



Carta de Serveis

Extensions Administratives Municipals

Presentació

L'Ajuntament de Benidorm aposta per una administració local que avanci cap a l'acostament al ciutadà i a el turista, a causa de que tots dos han incrementat les seves expectatives respecte a aquests serveis, i a la necessitat de l'administració de ser més eficient davant els nous escenaris d'atenció ciutadana que preveuen un increment en el nombre i complexitat de les interaccions.

Esta necessitat d'acostament, va culminar amb la creació l'any 1995 de la primera Extensió Administrativa Municipal en el barri d'Alfredo Corral. Dona-la el gran acolliment per part dels ciutadà, va impulsar la creació en els successius anys de quatre extensions més, situades en els restants barris de Benidorm, concretament en "La Cala", "Els Tolls", "Foietes" y "Racò de Lòix".

Aquesta Carta de serveis pretén ser un instrument al servei dels ciutadans i visitants de Benidorm que millori la informació i el coneixement dels diferents serveis que la Regidoria d'Extensions Administratives Municipals, posa a la seva disposició i en els quals assumim el nostre compromís amb les seves necessitats.

Principis Fonamentals de la Carta de Serveis

La Carta de Serveis de la Regidoria de Extensions Administratives Municipals és un document informatiu dirigit als usuaris, ciutadans i visitants de Benidorm en el qual es recullen els serveis prestats per la Regidoria així com els drets que els assisteixen a el temps que s'assumeix el compromís amb la prestació d'aquests serveis i s'estableixen les mesures correctives corresponents.

Què és la Regidoria d' Extensions Administratives Municipals

La Regidoria d'Extensions Administratives Municipals ofereix atenció presencial sobre el funcionament dels serveis municipals.

El servei d'Extensions Administratives Municipals té el propòsit general d'afavorir l'accés dels ciutadans (veïns i turistes) a l'Ajuntament de Benidorm, oferint un conjunt creixent d'informació i serveis a través de canals de fàcil accés com són el telefònic i el telemàtic, a més del presencial.

Quina és la nostra visió de futur?

El Servei d'Extensions Administratives Municipals de l'Ajuntament de Benidorm defensa la finalitat de facilitar la vida diària a la ciutadania en la seva relació amb el municipi, a través de la proximitat en la comunicació.

La nostra pretensió és ser el Servei d'Atenció Ciutadana de referència per a la ciutat, en constant evolució, tant per residents com per turistes.

Serveis que prestem

- Servei d'informació ciutadana (presencial, telefònica i telemàtica).
- Servei integral de tramitació de procediments administratius (sense intervenció tècnica).

CARTA DE SERVEIS: TIPO DE TRÁMITE

AREA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ.-

INFORMACIÓ GENERAL:

- MUNICIPAL (ACTIVITATS-CAMPANYES-CURSOS)
- TURÍSTICA (LLISTA DE CARRERS-OCI-SERVICIS PÚBLICOS)

INFORMACIÓ PARTICULAR:

- SOBRE TRÀMITS, ESTAT D'INFORMES, EXPEDIENTS ...

ATENCIÓ CIUTADÀ:

- RECLAMACIONS / SUGGERIMENTS / FELICITACIONS.

REGISTRE GENERAL DE DOCUMENTS:

- AYUNTAMENT DE BENIDORM.
- O.R.V.E.: REGISTRE D'ENTRADA DE DOCUMENTACIÓ ALS DIFERENTS ORGANISMES ESTATALS I DE LA COMUNITAT VALENCIANA, ADHERITS AL CONVENI MARC.

ESTADÍSTICA I POBLACIÓ:

- ALTES EN PADRÓ MUNICIPAL D'HABITANTS.
- MODIFICACIÓ DE DOMICILI
- RECTIFICACIÓ DE DADES PERSONALS.
- CONFIRMACIONS I RENOVACIONS RESIDÈNCIA D'ESTRANGERS.
- BAIXES EN P.M.H.
- RECLAMACIONS AL CENS ELECTORAL.
- SOL·LICITUD DE CERTIFICATS D'EMPADRONAMENT.
- SOL·LICITUD DE CERTIFICATS D'UBICACIÓ D'HABITATGE.

AREA ECONÒMICA.-

RENDES I EXACCIONS:

- AUTOLIQUIDACIONS.

