



Carta de Serveis

Atenció Ciutadana

Presentació

La línia que vol cursar l'Ajuntament de Benidorm és la d'apostar per una administració local que avanci cap a l'acostament a l'ciudadà i a el turista, a causa de que tots dos han incrementat les seves expectatives respecte a aquests serveis i fruit, també, de les seves experiències en el sector privat, així com 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.

Aquesta Carta de serveis pretén ser un instrument a l'servei dels ciutadans i visitants de Benidorm que millori la informació i el coneixement dels diferents serveis que la Regidoria d'Atenció Ciutadana 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 d'Atenció a l'Ciudadà 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'Atenció Ciutadana?

La regidoria d'atenció ciutadana ofereix atenció presencial sobre el funcionament dels serveis municipals.

El servei d'Atenció Ciutadana (S.A.C.) 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 de l'presencial.

Quina és la nostra visió de futur?

El Servei d'Atenció Ciutadana 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 de participació ciutadana per diversitat de mitjans com son correu electrònic, web oficial, portal – L.verde, portal xarxes socials, per a la comunicació d'avisos, reclamacions o suggeriments que ajuden a avançar en el municipi.

Compromisos e Indicadors

Compromisos	Indicadores
1. Mantenir la satisfacció dels grups d'interès.	Percentatge disminució de les queixes
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. Percentatge de disminució de queixes i reclamacions Nombre Canals amb diversos idiomes
5. Millorar la comunicació externa	Nombre Visites al web Nombre de notes premsa, tweets
6. Reformulació de la bústia del ciutadà per reclamacions, consultes i suggeriments.	Nombre suggeriments i reclamacions rebudes.
7. 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 de l'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.
9. Col·laborar i participar amb la Regidoria d'Atenció Ciutadana formulant consultes, propostes o comentaris a través de l'correu electrònic, per telèfon o per correu postal.
10. Presentar suggeriments i queixes de forma presencial, a través de la seu electrònica o per correu postal.

Incompliment dels compromisos

En cas d'incompliment dels compromisos recollits en aquesta Carta de Serveis, la Regidoria d'Atenció Ciutadana 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 de l'ciutadà a la presentació de les queixes i suggeriments pertinents
- Comunicació de disculpes de l'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 SERVICIS: Plaça SS MM Los Reyes de España, 1

HORARI: De dilluns a divendres, de 07:45h a 14:15h (hivern)
De dilluns a divendres, de 07:45h a 13:15h (estiu)

INFORMACIÓ PRESENCIAL: Tlf.: 966815428

CENTRALITA TELEFÓNICA: Tlf.: 966815400

SERVICI DE NOTIFICACIÓ: Tlf.: extensió 5207

ATENCIÓ AL CIUTADÀ: Tlf.: 900 101 215 / 966815455

E-mail: incidencias@benidorm.org
atencionciudadano@benidorm.org
Wed: www.lineaverdebenidorm.com

Horari administratiu: de dijuns a divendres de 8h. a 14h.
Horari atenció al ciutadà de la resta de medis 24h.