

CARTA DE SERVICIO PORTAL WEB MUNICIPAL

1. Descripción

El portal institucional ofrece información del Ayuntamiento, de la ciudad de Alcantarilla y de los servicios municipales, a través de un conjunto de contenidos y aplicaciones. En él tienen cabida otros portales, cada uno con autonomía y peculiaridades específicas. Desde el mismo, se puede acceder secciones o webs de información institucional:

- Sede electrónica.
- Portal de Transparencia.
- Servicios, trámites, eventos y actualidad.
- Webs: Museo de la Huerta, Radio Sintonía e Historias de Barrio.

El portal institucional del Ayuntamiento de Alcantarilla "www.alcantarilla.es" constituye uno de los canales de atención e información a la ciudadanía.

Los compromisos adquiridos a través de esta Carta de Servicios se encuadran dentro del **objetivo estratégico de gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local**. Con ellos el Ayuntamiento de Alcantarilla pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Hacer visibles a la ciudadanía la información, además de los servicios que se prestan desde los distintos portales de alcantarilla.es.
- Comunicar las responsabilidades y los compromisos adquiridos.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con esos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados, para tratar de aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía.
- Comunicar a la ciudadanía toda la información pública que obra en poder del Ayuntamiento que sea relevante o en la que esté interesada cualquier persona.
- Rendir cuentas a la ciudadanía, mejorar la gestión pública y la eficiencia de sus servicios.
- Promover la participación ciudadana.
- Potenciar la transparencia en la prestación del servicio.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.

Web: www.alcantarilla.es

e-Mail: ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es



- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que participan en la prestación del servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

2. Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Esta Carta de Servicios se alinea con los siguientes objetivos de desarrollo sostenible:



ODS10. Reducción de las desigualdades

3. Servicios que se ofrecen

Proporciona información de interés general de los servicios municipales y de la ciudad de Alcantarilla relativas a:

- Bienestar Social, Familia y Mujer
- Cultura
- Deportes
- Empleo y Comercio
- Educación.
- Hacienda.
- Industria y Medio Ambiente.
- Consumo, Plazas y Mercados.
- Juventud.
- Obras y servicios municipales.
- Participación Ciudadana.
- Registro y Atención Ciudadana
- Contratación pública.
- Salud Pública
- Seguridad Ciudadana.
- Urbanismo.
- Turismo y fiestas.
- Transparencia.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.

Web: www.alcantarilla.es

e-Mail: ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es



Además, ofrece información sobre cuestiones de interés general del Ayuntamiento, entre otras:

- Información institucional: Gobierno, Pleno y organización municipal, Política de Calidad y Memoria municipal.
- Publicaciones municipales.
- Oposiciones y bolsas de empleo.
- Proyectos Europeos que la entidad gestiona.
- Servicio de cita previa.

Sede Electrónica

Figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar, siendo sus objetivos:

- Facilitar un catálogo de las gestiones y trámites municipales, así como la información necesaria para la realización de éstas.
- Posibilitar la realización de gestiones en línea, por ejemplo:
 - Solicitud de instalaciones municipales.
 - Autorizaciones y licencias.
 - Solicitar ayudas y subvenciones.
 - Domiciliación de tributos y solicitud de tributos a la carta, de devolución de recibos y presentar recursos y alegaciones municipales.
 - Obtención o solicitud del certificado o volante de empadronamiento y alta y baja en el padrón.
 - Consulta del censo electoral.
 - Comunicación de quejas y sugerencias sobre la ciudad y/o servicios municipales.
 - Presentación de facturas electrónicas.

Portal de Transparencia

Publica información relevante para garantizar la transparencia de la actividad relacionada con el funcionamiento del Ayuntamiento. Incluye:

- Catálogo de información pública, en cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa del Ayuntamiento.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.

Web: www.alcantarilla.es

e-Mail: ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es



- Organización: organigramas y competencias, perfiles profesionales, agendas institucionales, declaraciones de intereses.
- Información de relevancia jurídica y huella normativa en el proceso de elaboración de las normas.
- Información económica presupuestaria: contratación, presupuestos, ayudas y subvenciones, patrimonio y deuda.
- Recursos humanos: retribuciones, catálogo de puestos de trabajo e información Solicitud de acceso a información pública.
- Relaciones con la ciudadanía: servicios dirigidos a la ciudadanía y entidades ciudadanas.
- Normativa de aplicación: normativa general, ordenanzas y reglamentos.
- Urbanismo, Obras y Medio Ambiente: Urbanismo, obra pública y datos de calidad medio ambiental.
- Resoluciones judiciales.

Perfil del contratante

Desde el cual se puede acceder a la Plataforma de contratación del estado y a la Plataforma de licitación electrónica del Ayuntamiento.

Canales de quejas y sugerencias

Desde el portal web municipal se puede acceder a diversos canales para la presentación de sugerencias, reclamaciones o felicitaciones:

- **Trámite de quejas y sugerencias**
- **Buzón ciudadano.**

4. Compromisos de calidad

- Ofrecer un servicio eficaz y de calidad, de manera que se alcance un porcentaje de personas usuarias satisfechas o muy satisfechas con el servicio igual o superior al 80% y que el porcentaje de insatisfacción no sea superior al 10%.
- Prestar un servicio útil, suministrando información de interés, permitiendo la

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.

Web: www.alcantarilla.es

e-Mail: ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es



realización de gestiones y trámites administrativos a las personas usuarias, de manera que al menos el 80% valoren satisfactoriamente la utilidad de la información y de la realización de trámites y que al menos el 60% valore satisfactoriamente la utilidad de la información en formato reutilizable.

- Facilitar una información actualizada del Ayuntamiento, de los servicios municipales y de la ciudad de Alcantarilla, de forma que la valoración de las personas usuarias con la actualización de la información sea igual o superior a 6, en una escala de 0 a 10.
- Proporcionamos un sistema de navegación y unos contenidos informativos accesibles a toda la ciudadanía en cumplimiento del nivel AA (doble-A) en las Pautas de Accesibilidad.
- Ofrecer la máxima disponibilidad de la plataforma para permitir la interacción por parte de las personas usuarias en todo momento, garantizando un nivel de disponibilidad del servicio del 98%.
- Comunicar con una antelación mínima de 24 horas, las incidencias por mantenimiento que impliquen la inoperatividad de los portales web del Ayuntamiento de Alcantarilla, salvo incidencias imprevistas.
- Contestar el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.

Web: www.alcantarilla.es

e-Mail: ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es