AREA D'EDUCACIÓ.-

- SOL·LICITUD BONO ESCOLAR TRANSPORT PÚBLIC EDUCACIÓ SECUNDÀRIA.
- ENTREGA VALS AJUDES MATERIAL ESCOLAR 2n CICLE EDUCACIÓ INFANTIL.

AREA D'ESPORTS.-

- INSCRIPCIONS EN ESPORTS.
- ABONAMENTS POLIESPORTIU.
- BAIXES EN CURSOS ESPORTIUS.

AREA DE CULTURA.-

- INFORMACIÓ PROGRAMA CULTURAL.

AREA DE FESTEJOS.-

- AUTORITZACIONS FESTEJOS.
- INFORMACIÓ PROGRAMES D'ACTES.

AREA DE URBANISME - SERVICIS SOCIALS - CEMENTERIS.-

BIENESTAR SOCIAL: Presentació de sol.licituds dels següents tràmits:

- CARNET FAMÍLIA NOMBROSA.
- QUALIFICACIÓ MINUSVALIDESA.
- TRAMITACIÓ AJUDES ECONÒMIQUES.
- SERVICI AJUDA A DOMICILI.
- SOL·LICITUD INGRÉS EN RESIDÈNCIA 3a EDAT.
- SOL·LICITUD INGRÉS CENTRE DE DIA 3a EDAT I DISCAPACITATS.
- TERMALISME SOCIAL.
- VIATGES I.M.S.E.R.S.O. GENERALITAT VALENCIANA.
- TELEASSISTÈNCIA 3a EDAT I DISCAPACITATS.
- ATENCIÓ VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA FAMILIAR.
- CERTIFICATS DE SIGNES EXTERNS, ARRELAMENT I LLEI DE DEPENDÈNCIA.

URBANISMO:

- SOL·LICITUD DE CERTIFICATS URBANÍSTICS.
- SOL·LICITUD DE L·LICÈNCIA D'OBRES MENORS.
- SOL·LICITUD DE CÈDULES D'HABITABILITAT.
- SOL·LICITUD DE CERTIFICATS DE DISTÀNCIA KM.
- SOL·LICITUD DE L·LICÈNCIA D'OCUPACIÓ.

AREA DE MEDI AMBIENT.-

- SOL·LICITUD AUTORITZACIÓ D'ACTIVITATS AMB FOC, REGULADES SEGONS EL PLA DE CREMES DE L'AJUNTAMENT DE BENIDORM.

AREA DE SEGURETAT CIUTADANA I MOBILITAT.-

- TALLS DE VIES PÚBLIQUES.
- OCUPACIÓ DE VIES PÚBLIQUES.SOLICITUD DE VADOS.
- SOL·LICITUD DE TARGETA D'APARCAMENT DE PERSONES AMB MINUSVALIDESA I "MOBILITAT REDUÏDA".
- SOL·LICITUDS ACCÉS ÀREES RESTRINGIDES AL TRÀNSIT PER A RESIDENTS EN ZONES PER ALS VIANANTS.
- AL·LEGACIONS.
- SOL·LICITUD TARGETA CIUTADANA.

AREA D'INDÚSTRIA I COMERÇ.-

- SOL·LICITUD D'OBERTURA I LLICÈNCIA D'INDÚSTRIES (INNÒCUES/MOLESTES).
- SOL·LICITUD POSATS MERCAT AMBULANT MUNICIPAL.
- CAMPAÑA BONO-CONSUM.
- SOL·LICITUD ADHESIÓ CAMPAÑA "**BENIDORMTEDAMAS".
- SOL·LICITUD ADHESIÓ CAMPANYA "APARADORISME NADALENC".

AREA DE SANITAT.-

- CENS CANÍ.
- INFORMACIÓ GOSSOS PERILLOSOS.

AREA DE JUVENTUT.-

- INFORMACIÓ GENERAL DE LA SEUA PROGRAMACIÓ/CURSOS.

SECRETARIA GENERAL.-

- FE DE VIDA.
- RECLAMACIONS PER DANYS OCASIONATS EN LA VIA PÚBLICA.

