

# 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](http://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](mailto:ayuntamiento@villava.es), de la web municipal [www.villava.es](http://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](http://www.villava.es)

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

Correo electrónico: [ayuntamiento@villava.es](mailto: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 2022. Periodo de vigencia: 2 años