VÍA PÚBLICA.

SERVICIOS EXTERNOS

GENERALITAT VALENCIANA:

- P.R.O.P.: INFORMACIÓN DE TRÁMITES DE LA GENERALITAT VALENCIANA (centralizado en la E.A.M. de Foietes-Colonia Madrid, sita en la Avda. Beniardá nº 61).

ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO:

- REGISTRO DE ENTRADA DE DOCUMENTACIÓN DESTINADA A LOS DIFERENTES ORGANISMOS ADSCRITOS AL CONVENIO MARCO (O.R.V.E.).

Compromisos e Indicadores

Compromisos	Indicadores
1. Mantener la satisfacción de los Grupos de Interés.	Porcentaje de atenciones y trámites
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
5. 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 esta Concejalía.

Incumplimiento de los compromisos

En caso de incumplimiento de los compromisos recogidos en esta Carta de Servicios, la Concejalía de Extensiones Administrativas Municipales propone las siguientes medidas:

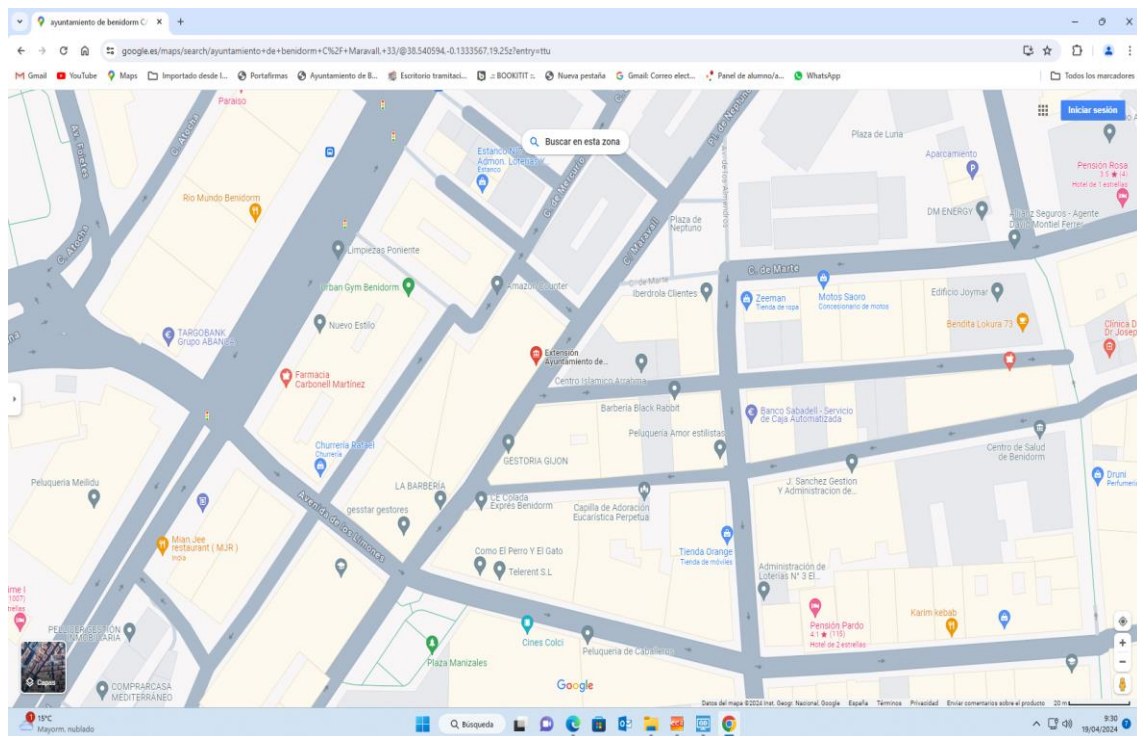
- Ejecutar preferentemente los procedimientos que se encuentren afectados por los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios sin perjuicio del derecho del ciudadano a la presentación de las quejas y sugerencias pertinentes.
- Comunicación de disculpas del máximo responsable de la organización 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:**