SERVICIS EXTERNS

GENERALITAT VALENCIANA:

- **P.R.O.P.:** INFORMACIÓ EN TRÀMITS DE LA GENERALITAT VALENCIANA (centralitzat en l'E.A. m. de *Foietes-Colònia Madrid, situada en l'Av. Beniardá núm. 61).

ADMINISTRACIÓ GENERAL DEL ESTAT:

- REGISTRE D'ENTRADA DE DOCUMENTACIÓ DESTINADA A DIFERENTS ORGANISMES ADSCRITS AL CONVENI MARC (O.R.V.E.).

Compromisos e Indicadors

Compromisos	Indicadores
1. Mantenir la satisfacció dels grups d'interès.	Percentatge d'atencions i tràmits
2. Cumplir els requisits d'Accessibilitat	Nombre Programes compatibles Nombre Iniciatives obertes en relació a l'accessibilitat
3. Disposar d'un conjunt d'eines renovades.	Nombre Eines actualitzades, millorades o noves. Nombre Màquines o programes actualitzats o incorporats.
4. Mejorar els nivells de serveis i drets cap als ciutadans	Percentatge desviació entre el nivell real d'atenció i l'òptim Nombre de peticions i atencions realitzades.
5. Difusió dels treballs plantejats en aquest pla per donar-los a conèixer a la ciutadania.	Nombre Publicacions, notes de premsa

Drets dels visitants i usuaris

1. Identificar amb claredat la unitat administrativa que és competent per a la prestació de servei requerit.
2. Rebre informació administrativa general de manera presencial, telefònica i electrònica de forma eficaç i ràpida.
3. Ser tractat amb respecte i consideració
4. Rebre informació administrativa real i veraç
5. Escollir el canal a través del qual relacionar-se amb la Regidoria
6. Obtenir informació a través de mitjans electrònics dels procediments i tràmits necessaris per accedir a les activitats del servei i per al seu exercici
7. La seguretat i confidencialitat de les dades que figurin en els fitxers, sistemes i aplicacions de la Regidoria.
8. La qualitat dels serveis públics prestats per mitjans electrònics per l'Agència.

Incompliment dels compromisos

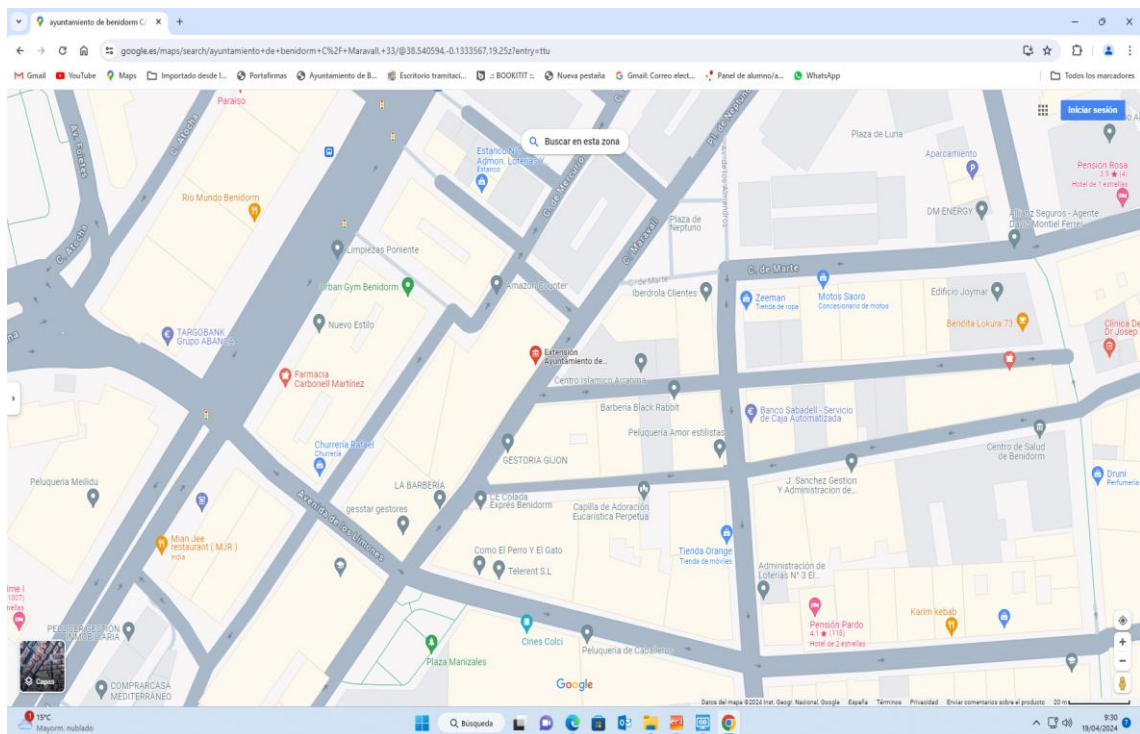
En cas d'incompliment dels compromisos recollits en aquesta Carta de Serveis, la Regidoria d'Extensions Administratives Municipals proposa les següents mesures:

