



III. ADMINISTRACIÓN LOCAL

DIPUTACIÓN PROVINCIAL ALICANTE

12440 APROBACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL BOLETÍN OFICIAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

ANUNCIO

Por Decreto núm. 5009 de la Sra. Vicepresidenta 1ª y Diputada de Cultura y Transparencia, de fecha 17 de diciembre de 2021, se ha dispuesto la aprobación de la Carta de Servicios del Boletín Oficial de la Provincia de Alicante cuyo contenido a continuación se transcribe:

Primero. - Aprobar la Carta de Servicios del Boletín Oficial de la Provincia de Alicante, cuyo contenido a continuación se transcribe:

“CARTA DE SERVICIOS DEL BOLETÍN OFICIAL DE LA PROVINCIA

QUIÉNES SOMOS

El Boletín Oficial de la Provincia de Alicante (BOPA) es el periódico oficial de la provincia y se gestiona a través del Servicio de Transparencia, BOP e Imprenta.

En el BOPA se publican las disposiciones de carácter general y las ordenanzas, así como los actos, edictos, acuerdos, notificaciones, anuncios y demás resoluciones de las Administraciones públicas y de la Administración de Justicia de ámbito territorial provincial, así como de otros operadores jurídicos, cuando así esté previsto por disposición legal o reglamentaria.

Los textos publicados en el Boletín Oficial de la Provincia tienen la consideración de oficiales y auténticos.

MISIÓN Y VISIÓN

La misión del Boletín Oficial de la Provincia es publicar cuantos textos sean remitidos por las personas usuarias del servicio por así estar previsto en disposición legal o reglamentaria.

La visión del Boletín es que el servicio que se presta a las personas usuarias, y a la sociedad en general, sea plenamente eficiente y accesible.

El equipo del Boletín Oficial de la Provincia de Alicante

DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALICANTE

Boletín Oficial de la Provincia

Avda. Orihuela, 128. 03006 Alicante



Teléfono: 965107371 – Ext. 1112

Fax: 965107394

e-mail: edictos.bop@diputacionalicante.es

<https://www.diputacionalicante.es>

Horario de Atención: De 9:00h a 14:00h

SERVICIOS

- Inserción de anuncios y edictos en el B.O.P. para su publicación.
- Consulta de anuncios y edictos publicados en el B.O.P.

COMPROMISOS

1. *Que todas las inserciones urgentes se publiquen en el plazo máximo de 1 día hábil.*
2. *Que todas las inserciones ordinarias se publiquen en el plazo máximo de 4 días hábiles.*

Siendo los plazos legales, 6 días para las inserciones urgentes y 15 días para las ordinarias.

El plazo empezará a computarse desde el momento en que las inserciones cumplan con todos los requisitos exigidos por la Ley y las ordenanzas de gestión del servicio, teniendo en cuenta que, en caso de inserciones sujetas al pago previo de la tasa, este plazo no empezará a computar, además, hasta el momento que el Servicio del BOP tenga constancia de la realidad del pago de la tasa por parte del anunciante.

3. *Que el 95 % de los boletines estén publicados en fecha y hora en la sede (antes de las 9:00 horas).*
4. *Trabajaremos para conseguir la máxima satisfacción de las personas usuarias del servicio, consiguiendo una puntuación media mínima de un 8 sobre 10 en relación a la satisfacción con los plazos de publicación, aplicativo informático y trato y atención del personal del BOPA.*

INDICADORES

1. *Porcentaje de inserciones urgentes publicadas en un plazo \leq 1 día hábil.*
2. *Porcentaje de inserciones ordinarias publicadas en un plazo \leq 4 días hábiles.*
3. *Porcentaje de boletines publicados en fecha y hora prevista en la sede.*
4. *Puntuación de satisfacción obtenida en las encuestas de satisfacción (Plazos de publicación, Aplicativo y trato y atención).*

AYÚDANOS A MEJORAR

Los comentarios que las personas usuarias hagan sobre los aspectos de los servicios prestados, nos serán de gran ayuda para dar respuesta a sus demandas, por lo que agradecemos sinceramente esta colaboración.



Pueden colaborar con nosotros mediante la participación con sus sugerencias directamente en nuestro departamento, telefónicamente, por correo electrónico y en los cuestionarios de satisfacción.

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

- *Derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de la solicitud de inserción/edicto a publicar.*
- *Derecho a obtener orientación e información acerca de los requisitos necesarios para publicar edictos/anuncios.*
- *Derecho a conocer el plazo aproximado y fecha de publicación del edicto a insertar o consultar.*
- *Derecho a conocer la identidad del personal, bajo cuya responsabilidad se prestan los servicios.*
- *Derecho a que el Boletín Oficial de la Provincia colabore activamente con las personas usuarias del servicio poniendo a su disposición cuanta información resulte necesaria para la gestión de las inserciones.*

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos, el Boletín realizará el análisis correspondiente e informará, junto con los resultados de los compromisos, de las medidas de subsanación adoptadas.

En caso de peticiones de información respecto a estas medidas, se informará por el mismo canal de recepción, o por el que se señale.

SISTEMA DE QUEJAS/SUGERENCIAS

Puede hacer llegar sus quejas, sugerencias o agradecimientos que estime convenientes acerca de la prestación de los servicios:

- *Directamente en las dependencias del servicio.*
- *A través del registro general/sede electrónica de la Diputación.*
- *A través de correo electrónico.*
- *Por teléfono.*
- *A través de las encuestas de satisfacción.*

Se reflejará en el formato correspondiente y se contestará en un plazo no superior a un mes.

PUBLICACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de los compromisos se publicarán anualmente, en el primer trimestre del siguiente ejercicio, en el portal de Transparencia de la Diputación.

