

carta de servicios

Servicio de Policía. Actividades clasificadas



Ayuntamiento de Salamanca

s a l a m a n c a

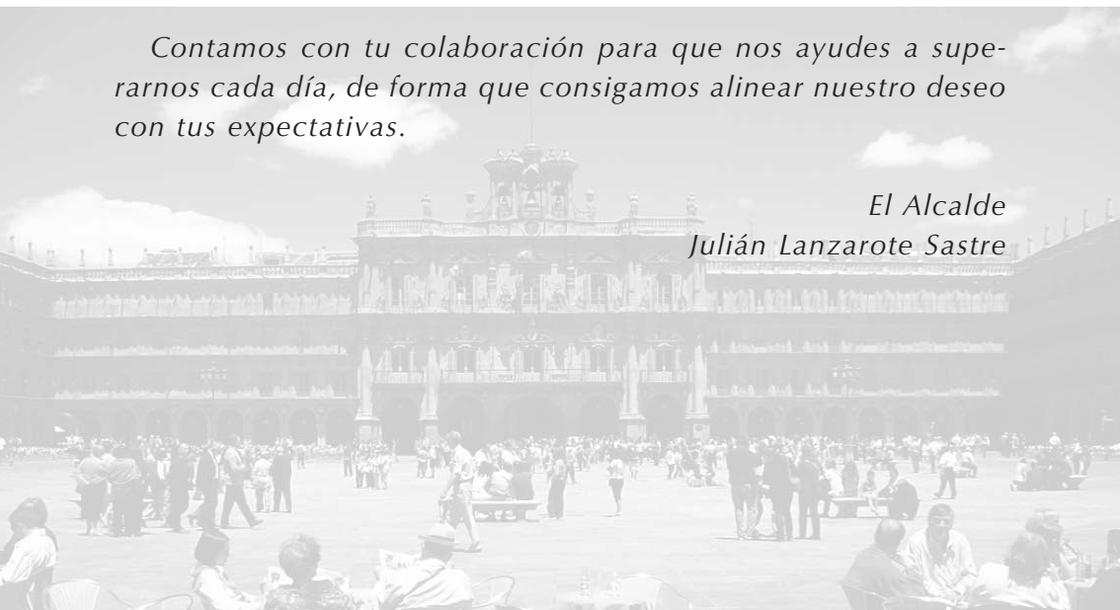


Este Ayuntamiento ha emprendido un camino sin retorno hacia la consecución de la Calidad de los Servicios que presta a los ciudadanos.

Uno de los pasos iniciales de esta senda se ha plasmado en la Carta de Servicios que tienes en las manos en la que, además de información importante en relación con los servicios prestados, se concretan los compromisos que se asumen para avanzar en la dirección indicada.

Contamos con tu colaboración para que nos ayudes a superarnos cada día, de forma que consigamos alinear nuestro deseo con tus expectativas.

*El Alcalde
Julián Lanzarote Sastre*



I.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FIN DE LA UNIDAD.



El Servicio de Policía y Actividades Clasificadas del Ayuntamiento de Salamanca tiene como misión facilitar la concesión de las siguientes licencias y autorizaciones:

- Licencias ambientales.
- Licencias de apertura, de actividades clasificadas (como molestas, nocivas, insalubres o peligrosas) y de actividades inocuas o no clasificadas.
- Cambios de titularidad de licencias ambientales y de apertura, tanto de actividades clasificadas como de actividades inocuas.
- Licencias para la instalación de rótulos comerciales y vallas publicitarias.
- Licencias de vehículos taxis.
- Licencias y autorizaciones para la ocupación permanente, periódica y/o puntual de la vía pública, incluyendo las relativas al Calendario Anual de ferias de artesanía y similares a celebrar dentro del término municipal de Salamanca.
- Procedimientos de desmontaje y retirada de elementos no autorizados situados en la vía pública.

II.- COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN:

El Servicio de Policía y Actividades clasificadas se compromete a prestar sus servicios con los siguientes niveles de calidad:

- El 90% de los trámites presenciales se realizarán en una sola visita siempre que el usuario traiga los documentos necesarios.
- Todas las consultas formuladas por correo electrónico serán contestadas en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción por parte del Servicio.
- Todas las peticiones de información que requieran contestación por escrito se resolverán en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la solicitud por parte del ciudadano.



