Carta de Servicios

Una Carta de Servicios es un documento por el que un Departamento, Servicio o Concejalía del Ayuntamiento de Las Rozas informa a los ciudadanos sobre:

- Los servicios que presta y la forma de prestarlos.
- Los compromisos de calidad que asume para proporcionar un mejor servicio.

Las Cartas de Servicios serán evaluadas y revisadas anualmente, mediante grupos de trabajo que tendrán en cuenta las opiniones presentadas por los ciudadanos.

El Ayuntamiento es una institución que presta servicio a los ciudadanos, por lo que su gestión se orienta a la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Por este motivo, las Cartas de Servicios se dirigen a los usuarios de los servicios.

Objetivos Cartas de Servicio

La finalidad de la Carta de Servicios es:

- Acercar el Ayuntamiento a los ciudadanos.
- Informar a los ciudadanos sobre los servicios prestados por el Ayuntamiento.
- Expresar el esfuerzo del Ayuntamiento por la mejora de los servicios municipales.
- Establecer un nivel adecuado de calidad de los servicios y controlar su mantenimiento.

- Posibilitar que los ciudadanos opinen sobre el funcionamiento de los servicios municipales.

Contenidos Cartas de Servicio

- El nombre del Departamento, Servicio o Concejalía que la emite.
- Los servicios prestados por esos Departamentos, Servicios o Concejalías.
- Los Compromisos de Calidad asumidos.
- Información sobre la forma de participación de los usuarios.
- Direcciones y teléfonos de la unidad.
- Horario.