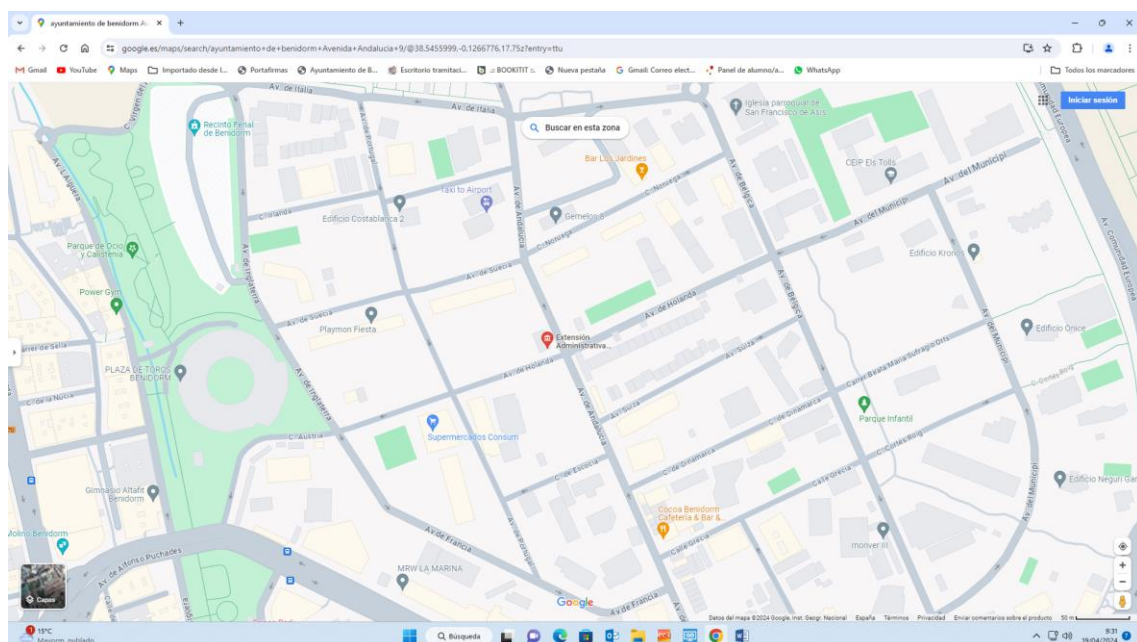
E.A.M. ALFREDO CORRAL-MARAVALL-PLAZA DE ESPAÑA

C/ Maravall, 33



E.A.M. ELS TOLLS-SALT DE L'AIGUA:

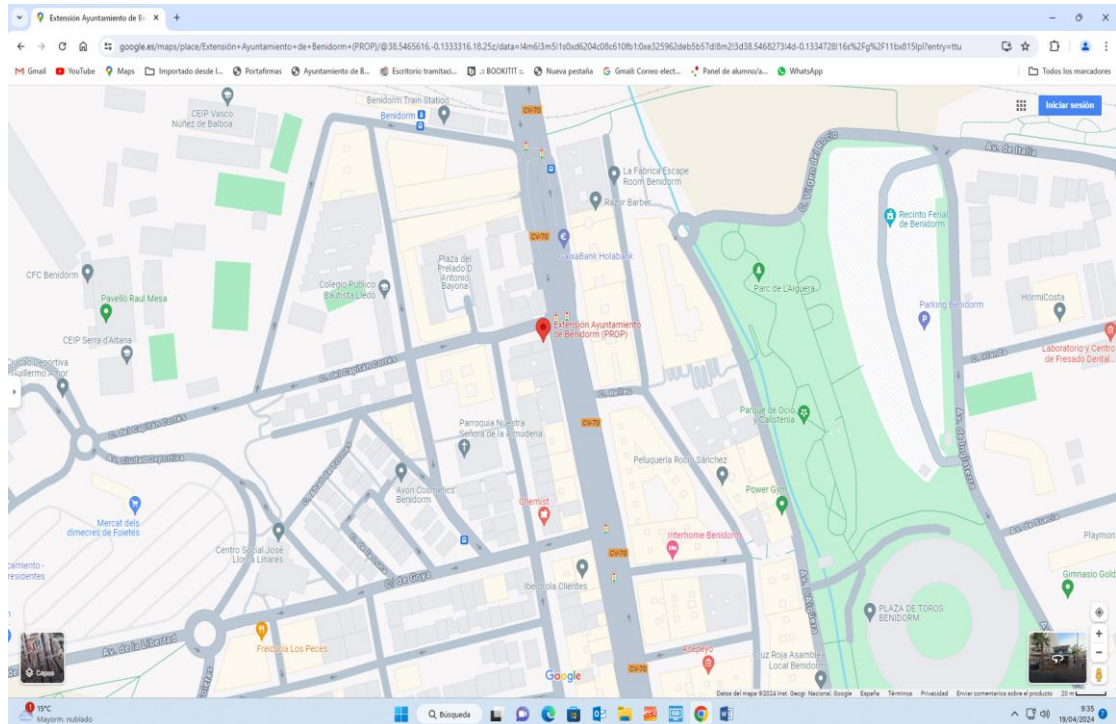
Av. Andalucía, 9



Carta de Servicios. Extensiones Administrativas Municipales

E.A.M. FOIETES-COLONIA MADRID

Av. Beniardá, 61



E.A.M. LA CALA:

C/ Secretario D. Juan Antonio Baldoví, 1

