Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

CARTA DE SERVICIOS

Concejalía de Transparencia

INTRODUCCIÓN

La Concejalía de Transparencia se encarga de impulsar la transparencia en la administración, puesto que este Ayuntamiento se ha caracterizado por ser, en los últimos años, uno de los más transparentes de España. La Organización Transparencia Internacional España, que elabora el ránking de los Ayuntamientos más transparentes del país, le ha dado la máxima nota a Torrejón de Ardoz.

Además fomenta la calidad en los servicios y en los procedimientos internos del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz, así como ofrece apoyo técnico para resolver cualquier incidencia que se produzca y fomenta el intercambio de información con otras administraciones.

Entre sus objetivos se encuentran:

- Impulsar la transparencia municipal.
- Cumplir con la Ley 10/2019, de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid
- Fomentar la participación ciudadana
- Ofrecer apoyo técnico a los empleados públicos y resolución de incidencias.
- Elaboración y diseño de formularios municipales.
- Salvaguardar una imagen corporativa unificada.
- Facilitar el intercambio de información con otras administraciones.

RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS_____

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

- Relación con la empresa prestadora del servicio de los procedimientos municipales.
- Resolución de incidencias.
- Coordinación transversal entre las concejalías del Ayuntamiento en los procedimientos electrónicos.
- Transformación digital de la acción municipal, implementando la administración electrónica.
- Avanzar en la consecución del objetivo papel cero en la administración.
- Formación de los empleados municipales.
- Avanzar en la excelencia en la gestión.
- Dar cuenta de su actividad mediante la elaboración de una memoria mensual.
- Elaboración, diseño, normalización y simplificación de documentos.
- Revisión y actualización de cláusulas de protección de datos.
- Publicación de documentación e información de trámites en la página web del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz.
- Publicación de formularios para trámites y guías de ayuda para la tramitación electrónica en la Intranet Municipal.
- Creación de formularios electrónicos en la página de la Sede del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz.
- Confirmación con licitadores y proveedores de impresos.

RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS_____

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

- Ayuda y formación en la tramitación de expedientes electrónicos.
- Alta de procedimientos (expedientes electrónicos) en la aplicación de la gestión documental según el cuadro de clasificación del Archivo Municipal.
- Gestión y administración del gestor documental.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

1. Resolución de incidencias planteadas por los ciudadanos en un plazo máximo de 72 horas.

2. Atención a los empleados públicos. Atendemos las incidencias recibidas en el plazo máximo de 72 horas, en función de la complejidad de la misma. Se priorizan las incidencias consideradas de gravedad y urgencia para ser atendidas a la mayor brevedad posible.

3. Elaboración de formularios. En un plazo máximo de 72 horas se comienza la elaboración de los mismos.

4. Mantener e incrementar la formación de los empleados públicos.

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

1. A ser tratado con respeto, educación y amabilidad.

2. A recibir una información objetiva exenta de contenido político, ideológico, comercial o religioso.

3. A tener una atención adecuada a las incidencias que se comunican y salvaguardando la más estricta confidencialidad.

4. A recibir un servicio eficaz, eficiente y que garantice una respuesta los más rápida posible a los problemas planteados.

5. A acceder, rectificar y cancelar sus datos personales, según lo establecido en la normativa vigente.

6. A formular sugerencias, reclamaciones, felicitación o quejas.

RESPONSABILIDADES DE LA CIUDADANÍA

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

1. Mantener una actividad correcta, educada y de respeto a los empleados públicos.
2. Hacer un uso adecuado de las dependencias, instalaciones y servicios existentes.
3. Cumplir con el horario, las normas de uso y los requisitos determinados en las condiciones generales.
4. Cumplimentar de manera legible los documentos, instancias y hojas o impresos requeridos.
5. Realizar sugerencias y propuestas para mejorar el servicio que se presta.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

- Los ciudadanos pueden contactar con la concejalía a través del correo electrónico transparencia@ayto-torrejon.es

- A través de la sede electrónica https://www.ayto-torrejon.es/tramites/registro-de-documentos/reclamaciones-sugerencias-y-felicitaciones

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- De manera presencial en el Registro del Ayuntamiento situado en la Plaza Mayor 1
- A través del Registro electrónico
- A través del correo electrónico transparencia@ayto-torrejon.es
- Por sede electrónica https://www.ayto-torrejon.es/tramites/registro-de-documentos/reclamaciones-sugerencias-y-felicitaciones

NORMATIVA

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno
- Ley 10/2019, de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid
- Decreto 76/2020, de 9 de septiembre, de Consejo de Gobierno, por el que se crea el Registro de Transparencia de la Comunidad de Madrid y se aprueba su Reglamento de organización, régimen jurídico y funcionamiento

DATOS COMPLEMENTARIOS

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

CONCEJALIA DE TRANSPARENCIA
Plaza Mayor 1, 2ª planta
Teléfono: 91 678 95 00
Horario de atención: De lunes a viernes de 8:30 a 14:30 horas
Correo electrónico: transparencia@ayto-torrejon.es

Torrejón de Ardoz
AYUNTAMIENTO

www.ayto-torrejon.es

Octubre de 2023