- Executar preferentment els procediments que es trobin afectats pels compromisos adquirits en aquesta Carta de Serveis sense perjudici de el dret del ciutadà a la presentació de les queixes i suggeriments pertinents
- Comunicació de disculpes del màxim responsable de l'organització en la qual s'informi de les mesures correctores per a esmenar l'incompliment
- A petició de l'afectat o afectats, reunió amb el màxim responsable de l'organització en la qual se'ls donarà puntual informació de les mesures correctores per a esmenar l'incompliment
- La comunicació es realitzarà, preferentment via correu electrònic o mitjançant la seu electrònica per flexibilitzar i agilitzar la resposta.

Horaris, Localització i contacte.

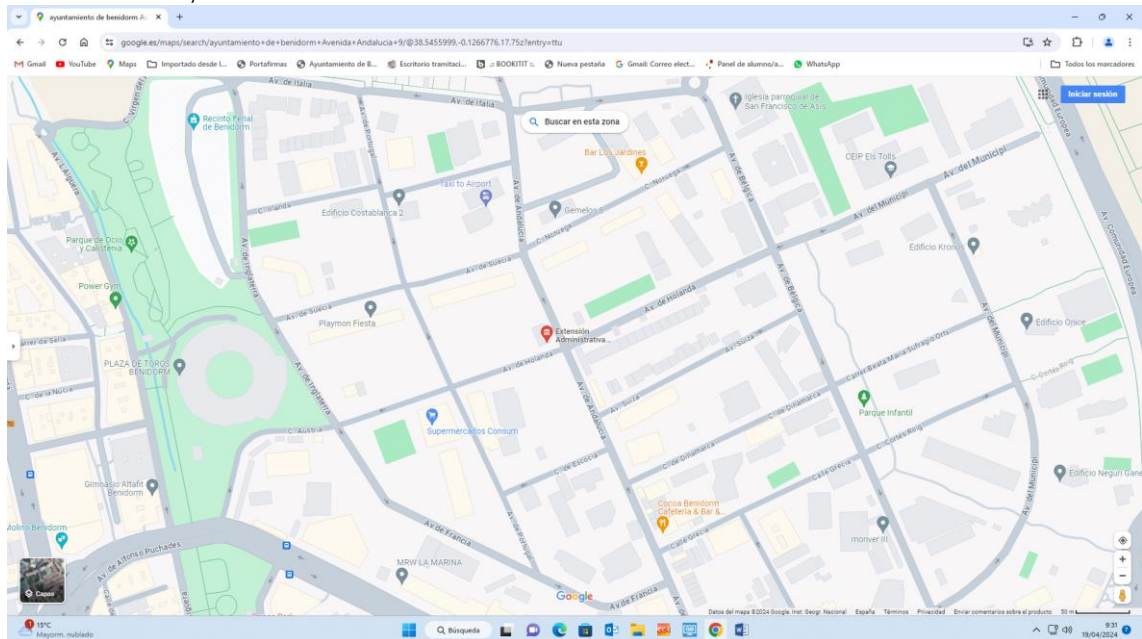
- **LOCALITZACIÓ:**

E.A.M. ALFREDO CORRAL-MARAVALL-PLAZA DE ESPAÑA
C/ Maravall, 33

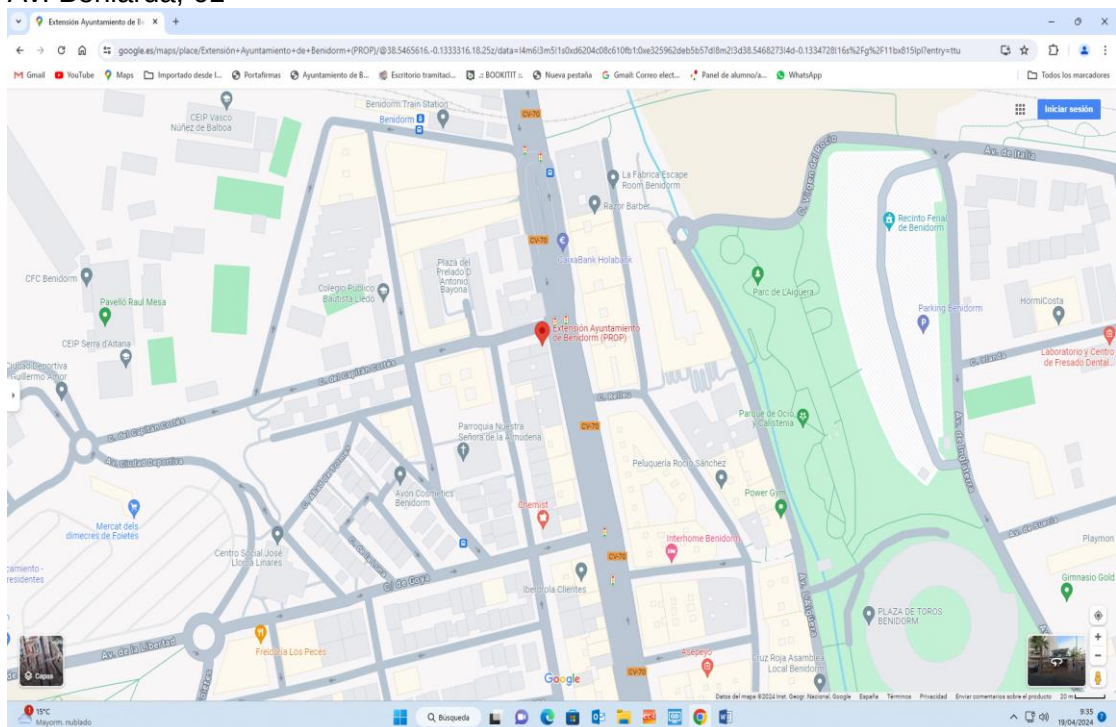


Carta de Serveis. Extensions Administratives Municipals

E.A.M. ELS TOLLS-SALT DE L'AIGUA: Av. Andalucía, 9



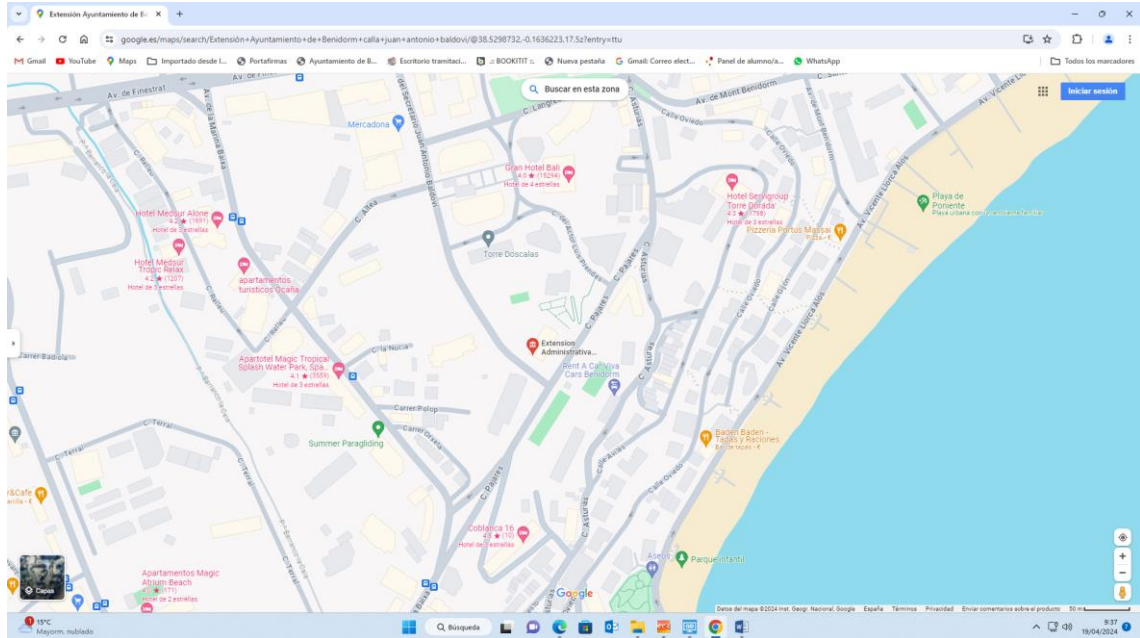
E.A.M. FOIETES-COLONIA MADRID Av. Beniardá, 61



