

## Derechos de l@s ciudadan@s

- ◆ **DERECHO** a obtener informaciones claras, veraces y completas sobre las acciones desarrolladas por el Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz.
- ◆ **DERECHO** a ser asesorado sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus actuaciones con la Administración.
- ◆ **DERECHO** a ser tratado con el máximo respeto y deferencia por las autoridades y por el personal al servicio del Ayuntamiento.
- ◆ **DERECHO** a conocer el estado de la tramitación de los procedimientos administrativos en que tenga la condición de interesado y a obtener copias de los documentos contenidos en ellos.
- ◆ **DERECHO** a identificar a las autoridades y personal que tramiten los procedimientos y a exigir las responsabilidades a los mismos cuando legalmente corresponda.
- ◆ **DERECHO** a obtener copia sellada de los documentos que presente y a no presentar documentos no exigibles de acuerdo con la ley o que ya obren en poder del Ayuntamiento.
- ◆ **DERECHO** a acceder a los registros y archivos públicos con las limitaciones legalmente establecidas.
- ◆ **DERECHO** a presentar alegaciones en los procedimientos en los que tenga la condición de interesado, que deberán ser tenidas en cuenta por la administración al dictar la resolución.
- ◆ **DERECHO** a que la Administración dicte resolución expresa ante sus peticiones, solicitudes o denuncias.
- ◆ **DERECHO** a presentar quejas por la omisión de trámites o retrasos en los procedimientos en los que sea interesado y a reclamar cualquier desatención o anomalía en el funcionamiento de los servicios del Ayuntamiento .



Ayuntamiento de  
TORREJÓN DE ARDOZ



28850

Torrejón de Ardoz

Atención Telefónica

Llamada Local— 010

Teléfono 91.678.95.00

( si llamas desde fuera del municipio)

[www.ayto-torrejon.es](http://www.ayto-torrejon.es)

[saic@ayto-torrejon.es](mailto:saic@ayto-torrejon.es)



### Horario Atención Pública

MAÑANA Lunes a viernes, de 8:30 a 14:00 horas

TARDE Martes a jueves, de 16:30 a 19:30 horas  
Tributos y Caja solo jueves.

En julio y agosto, cerrado en horario de tarde

Carta de Servicios

## Servicio de Atención Integral al Ciudadano



saic

SERVICIO DE ATENCION INTEGRAL AL CIUDADANO

El Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz pone a disposición de la ciudadanía el conjunto de actividades, medios y canales para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

## Servicios ofrecidos por el SAIC

- ◆ Recepción y registro de escritos, solicitudes y documentos dirigidos al Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz.
- ◆ Recepción y registro de escritos, solicitudes y documentos dirigidos a otras administraciones públicas en funciones de Ventanilla Única.
- ◆ Compulsa de documentos.
- ◆ Información general sobre temas relacionados con la ciudad de Torrejón de Ardoz relativos a organismos, agenda de actos y trámites municipales.
- ◆ Información y tramitación del padrón municipal de habitantes: altas, cambios de domicilio y modificación de datos personales.
- ◆ Expedición de volantes y certificados de empadronamiento y de convivencia.
- ◆ Exposición del censo electoral y recepción de reclamaciones.
- ◆ Mantenimiento del callejero de la ciudad: denominación y numeración de vías públicas.
- ◆ Liquidación y pago de tributos y licencias municipales
- ◆ Recepción de quejas y sugerencias.
- ◆ Exposición en el tablón municipal de anuncios de expedientes y resoluciones de otros organismos públicos.
- ◆ A través del servicio 010, expedición de volantes de empadronamiento, aviso de averías, envío de impresos, información general, etc...
- ◆ Servicio de Atención a las personas sordas en el lenguaje de signos. .
- ◆ Alta en servicio WIFI.



## Compromisos de calidad

- ◆ Resolver con premura las peticiones de información solicitadas por los ciudadanos personalmente, por teléfono o a través de la Web Municipal.
- ◆ Facilitar los trámites de los ciudadanos y mantenerlos informados sobre la situación en que se encuentran.
- ◆ Potenciar la comunicación con los ciudadanos haciéndolos partícipes en el proceso de mejora de los servicios prestados mediante encuestas de satisfacción y sistemas de sugerencias y/o reclamaciones.
- ◆ Garantizar la atención al ciudadano por personal cualificado mediante trato amable, lenguaje comprensible y adecuado a las necesidades del usuario.
- ◆ Establecer mecanismos para reducir los tiempos de espera de los ciudadanos
- ◆ Mejorar y actualizar los contenidos de la página Web del Ayuntamiento.
- ◆ Fomentar el uso de las Nuevas Tecnologías para acercar la Administración a la ciudadanía.
- ◆ Obtención de impresos normalizados a través de la página Web.

## Objetivos de los servicios ofrecidos

- ◆ Prestación de una atención integral en todas las materias competencia del Ayuntamiento.
- ◆ Agilizar, facilitar y simplificar la tramitación administrativa y las gestiones a realizar con el Ayuntamiento.
- ◆ Dar una información fiable, única y actualizada con independencia del medio utilizado (atención presencial, vía Web o telefónica)
- ◆ Mejora continua de los servicios.

## Indicadores de Calidad

- ◆ Número de consultas atendidas de forma presencial, telefónica y telemática/ mes.
- ◆ Porcentaje de ciudadanos atendidos en una jornada, tiempo de atención a cada usuario.
- ◆ Número de tramitaciones realizadas en el acto en un día.
- ◆ Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la Web Municipal.

## Legislación Básica

- ◆ Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común .
- ◆ Constitución Española de 1978.
- ◆ Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local .
- ◆ Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- ◆ Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- ◆ Ordenanzas Municipales.