



Departamento de Comercio

Índice – Organización de la Carta de Servicios

Introducción – Presentación

Misión

Localización , Teléfonos, web , etc

Organigrama

Relación con resto Ayuntamiento

Compromiso Personal del Responsable del Órgano

Procedimiento de participación de los ciudadanos

Descripción de los servicios realizados

Compromisos de Calidad

Indicadores



Departamento de Comercio

Presentación

El Departamento de Comercio esta incluido en el Servicio Sanidad y Consumo, Mercados y Comercio y se encarga de todas aquellas funciones que tienen que ver respecto a la responsabilidad del Ayuntamiento con la organización del comercio en la ciudad y de las obligaciones de los comerciantes y derechos de los consumidores

Misión

El Departamento de Comercio tiene como objetivo la prestación de las iniciativas y actuaciones coordinadas de la Administración local y autonómica en materia de comercio para fomentar la mejora, competitividad y dinamización del comercio local.



Departamento de Comercio

Ubicación, teléfonos. Dirección , web y correo electrónico

DEPARTAMENTO DE COMERCIO:

Teléfonos: 965 23 02 78

Fax: 965 20 81 54

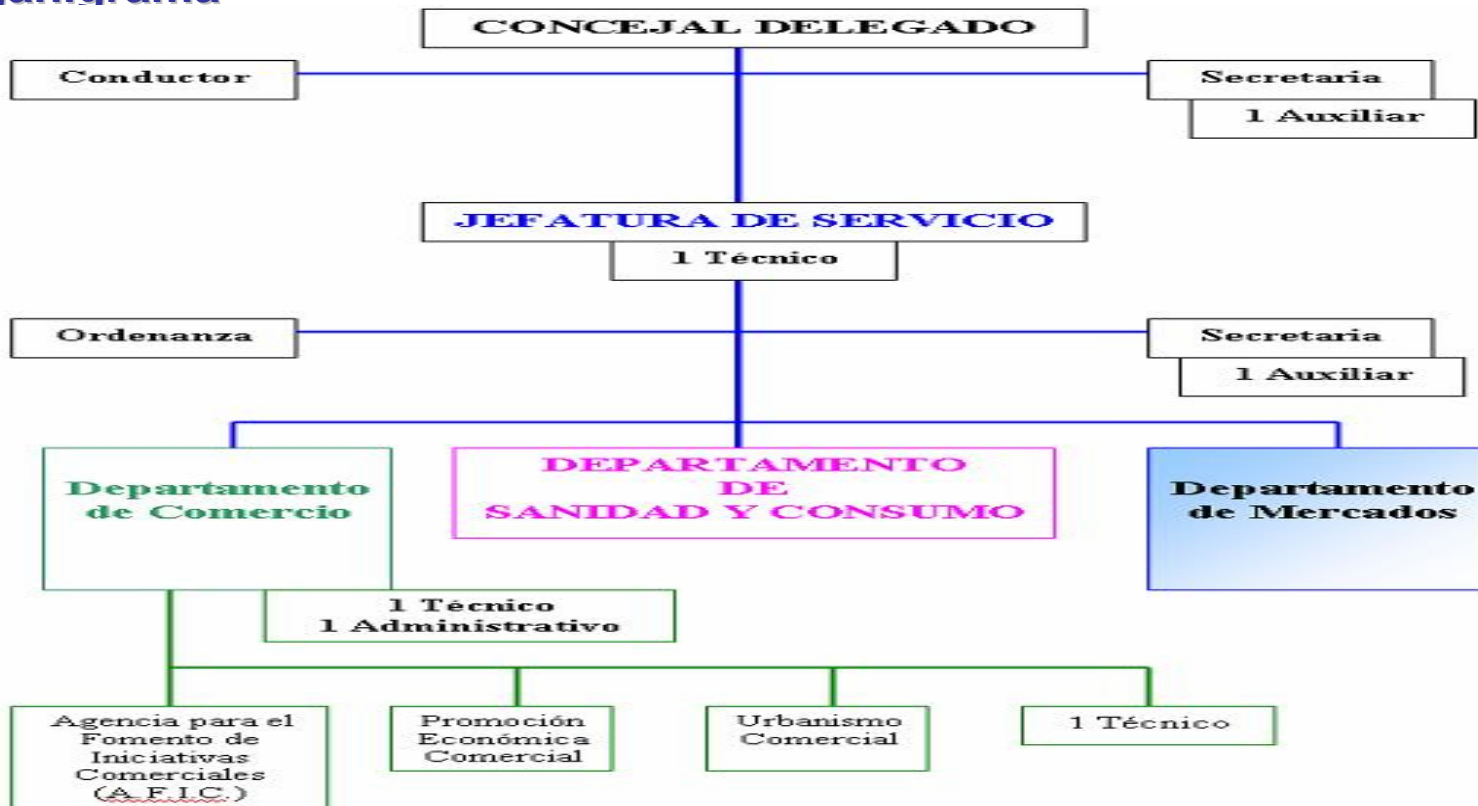
E-mail: comercio@alicante-ayto.es

w.w.w// alicante-ayto.es/comercio



Departamento de Comercio

Organigrama





Departamento de Comercio

Relación con el resto de estructura municipal

El Departamento de Comercio tiene una estrecha relación con el de Mercados y con el de Sanidad y Consumo , debido al ámbito de servicio a los ciudadanos que abarcan y la trascendencia que tiene para la salud.

A su vez tiene relación con todos los servicios centrales del Ayuntamiento tales como las Áreas de Mantenimiento y Servicios, con Acción Social, de Seguridad con bastantes funciones relacionadas con la Policía Local y también con los servicios de apoyo como son el Área de Informática y por otro lado lo que se refiere a los servicios relacionados con Intervención Tesorería y el Área de Hacienda

Compromiso Personal del Responsable del Órgano

Jefe de Servicio

Procedimiento de Participación de los ciudadanos

- Personalmente en las Oficinas del Departamento
- Correo electrónico
- Telefónicamente
- Por escrito, presentado ante el Registro General



Departamento de Comercio

Descripción de los servicios realizados

Las funciones y servicios desarrollados por el Departamento de Comercio son

- **Proporcionar información al comerciante y asociaciones.**
- **Realizar los informes pertinentes sobre grandes superficies.**
- **Gestionar y realizar el control de subvenciones.**
- **Desarrollar programas de promoción comercial: campañas, jornadas, convocatoria de premios...**
