

Carta de Servicios electrónicos del Ayuntamiento de Villava

El Ayuntamiento de Villava quiere acercar sus servicios a la ciudadanía y para ello ha desarrollado canales de acceso electrónico (página web, sede electrónica, redes sociales, correo electrónico, móviles...) con el objetivo de promover la proximidad al Ayuntamiento evitando esperas y desplazamientos, favorecer la transparencia administrativa y fomentar la participación ciudadana. Con esta Carta de Servicios queremos dar a conocer a la ciudadanía de Villava los servicios que prestamos a través de los canales telemáticos e informar de los compromisos que asumimos, de modo que las personas usuarias de estos servicios puedan intervenir más activamente en la mejora de la Administración.

EL AYUNTAMIENTO DE VILLAVA PRESTA LOS SIGUIENTES SERVICIOS A TRAVÉS DE SUS CANALES TELEMÁTICOS

INFORMACIÓN:

- Sobre los Servicios municipales, el municipio, la actividad municipal y toda aquella que haga más transparente la gestión municipal y la actividad de los responsables políticos (presupuesto, contratación pública, sueldos, bienes patrimoniales, subvenciones ...)
- Apertura y cierre de instalaciones municipales
- Tablón de edictos
- Comunicaciones y notificaciones telemáticas (avisos de riadas, incidencias en actividades ...)
- Consultas sobre materias de competencia municipal

GESTIÓN DE TRÁMITES:

- Registro de solicitudes
- Descarga de impresos
- Seguimiento de trámites
- Realización de trámites directos
- Certificaciones, duplicados, copias electrónicas de documentos

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- Quejas, sugerencias y encuestas para la mejora de los servicios
- Comentarios y consultas a temas municipales ("El Alcalde responde", comentarios a las noticias ...)
- Toma de decisiones en temas municipales

COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

Accesibilidad de los canales:

- Dar **servicio ininterrumpido las 24 horas, los 365 días del año**, salvo incidencias (valoración mínima 7 sobre 10 en las encuestas de satisfacción)
- La **no disponibilidad del servicio** por incidencias no será superior al 2% de las horas de servicios anuales.
- En caso de incidencia programada, se comunicará la misma a través de la página web con una antelación mínima de 24 horas (nº quejas = 0)
- Ofrecer una **Sede Electrónica que facilite la búsqueda de información y de los trámites** (valoración mínima 7 sobre 10 en las encuestas de satisfacción).
- Mediante una web de diseño accesible, facilitar el **acceso** a los canales telemáticos **a toda la ciudadanía**, independientemente de sus capacidades o especiales dificultades. (nº quejas <=2)

Información:

- Garantizar una **Información integral, actualizada y fiable** respecto a la información municipal y del municipio de Villava. (valoración mínima 7 sobre 10 en las encuestas de satisfacción)
- **Corregir** el 100% de los **errores de contenido** detectados o comunicados por las personas usuarias en un plazo máximo de 24 horas hábiles desde su conocimiento
- **Publicar** el 100% de las convocatorias, concursos y certámenes, como mínimo, la víspera al inicio del plazo para concurrir a los mismos.
- **Publicar** todas las actividades ofertadas por el Ayuntamiento con un mínimo de 5 días hábiles de antelación.
- **Contestar** el 90% de las **consultas** recibidas a través de los canales telemáticos en un plazo máximo de 2 días hábiles. El resto, en menos de 5 días hábiles.
- **Contestar** a las **solicitudes** recibidas en el mismo idioma oficial (castellano o euskera) en el que se ha recibido (Nº quejas =0)

Gestión de trámites

- **Potenciar la realización de trámites a través de medios telemáticos** mediante su difusión en el Boletín de Información Municipal (BIM) del Ayuntamiento.

Participación ciudadana:

- **Contestar** el 80% de las **quejas y sugerencias** recibidas telemáticamente en un plazo máximo de 15 días naturales, y el resto en un plazo máximo de 25 días naturales. Se notificará al remitente la recepción de la queja o sugerencia en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- **Habilitar** a lo largo del año, al menos, tres **canales de participación ciudadana**.
- Se potenciarán los **procesos de toma de decisión**, habilitando como mínimo 2 procesos al año en los que la ciudadanía pueda dar su opinión o tomar decisión respecto al asunto planteado. La valoración media de la ciudadanía participante será superior a 7 sobre 10.

INDICADORES DE CALIDAD

- Valoración de la ciudadanía en las encuestas de satisfacción.
- Nº de quejas.
- Disponibilidad del servicio, número y duración de las incidencias registradas y comunicación de las mismas.
- Errores de contenido no corregidos en plazo.
- Fechas de publicación de convocatorias, concursos, certámenes y otras actividades organizadas.
- % de consultas contestadas en plazo.
- Número de informaciones publicadas en el BIM relativas a la tramitación por medios telemáticos.
- % de quejas y sugerencias contestadas en plazo.
- Plazos de notificación de la recepción de quejas y sugerencias.
- Número de canales de participación habilitados.

COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

Nos comprometemos a informar anualmente a través del Boletín de Información Municipal (BIM) del Ayuntamiento y de la web municipal www.villava.es del grado de cumplimiento de los compromisos.

LEGISLACIÓN, DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA CIUDADANÍA

La legislación aplicable a los servicios objeto de esta Carta de Servicios son los siguientes:

- Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios.
- Ordenanza Municipal reguladora de la administración electrónica.

Los derechos y obligaciones podrán ser consultados en el siguiente [enlace](#)

QUÉ ESPERAMOS DE LA CIUDADANÍA

Si no queda satisfecho en algún aspecto con el servicio prestado por el Ayuntamiento de Villava a través de sus servicios electrónicos, háganoslo saber. Le invitamos a que nos formule propuestas que nos ayuden a corregir o a mejorar los servicios. Pueden realizarlas a través de la dirección de correo electrónico ayuntamiento@villava.es, de la web municipal www.villava.es y de la cuenta en Twitter <https://twitter.com/villavatarrabia>.

Periódicamente consultaremos su grado de satisfacción. Agradeceríamos colaborara a responder a la encuesta que le podamos hacer.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Si la persona usuaria considera que no se han cumplido los compromisos declarados en la presente Carta, se podrán formular las reclamaciones oportunas bien dirigiéndolas a la OAC, mediante escrito o correo electrónico, bien empleando el buzón de sugerencias disponible tanto en la Sede Electrónica como en la página web del Ayuntamiento. En ningún caso dará lugar a compensación económica.

CONTACTO

Web municipal: www.villava.es

Sede Electrónica: <https://sedeelectronica.villava.es/es/index.aspx>

Correo electrónico: ayuntamiento@villava.es

• Cuenta en Twitter: <https://twitter.com/villavatarrabia>

Calle Mayor 22, 31610 Villava

Teléfonos: 948 136 680 (de 8:30 a 14:30 h.), 012 (de 08:00 a 19:00 h.), de lunes a viernes.

VIGENCIA

Fecha de entrada en vigor: 1 de enero de 2018. Periodo de vigencia: 2 años