



Información y Registro

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



Información y Registro

Presentación

El Servicio de Información y Registro es el que proporciona por un lado la primera información general al ciudadano cuando se dirige personalmente al edificio del Ayuntamiento sobre cuestiones propias de localización y funciones de las distintas estructuras y departamentos del Ayuntamiento y sobre otras estructuras y organismos de otras administraciones públicas y por otro lado da entrada y salida a toda la documentación.



Información y Registro

Misión

Informar al ciudadano y registrar la entrada de la documentación presentada y de salida a todas las notificaciones, oficios, órdenes , comunicaciones , certificaciones , expedientes o resoluciones que emanen del Ayuntamiento.

✓ **Las funciones de registro se pueden estructurar en cuatro bloques:**

- Registro Oficial de Entrada de documentos**
- Registro Oficial de salida de documentos**
- Exposición de Edictos en el Tablón de Anuncios y certificación y diligenciamiento de los mismos.**
- Franqueo de la correspondencia municipal**

Las funciones se desarrollan en cumplimiento del contenido de la Ley reguladora de las Bases del Régimen Local, del Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de las Disposiciones vigentes en materia de Régimen Local , del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y del Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, regulador de los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.



Información y Registro

Ubicación, teléfonos. Dirección , web y correo electrónico

Dirección: En el Zaguán del Palacio Consistorial sito en la Plaza del Ayuntamiento

Horario de atención al público: De lunes a jueves, de 9h. a 17h.
Viernes, de 9h. a 14h. Sábado, de 9h. a 13h.
En los meses de julio y agosto: de 9h. a 13,30h.

Teléfonos:

965149227, .- 28 y 965149092, .- 93, .- 94, .- 95 y .- 96.

Fax:

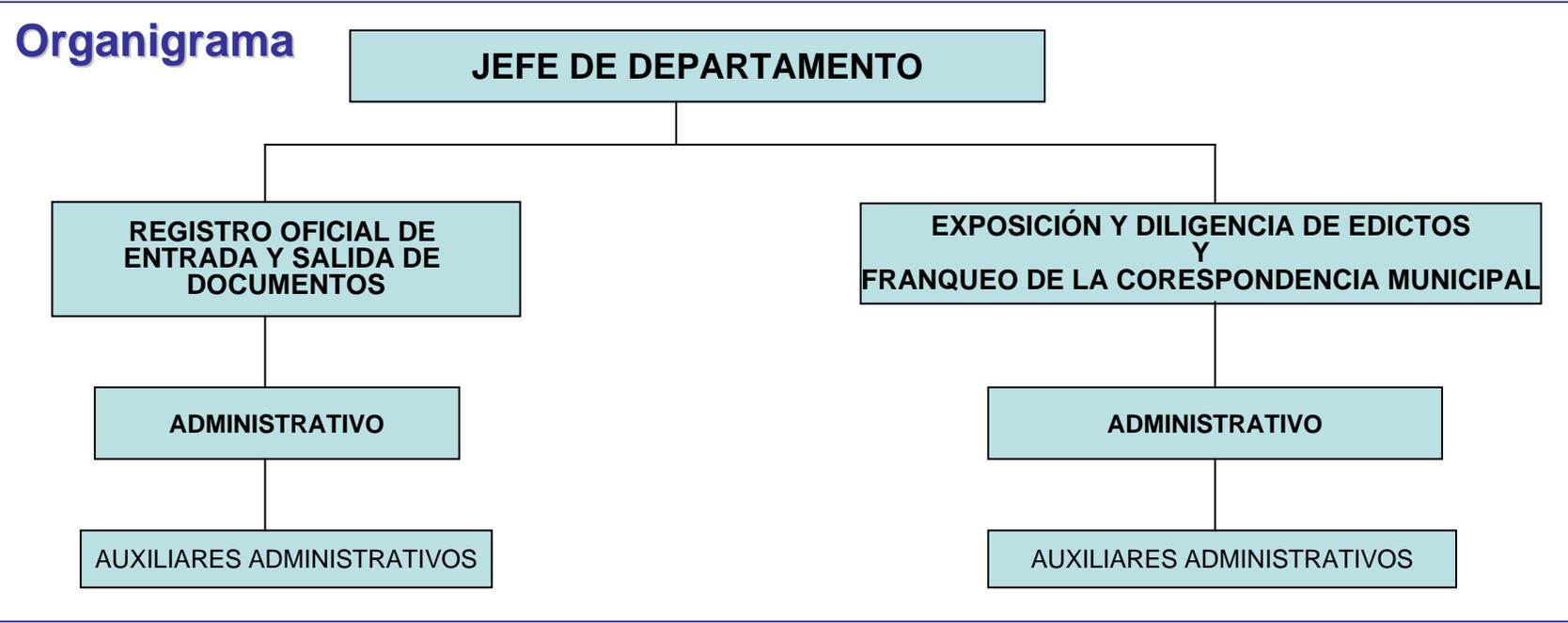
965149226.