- **Desarrollar programas de revitalización comercial: desarrollo de proyectos de urbanismo comercial.**



Departamento de Comercio

Compromisos de calidad asumidos

Rapidez, fiabilidad y eficacia:

Plazo de respuesta mínimo ante la solicitud de un servicio, dada la inmediatez de respuesta en la mayoría de las consultas.

Información actualizada, elaborada y adaptada a las necesidades del Comercio.

Adaptación del servicio a la demanda del cliente.

Atención al cliente por parte de personal cualificado y en constante reciclaje que resuelve eficientemente las demandas de los comerciantes.

Remitimos la información solicitada en un breve espacio de tiempo si no se encuentra disponible en el momento de la consulta.

Confidencialidad y Trato personalizado:

Asesoramiento personalizado al comerciante.

Tratamiento absolutamente confidencial de las consultas que se solicitan así como de la información elaborada para el cliente.

Accesibilidad:

Información accesible al usuario a través de Internet

Lenguaje claro y sencillo en la elaboración de la información y de la documentación proporcionada al cliente.



Departamento de Comercio

Indicadores de seguimiento

Porcentaje de contestaciones favorables de las diferentes preguntas de la encuesta de satisfacción a los usuarios

| | |
|--|--|
| ➤ <u>Rapidez, Fiabilidad y Eficacia:</u> A través de encuestas al usuario | |
| E7 | Le han informado correctamente |
| E15 | Le han atendido con rapidez y sin esperas |
| E11 | Cuentan con personal preparado |
| E14 | La información ofrecida ha sido específica para sus necesidades |
| ➤ <u>Accesibilidad:</u> A través de encuestas al usuario | |
| E6 | Permiten un acceso rápido al servicio por teléfono, por fax o por internet |
| E10 | Utilizan un lenguaje claro en las explicaciones y en los formularios |
| E13 | Puede conocer fácilmente el estado de la tramitación del expediente |
| ➤ <u>Confidencialidad y Trato personalizado:</u> A través de encuestas al usuario | |
| E5 | Le han garantizado confidencialidad |
| E8 | Le han asesorado sobre las opciones que más le convienen |
| E9 | Han entendido sus necesidades y le han demostrado voluntad de ayudar |



Departamento de Comercio

Indicadores de seguimiento

Número de actividades de información realizadas al comerciante y asociaciones al trimestre

Número de trámites sobre gestión de subvenciones al trimestre

Número de actividades de promoción comercial realizadas en materia de campañas y jornadas, convocatoria de premios al trimestre

Número de programas de revitalización comercial realizados con desarrollo de proyectos de urbanismo comercial al trimestre