

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO

Datos Identificativos

Esta Carta de Servicios es de aplicación al servicio de Administración General perteneciente al Ayuntamiento de El Valle.

Este servicio tiene como misión la gestión y ejecución de competencias en materia de:

- Padrón de habitantes: Formación, mantenimiento, revisión y custodia del Padrón municipal de habitantes, confección de Certificados del Padrón, tramitación de Altas y Bajas en el Padrón, modificación datos, coordinación de las obligaciones y tareas que la legislación asigna al Ayuntamiento en materia de elecciones.
- Información y registro: informar al ciudadano y registrar la entrada de la documentación presentada y de salida a todas las notificaciones, oficios, órdenes, comunicaciones, expedientes, etc., que emanen del Ayuntamiento.
- Mantenimiento servicios municipales: mantener las instalaciones municipales en buen estado.

Identificación de la Unidad

La Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de esta Carta de Servicios del Servicio de Administración General será la propia Área de Administración General del Ayuntamiento de El Valle, situado en la Avenida de Andalucía, nº 34 de la localidad de Restabal.

Dirección

Av. de Andalucía nº 34
18658 Restabal Granada (España)

Teléfonos y Fax

Teléfono: 958.793.003
Fax: 958.793.181

Email

elvalle@dipgra.es

Web

www.elvalle.es

Horario

Horario: Lunes a Viernes: de 8.30 horas a 14.30 horas
Sábados: de 9.00 a 13.00 horas



Plano de Situación del Ayuntamiento de El Valle

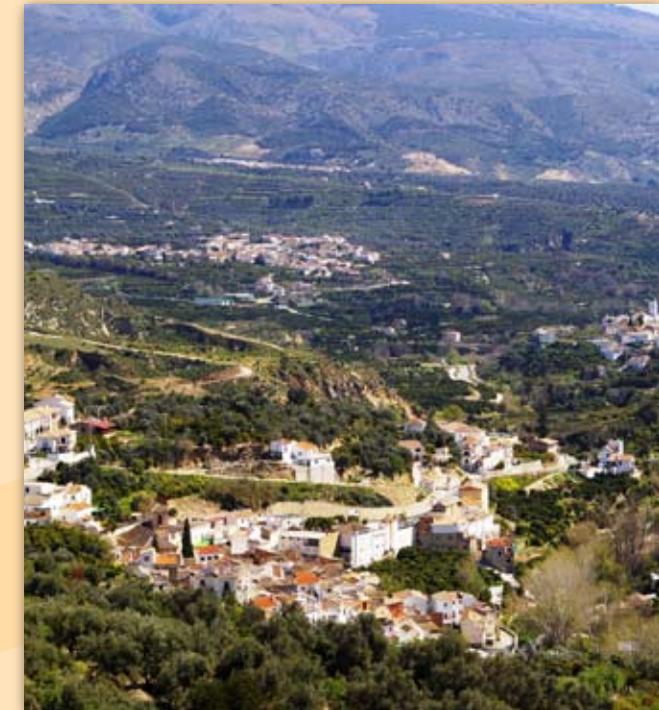


El presente texto es una versión reducida de la Carta de Servicios que pueden encontrar en el tablón de anuncios del Ayuntamiento o solicitándosela al Servicio de Administración.



Esta Carta de Servicios ha sido desarrollada por la Diputación Provincial de Granada a través del programa de concertación 1583B.

CARTA de SERVICIOS de Ayuntamiento de El Valle





PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE OFRECEN A LOS CIUDADANOS

► Padrón municipal de habitantes:

- Emisión de informes y certificaciones de empadronamiento y numeración de edificios.
- Elaboración y rectificación del censo electoral y exposición al público en periodo electoral y colaboración con el Instituto Nacional de Estadística.
- Elaboración y modificación continua del callejero oficial del Municipio de El Valle compuesto por tres poblaciones Melegís, Restabal y Saleres y de expedientes de denominación de vías públicas.
- Consultas telefónicas y por correo electrónico de verificación de calles y cambio de denominación.
- Realización de copias de planos para el público.

► Información y registro:

- Realizar una gestión centralizada de toda la correspondencia municipal.
- Proporcionar información general al ciudadano.
- Recepción y registro de escritos y de reclamaciones, queja y sugerencias formuladas por los ciudadanos en materia de competencia municipal.
- Exposición, gestión y devolución diligenciada y certificada, en su caso, de los edictos en que se publican las actuaciones administrativas y las notificaciones.
- Entrega de recibos confeccionados por el APAT.
- Realización de fotocopias y envío de fax.

► Mantenimiento de servicios municipales:

- Reparación de pequeñas averías de agua y alumbrado público.
- Mantenimiento de agua (cloración).

► Servicio de Información y Registro Catastral

- Registro de Bienes Inmuebles y Rústicos.
- Información Catastral.
- Cementerios.