Páginas Web: www.alicante-ayto.es , www.alicante.es

Dirección de correo electrónico: registro.general@alicante-ayto.es



Información y Registro



Relación con el resto de estructura municipal

El Departamento de Información y Registro forma parte del ámbito de la Alcaldía y tiene relación debido a las funciones que desarrolla con todas las estructuras municipales.



Información y Registro

**Compromiso Personal del Responsable del Órgano
Jefe de Servicio**

Procedimiento de Participación de los ciudadanos

Los ciudadanos se relacionan con el Departamento de Información y Registro fundamentalmente con la atención directa aunque pueden acceder de forma telefónica o mediante correo ordinario y/ o electrónico



Información y Registro

Descripción de los servicios realizados (1 de 2)

- Recepción y registro de todos los escritos y documentación dirigidos al Ayuntamiento de Alicante y, en su caso, a los organismos autónomos que de él dependen, que incluirá la expedición de copias selladas de los documentos originales que los ciudadanos deban aportar junto con sus escritos y la realización de cotejos y expedición de copias compulsadas de documentos originales que se devuelvan, sin perjuicio de que estas actuaciones, en el caso de masiva concurrencia, se deban realizar en los servicios afectados.
- Registro de salida de todos los oficios, notificaciones, órdenes, comunicaciones, certificaciones, expedientes o resoluciones que emanen del Ayuntamiento.
- Publicación en el Tablón de Edictos del Ayuntamiento de las convocatorias y órdenes del día del Pleno y de la Junta de Gobierno Local, así como del resumen de las sesiones plenarias y de todos los acuerdos adoptados por el Pleno y la Junta de Gobierno Local.
- Exposición, gestión y devolución diligenciada y certificada, en su caso, de los edictos en que se publican las actuaciones administrativas y las notificaciones, en tal forma practicadas, emanadas de todos los órganos del Ayuntamiento y organismos autónomos de él dependientes, así como de los remitidos por la Administración General del Estado, las Administraciones de las comunidades Autónomas, las Entidades que integran la Administración Local y las Entidades Públicas con personalidad jurídica propia vinculadas o dependientes de las mismas, en la tramitación de sus procedimientos.



Información y Registro

Descripción de los servicios realizados (2 de 2)

- Gestión centralizada de toda la correspondencia municipal.
- Información general al ciudadano sobre ubicación, competencias y funciones de los distintos servicios municipales, así como de otras informaciones de interés relativas a la ciudad.
- Información general al ciudadano sobre trámites y requisitos de las distintas actuaciones administrativas, sin perjuicio de que el seguimiento de expedientes deba efectuarse ante los distintos servicios y entidades dependientes del Ayuntamiento.
- Información general al ciudadano sobre otras Administraciones Públicas y centros oficiales.
- Recepción y registro de reclamaciones en queja y sugerencias formuladas por los ciudadanos sobre materias de competencia municipal y sobre el funcionamiento de los servicios municipales y traslado a la Oficina municipal de Sugerencias y Reclamaciones para su tramitación.