Carta de Serveis. Extensions Administratives Municipals

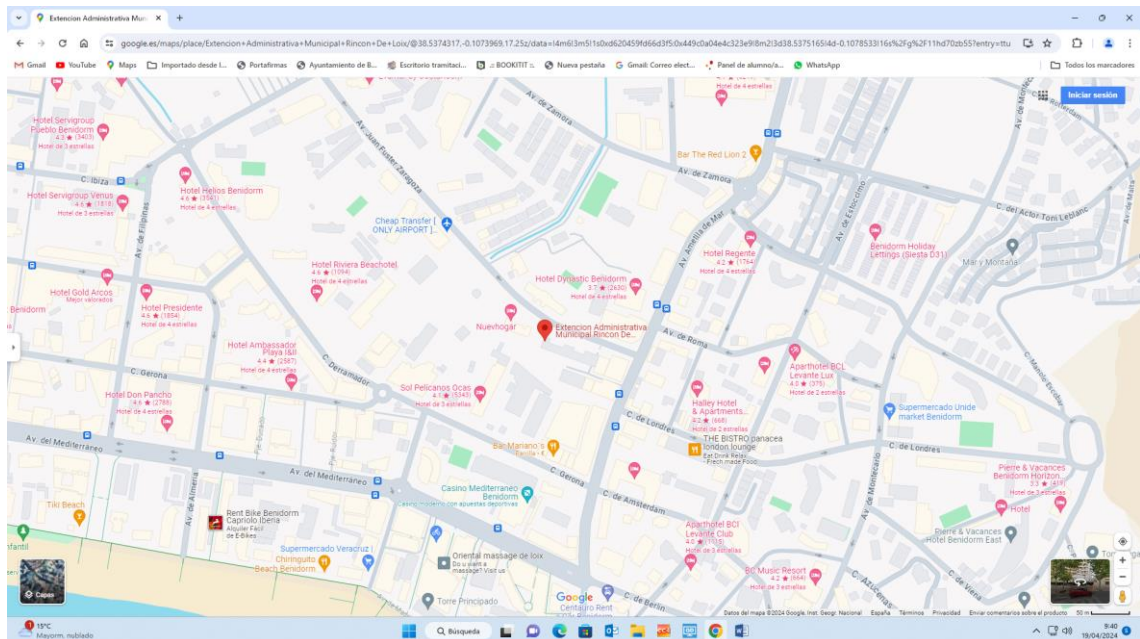
E.A.M. LA CALA:

C/ Secretario D. Juan Antonio Baldoví, 1



E.A.M. RACÒ DE LOIX:

Av. Juan Fuster Zaragoza, 1 acc.



- **HORARI:**

Horari d'atenció al públic: De dilluns a divendres, de 08:30h a 14:30h (hivern).
De dilluns a divendres, de 08:30h a 13:30h (estiu).

Horario Registro municipal: De dilluns a divendres, de 09h a 14h (hivern).
De dilluns a divendres, de 09h a 13h (estiu).

- **CONTACTE:**

Extensión Administrativa Els Tolls - Salt de l'Aigua:

Tel: 96 680 98 32.

Extensión Administrativa Foietes - Colonia Madrid (PROP):

Tel: 96 680 82 09.

Extensión Administrativa La Cala:

Tel: 96 680 91 18.

Extensión Administrativa Alfredo Corral-Maravall-Plaza de España:

Ext. Telf: 2171 / 2172

Extensión Administrativa Racò de Lóix:

Tel: 96 680 97 15.