- Resolver las solicitudes de licencia de apertura de actividades clasificadas en un plazo máximo de 20 días hábiles.
- Resolver las solicitudes de autorización para la realización de actividades, instalaciones y ocupaciones de la vía pública en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- Resolver las solicitudes de sustitución de vehículos taxis en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- Resolver las solicitudes de autorización de instalación y de modificación de terrazas en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- Se mantendrá una versión actualizada de la normativa municipal competencia del Servicio en la página Web y a disposición del público para su consulta presencial. Si se producen cambios en dicha normativa se actualizará antes de 48 horas desde la aprobación por el Pleno.
- El tiempo de espera máximo para ser atendido en nuestras oficinas será de 5 minutos.
- Contestación de todas las quejas y sugerencias en el plazo de 20 días hábiles.

III.- INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS:

Para garantizar el cumplimiento de estos compromisos el Servicio llevará a cabo el seguimiento de los siguientes indicadores:

% de consultas por correo electrónico respondidas en un plazo menor o igual a 2 días hábiles.

% de informaciones presenciales contestadas en un plazo menor o igual a 7 días hábiles.

% de licencias de apertura de actividades clasificadas resueltas en un plazo menor o igual a 20 días hábiles.

% de solicitudes de autorización para la realización de actividades, instalaciones y ocupaciones de la vía pública resueltas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles.

% de solicitudes de sustitución de vehículos taxis resueltas en un plazo máximo de 10 días hábiles.

% de consultas presenciales atendidas dentro del tiempo establecido.

% de respuestas a las quejas y sugerencias planteadas por los usuarios dentro del tiempo establecido.



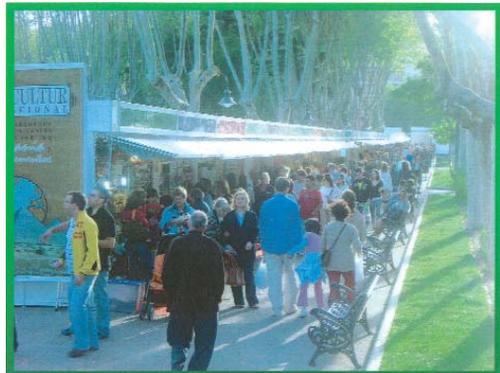
IV.- COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS:

Los ciudadanos en general podrán colaborar en la mejora de los servicios prestados por el Servicio de Policía y Actividades Clasificadas a través de los siguientes medios:

- A. Mediante la formulación de quejas, reclamaciones, iniciativas y sugerencias.
- B. Mediante la realización de otro tipo de comunicaciones.
- C. Mediante su participación en las encuestas de opinión que se realicen periódicamente.

Los ciudadanos podrán dejar constancia de sus quejas, reclamaciones, iniciativas, comunicaciones y sugerencias sobre el funcionamiento del Servicio, en los lugares y formas siguientes:

- Personalmente, en los Libros de Quejas y Sugerencias habilitados a tal efecto.
- Mediante correo postal.
- Mediante correo electrónico dirigido a la siguiente dirección: seccpol@aytosalamanca.es
- Mediante llamada telefónica o fax, al número: 923 - 27 91 15.



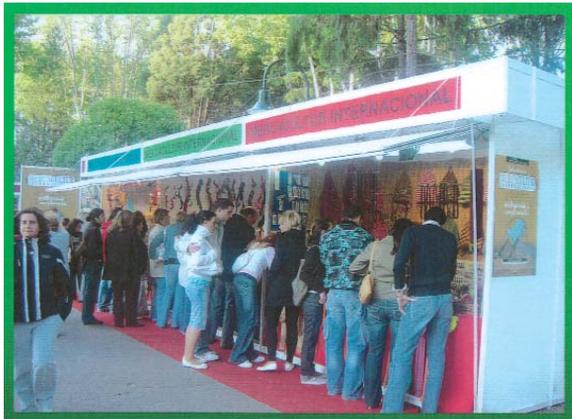


Las quejas y reclamaciones constarán en el correspondiente Libro de Quejas, siempre y cuando se presenten por escrito y sean firmadas, haciendo constar el reclamante su nombre, apellidos y domicilio a efectos de notificaciones.

Las quejas y reclamaciones no tendrán en ningún caso la consideración de recurso administrativo, ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

Las quejas y reclamaciones no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones y derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento puedan ejercitar quienes tengan en el mismo la condición de interesados.

Las iniciativas, comunicaciones y sugerencias deben hacerse constar en el correspondiente Libro de Sugerencias, no obstante pueden ser anónimas y presentarse utilizando cualquier otro medio válido a tales efectos.



V.- DIRECCIÓN POSTAL, TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA.

I.- Dirección postal:

Sección de Policía y Actividades Clasificadas

Ayuntamiento de Salamanca

Plaza Mayor 1

37001 Salamanca

II.- Dirección telefónica/fax:

923 - 27 91 15

III.- Dirección telemática:

Página en Internet: <http://www.aytosalamanca.es>

Correo electrónico: seccpol@aytosalamanca.es



Ayuntamiento de Salamanca