Información y Registro

Compromisos de calidad asumidos (1 de 2)

- Se garantiza la constancia de la entrada y salida de todos los escritos y documentos que tengan como destinatario o expida el Ayuntamiento de Alicante, a través de la exactitud y veracidad de los asientos y con respeto escrupuloso de las prescripciones de la Ley Orgánica de Protección de datos de carácter personal.
- En el caso de presentación presencial, si se solicita, se sellará la copia escrita, aportada por el interesado, en el mismo momento, indicándose el número, fecha y hora de presentación.
- Se expiden copias selladas, si se solicita, de documentos originales, en el momento de la presentación del original junto a su copia, en el supuesto de que las normas procedimentales exijan la aportación de los documentos originales, sin perjuicio de que pueda efectuarse en el servicio al que compete la tramitación del procedimiento.
- Se compulsan las copias de los documentos originales en el momento de su presentación, devolviéndose éstos últimos, si las normas reguladoras del procedimiento o actividad administrativa así lo establecieran y se solicite por el interesado, y no se trate de convocatorias de masiva concurrencia, pues en tal caso se practicarán en el servicio al que compete la tramitación del procedimiento.
- Se facilita información presencial y telefónica, real, veraz, eficaz y ágil, así como los impresos referidos a los correspondientes procedimientos, que también podrán ser descargados de la página Web del Ayuntamiento.



Información y Registro

Compromisos de calidad asumidos (2 de 2)

- En un período máximo de tres días hábiles se efectúan todas las actuaciones relativas al registro y distribución de toda la documentación a los distintos servicios del Ayuntamiento.
- Se facilita la comunicación, cooperación y colaboración con otras Administraciones Públicas, y, en ese marco, en un período máximo de cinco días hábiles, se trasladarán a la Administración que se entienda competente, los escritos y documentos que se hayan recibido por error de quien lo haya presentado o remitido en el Registro General del Ayuntamiento.
- Se auxilia y orienta al ciudadano en la presentación de documentos, y, especialmente, en la cumplimentación de los escritos de sugerencias o reclamaciones respecto del funcionamiento de los servicios municipales, mediante hojas-tipo y las aplicaciones electrónicas, informáticas y telemáticas que se habiliten.
- El personal de las distintas secciones asume el compromiso ético de integridad, neutralidad, imparcialidad y transparencia en la gestión, receptividad, responsabilidad profesional y de servicio a los ciudadanos.
- Se garantiza la apertura al público del Registro General todos los días hábiles, con un horario amplio, adaptado a las necesidades de los ciudadanos.
- El personal de las distintas secciones asume el compromiso de servicio acorde con los indicadores de calidad prefijados.



Indicadores de seguimiento (1 de 2)

Indicadores de productividad de las actividades y acciones desarrolladas

- Número de asientos del Registro de Entrada al trimestre.
- Número de asientos del Registro de Salida al trimestre.
- Número de Edictos Externos gestionados al trimestre.
- Número de Edictos Internos gestionados al trimestre.
- Volumen de correo gestionado medido en facturación trimestral.

Indicadores de nivel de las actividades y acciones desarrolladas.

- Número de actuaciones relativas al registro de entrada y distribución de los distintos servicios antes de tres días hábiles al mes (excluidos los sábados)

----- x 100
Número de actuaciones relativas al registro de entrada y distribución de los distintos servicios al mes.



Información y Registro

Indicadores de seguimiento (2 de 2)

- Número de actuaciones relativas al registro de salida de notificaciones antes de dos días hábiles (excluidos los sábados) al mes

----- x 100
Número de actuaciones relativas al registro de salida de notificaciones al mes.

- Número de actuaciones relativas a la gestión de Edictos Externos (teniendo en cuenta los plazos de exposición) antes de 60 días al cuatrimestre

----- x 100
Número de actuaciones relativas a la gestión de Edictos Externos (teniendo en cuenta los plazos de exposición) al cuatrimestre

- Número de actuaciones relativas a la gestión de Edictos Internos (teniendo en cuenta los plazos de exposición) antes de 60 días al cuatrimestre

----- x 100
Número de actuaciones relativas a la gestión de Edictos Internos (teniendo en cuenta los plazos de exposición) al cuatrimestre