Fecha de aprobación: noviembre de 2021

Periodo de vigencia: 4 años



CARTA DE SERVEIS DEL BUTLLETÍ OFICIAL DE LA PROVÍNCIA

QUI SOM

El Butlletí Oficial de la Província d'Alacant (BOPA) és el periòdic oficial de la província i es gestiona a través del Servei de Transparència, BOP i Impremta.

En el BOPA es publiquen les disposicions de caràcter general i les ordenances, així com les actes, els edictes, els acords, les notificacions, els anuncis i altres resolucions de les administracions públiques i de l'Administració de Justícia d'àmbit territorial provincial, així com altres operadors jurídics, quan així estiga previst per disposició legal o reglamentària.

Els textos publicats en el Butlletí Oficial de la Província tenen la consideració d'oficials i autèntics.

MISSIÓ I VISIÓ

La missió del Butlletí Oficial de la Província és publicar tots els textos que les persones usuàries del servei envien perquè així està previst per disposició legal o reglamentària.

La visió del Butlletí pretén que el servei que es presta a les persones usuàries i a la societat, en general, esdevinga plenament eficient i accessible.

*L'equip del Butlletí Oficial de la Província d'Alacant
DIPUTACIÓ PROVINCIAL D'ALACANT
Butlletí Oficial de la Província
Av. d'Oriola, 128. 03006 Alacant
Telèfon: 965107371 – Ext. 1112
Fax: 965107394
Correu electrònic: edictos.bop@diputacionalicante.es*

<https://www.diputacionalicante.es>

Horari d'atenció: De 9.00h a 14.00h

SERVEIS

- Inserció d'anuncis i edictes en el BOP per a la seua publicació.
- Consulta d'anuncis i edictes publicats en el BOP.

COMPROMISOS

1. *Que totes les insercions urgents es publiquen en un termini màxim de 1 dia hàbil.*
2. *Que totes les insercions ordinàries es publiquen en un termini màxim de 4 dies hàbils.*

Els terminis legals són: 6 dies per a les insercions urgents i 15 dies per a les ordinàries.



El termini començarà a computar-se des del moment en què les insercions acompleixen tots els requisits exigits per la Llei i les ordenances de gestió del servei; i hem de tindre en compte que, en cas d'insercions subjectes al pagament previ de la taxa, aquest termini no començarà a computar, a més, fins al moment que el Servei del BOP tinga constància de la realitat del pagament de la taxa per part de l'anunciant.

3. Que el 95% dels butlletins estiguen publicats en data i hora en la seu (abans de les 9.00 hores).

4. Treballarem per a aconseguir la satisfacció màxima de les persones usuàries del servei, i hem aconseguit una puntuació mitjana mínima d'un 8 sobre 10 en relació a la satisfacció amb els terminis de publicació; aplicatiu informàtic, i tracte i atenció del personal del BOPA.

INDICADORS

1. Percentatge d'insercions urgents publicades en un termini màxim \leq 1 dia hàbil.

2. Percentatge d'insercions ordinàries publicades en un termini màxim \leq 4 dies hàbils.

3. Percentatge de butlletins publicats en data i hora prevista en la seu.

4. Puntuació de satisfacció obtinguda en les enquestes de satisfacció (terminis de publicació, aplicatiu, tracte i atenció).

AJUDA'NS A MILLORAR

Els comentaris que les persones usuàries facen sobre els aspectes dels serveis prestats, ens seran de gran ajuda per a respondre les seues demandes, per la qual cosa agrai'm sincerament aquesta col·laboració.

Podran col·laborar amb nosaltres si hi participen amb els seus suggeriments directament en el nostre departament, o bé a través de les seues telefonades, per correu electrònic o bé amb els qüestionaris de satisfacció.

DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES

- Dret a conèixer, en qualsevol moment, l'estat de tramitació de la sol·licitud d'inserció/edecte a publicar.*
- Dret a obtindre orientació i informació sobre els requisits necessaris per a publicar edictes/anuncis.*
- Dret a conèixer el termini aproximat i data de publicació de l'edecte a inserir o consultar.*
- Dret a conèixer la identitat del personal responsable d'aquets serveis.*
- Dret a la col·laboració activa del Butlletí Oficial de la Província amb les persones usuàries del servei perquè posen a la seua disposició tota la informació necessària per a la gestió de les insercions.*



MESURES D'ESMENA

En cas d'incompliment dels compromisos, el Butlletí realitzarà l'anàlisi corresponent i informarà, atesos els resultats dels compromisos, de les mesures d'esmena adoptades.

En cas de peticions d'informació respecte a aquestes mesures, s'informarà pel mateix canal de recepció o bé pel que s'estableisca puntualment.

SISTEMA DE QUEIXES/SUGGERIMENTS

Pot fer arribar les seues queixes, suggeriments o agraïments que estime convenients sobre la prestació dels serveis:

- *Directament en les dependències del servei.*
- *A través del registre general/seu electrònica de la Diputació.*
- *A través de correu electrònic.*
- *Per telèfon.*
- *A través de les enquestes de satisfacció.*

Es reflectirà en el format corresponent i es contestarà en un termini no superior a un mes.

PUBLICACIÓ DE RESULTATS

Els resultats dels compromisos es publicaran anualment, en el primer trimestre de l'exercici següent en el Portal de Transparència de la Diputació.

Data d'aprovació: novembre 2021

Període de vigència: 4 anys."

Lo que se publica en este Boletín Oficial para general conocimiento.

Documento firmado electrónicamente

EL JEFE DE SERVICIO

LA VICEPRESIDENTA 1ª
Y DIPUTADA DE
CULTURA Y TRANSPARENCIA

LA SECRETARIA GENERAL