

CARTA DE SERVICIOS



Ayuntamiento de la Villa de Algarrobo

Edición 01

Noviembre de 2018



Presentación

Los Ayuntamientos, como administración más cercana a la ciudadanía, tienen su razón de ser en satisfacer las principales necesidades que éstos les plantean. Por eso, uno de los objetivos que dentro de nuestra relación directa con la ciudadanía debemos marcarnos como prioritario, es el de que todas aquellas actuaciones que establezcamos como necesarias para cubrir la demanda de la población se realice en forma de propuestas que puedan expresarse en compromisos concretos, claros y exigibles que permitan al ciudadano conocerlos y exigir su cumplimiento.

La transparencia, la participación ciudadana y la facilidad de acceso a la información son objetivos imprescindibles que forman parte de la base de actuación de nuestro Ayuntamiento. Una ciudadanía más informada, con mayor facilidad de acceso a la información y más activa en la defensa de sus derechos es garantía no solo de una sociedad más avanzada y madura, sino, además, de una mayor garantía de fortalecimiento de nuestro Ayuntamiento haciéndolo más sensible a las necesidades ciudadanas y más ágil en su capacidad de respuesta ante las demandas vecinales.



Así pues, las Administraciones de nuestro país y especialmente las Administraciones locales están realizando un importante esfuerzo de adaptación y cambio al objeto de dar respuestas eficaces y eficientes a las necesidades planteadas por la ciudadanía. El **Ayuntamiento de la Villa de Algarrobo** quiere sumarse a esta senda de cambio continuo, poniendo en marcha la Carta de Servicios del Ayuntamiento.

La Carta de Servicios es un documento a través del que se informa a la ciudadanía de los servicios que se prestan y los compromisos de calidad que se asumen en la prestación de éstos. Se trata de una herramienta práctica cuyo objetivo es acercar los servicios del ayuntamiento a la ciudadanía, informándoles sobre las características de éstos y haciéndoles partícipes de los resultados que se obtengan.

En el plano interno, la Carta de Servicios sentará las bases para iniciar un proceso de mejora continua de nuestra organización, mediante el análisis continuo del cumplimiento de nuestros compromisos de calidad.

Alberto Pérez Gil

Alcalde de Algarrobo

Nuestra misión

Los Ayuntamientos tienen como Misión la establecida por legislación, el gobierno y la administración del Municipio.

Asimismo, como administración territorial básica, es el cauce inmediato para la participación ciudadana en los asuntos públicos, e institucionaliza y gestiona con autonomía los intereses propios de su población.

Nuestra visión

Incorporar en nuestra gestión diaria la orientación a la ciudadanía y la mejora continua como principios básicos inspiradores de la prestación de nuestros servicios.



Servicios objeto de esta Carta de Servicios

Los servicios identificados en el Ayuntamiento y objeto de esta carta son:

- S1.** Información y atención a la ciudadanía (registro de entrada y salida, información y derivación)
- S2.** Licencias, permisos y autorizaciones (obras, apertura, actividad, animales peligrosos, armas, etc.)
- S3.** Limpieza y mantenimiento de instalaciones (vías, alumbrado, parques, jardines, etc.)
- S4.** Deporte
- S5.** Cultura y Ocio
- S6.** Turismo y playas
- S7.** Medio Ambiente (Residuos y Agua)
- S8.** Urbanismo.
- S9.** Atención al contribuyente
- S10.** Policía Local