NUESTROS COMPROMISOS

- Tramitación de altas y bajas de empadronamiento de una manera ágil y eficaz.
- Tramitación de Informes mediante instancia, correo electrónico o Internet, establecer un promedio entre 2 a 5 días, entre la recepción de la solicitud y su expedición y salida.
- Tramitación de expediente tiempo máximo una semana para completar el expediente y envío al órgano competente.
- Tramitación de certificados tiempo máximo de 5 días promedio entre 1 y 3, entre la recepción de la solicitud de certificado y su expedición y salida.
- Facilitar información presencial y telefónica siempre que la naturaleza de la consulta lo permita, real, veraz, eficaz y ágil, así como los impresos sobre trámites municipales, al instante.
- Respuesta a todas las preguntas formuladas por escrito por los ciudadanos relacionadas con expedientes presentados en el Ayuntamiento, en el plazo máximo de nueve días.
- Se compulsan las copias de los documentos originales en el momento de su presentación.
- En un período máximo de dos días hábiles se efectúan todas las actuaciones relativas al registro y distribución de toda la documentación a los distintos servicios del Ayuntamiento.
- Se garantiza la apertura al público del Registro General de Lunes a Sábado en horario de oficina.
- Compromiso de arreglo de pequeñas averías (agua, alumbrado público, etc.) en el plazo de 24 horas.
- Emisión de cédulas catastrales.
- Realización de adjudicación de nichos en un periodo de una hora.

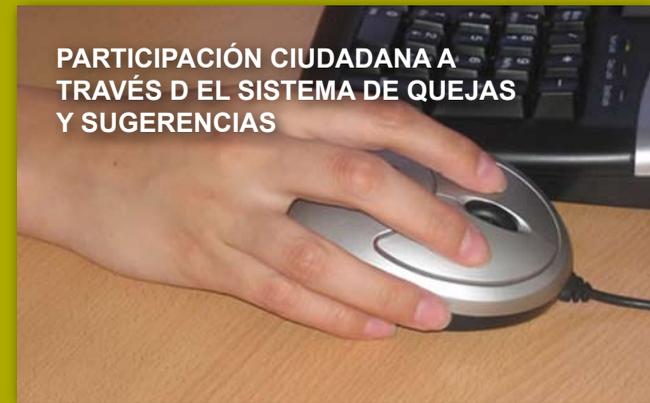


NUESTROS INDICADORES DE CALIDAD

- Número de altas, bajas y modificaciones que no son realizadas en un plazo de dos días.
- Tramitar informes mediante instancia, correo electrónico o Internet en un periodo de 2 a 5 días.
- Tramitar expedientes en menos de una semana.
- Tramitación de certificados en un tiempo máximo de 5 días.
- Número de consultas realizadas por los ciudadanos.
- Número de quejas motivadas por una respuesta insatisfactoria tras la petición de información general.
- Se garantiza la entrada y salida de documentos incluso los sábados.
- Tiempo de espera del ciudadano para realizar las compulsas desde el momento de su presentación.
- Traslado en menos de 5 días de los escritos que se presenten al ayuntamiento a la administración competente.
- Número de días a la semana que abre el registro.
- Averías que se arreglan en menos de 24 horas.
- Emisión de certificados en menos de 1 día.
- Adjudicación de nichos en menos de una hora desde su petición.



PARTICIPACIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DEL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS



La opinión de los ciudadanos interesa en el Ayuntamiento de El Valle. Es muy importante su participación como usuario directo, así es posible detectar dónde se produce el mal funcionamiento de los servicios que prestamos y permite saber dónde se debe mejorar.

Con el fin de mejorar la calidad de sus servicios públicos, el Ayuntamiento de El Valle ha implantado el Libro de Quejas y Sugerencias como sistema puesto a la disposición de los ciudadanos para que éstos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. Este instrumento, que se configura con carácter común para toda la Administración autonómica, está desarrollado en el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.

Los funcionarios encargados del Libro de Quejas y Sugerencias auxiliarán a los ciudadanos en la presentación de las quejas y/o sugerencias, explicándoles el significado y alcance de las mismas, así como sus posibles efectos y el procedimiento que se seguirá. En el caso de las quejas, colaborarán especialmente en informarles sobre el órgano competente en el asunto objeto de las mismas.

El Ayuntamiento de El Valle cuenta con hojas normalizadas para la presentación de sus Quejas o Sugerencias en el Libro.

Es importante exponer con claridad cuál es la queja o qué se sugiere, por eso deben tener carácter individualizado (referido a casos concretos) evitando formular denuncias genéricas. Pueden registrarse por cualquiera de los sistemas legalmente previstos. En todo caso, se deberá dar respuesta en un plazo no superior a un mes.