

CARTA DE SERVICIOS 2015

Edición 6 - Enero de 2015



**Ayuntamiento
de Burjassot**



Certificada por AENOR
Nº CDS-2011/0009

Carta de Servicios



El trabajo de mejora de la atención a los usuarios y de la gestión pública local es una constante en el consistorio de Burjassot, con la intención de hacer de nuestro ayuntamiento una institución más próxima y más eficaz. Llevamos años innovando y apostando por fórmulas que implican más agilidad y mayor eficacia.

Las buenas intenciones de mejora se plasman en esta Carta, que sirve de documento de referencia sobre los servicios que prestamos, la forma de hacerlo y las condiciones idóneas que nos hemos exigido para que ciudadanos y ciudadanas puedan tener una atención satisfactoria y de calidad.

Es importante que las instituciones se abran a la ciudadanía, que muestren su forma de trabajar y que den oportunidad a la participación, la colaboración y la crítica. La Carta de Servicios del Ayuntamiento de Burjassot es, sobretodo, un compromiso con las personas. Desde el Ayuntamiento de Burjassot nos exigimos cada día un servicio mejor, este es nuestro compromiso y este el documento que lo recoge y que lo concreta, una herramienta al alcance de la ciudadanía para que conozca sus derechos y se implique también al hacer del Ayuntamiento de Burjassot “su institución”, más moderna y más útil, siempre al lado de sus ciudadanos y ciudadanas.

Rafa García
Alcalde de Burjassot

Nuestra Misión

Los Ayuntamientos tienen como Misión establecida por la Constitución el gobierno y la administración del Municipio.

Asimismo, como Administraciones territoriales básicas de la organización del Estado, son cauces inmediatos de participación ciudadana en los asuntos públicos, e institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades.

Nuestra Visión

Incorporar en nuestra gestión diaria la orientación al cliente y la mejora continua como principios básicos inspiradores de la prestación de nuestros servicios.

¿Qué Servicios tiene atribuidos el Ayuntamiento?



El Municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias puede promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal.

El Ayuntamiento ejercerá, en todo caso, competencias en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas en las siguientes materias:

- Seguridad en lugares públicos.
- Ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas.
- Protección civil, prevención y extinción de incendios.
- Ordenación, gestión, ejecución y disciplina urbanística; promoción y gestión de viviendas; parques y jardines, pavimentación de vías públicas urbanas y conservación de caminos y vías rurales.
- Patrimonio histórico artístico.
- Protección del medio ambiente.
- Abastos, mataderos, ferias, mercados, comercio local y defensa de usuarios y consumidores.
- Protección de la salubridad pública.
- Participación en la gestión de la atención primaria de la salud.
- Cementerios y servicios funerarios.
- Prestación de los servicios sociales, promoción, reinserción social y promoción de políticas que permitan avanzar en la igualdad efectiva de hombres y mujeres.
- Suministro de agua y alumbrado público; servicios de limpieza viaria, de recogida y tratamiento de residuos, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales.
- Transporte público de viajeros.
- Actividades o instalaciones culturales y deportivas; ocupación del tiempo libre; turismo.
- Participar en la programación de la enseñanza y cooperar con la Administración educativa en la creación, construcción y sostenimiento de los centros docentes públicos, intervenir en sus órganos de gestión y participar en la vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria.
- Recogida y gestión de animales vagabundos y abandonados.
- Promoción del valenciano mediante campañas de fomento social del valenciano; asesoramiento lingüístico; actividades lúdicas de sensibilización lingüística.

El municipio de Burjassot, por sí o asociados con otros, presta los servicios de:

- Alumbrado público, cementerio, recogida de residuos, limpieza viaria, abastecimiento domiciliario de agua potable, alcantarillado, acceso a los núcleos de población, pavimentación de las vías públicas y control de alimentos y bebidas.
- Parque público, biblioteca pública, mercado y tratamiento de residuos.
- Protección civil, prestación de servicios sociales, prevención y extinción de incendios e instalaciones deportivas de uso público.

Actualmente el municipio de Burjassot cuenta con, aproximadamente, 37.600 habitantes.

Servicios Objeto

de los Compromisos de esta Carta de Servicios

- Servicio de Atención al Ciudadano.
- Policía Local.
 - Unidad de Atención Inmediata.
 - Policía de Barrios.
 - Unidad de Menores.
 - Unidad de Violencia de Género.
 - Unidad de Protección Animal.
 - Unidad de Atención al Ciudadano.
- Políticas de Igualdad y Bienestar Social.
- Urbanismo y Medio Ambiente.
- Brigada de Obras.
- Multas e Infracciones.
- Servicios Sociales.
 - Servicio de Información y Asesoramiento.
 - Programa de Prestaciones Económicas.
 - Intervención Familiar.
 - Programa de Convivencia.
 - Servicio de Atención a Inmigrantes.
 - SEAFI - Servicio Especializado de Atención a la Familia e Infancia.
 - UPCCA - Unidad de Prevención Comunitaria en Conductas Adictivas.
 - Centro Socioeducativo Díaz Pintado
- Hacienda.
- Gobernación.
- Departamento de Comunicación.





Medidas de Subsanación en caso de incumplimiento de los Compromisos

Si por cualquier medio se detectase el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta, la Unidad responsable de la misma, procederá, junto con el servicio responsable del compromiso en cuestión, a analizar las causas que lo han propiciado e implantarán las medidas correctoras oportunas que aseguren su cumplimiento.

Las medidas correctoras adoptadas se comunicarán a los ciudadanos por alguno de los siguientes medios:

- Si los ciudadanos afectados por el incumplimiento fueran identificables, la acción correctora se les comunicará directamente (Correo postal, Email, Teléfono...).
- Si el incumplimiento afectase a una pluralidad indeterminada de personas, las medidas correctoras se comunicarán a la ciudadanía en la publicación semestral de resultados, y si la Unidad responsable de la Carta lo estimase oportuno, además mediante noticias o avisos en la página web municipal.

Si el incumplimiento tuviese carácter sistemático y se comprobase la imposibilidad de que las medidas correctoras adoptadas pudieran subsanarlo, se procederá a la reformulación del compromiso o incluso a su eliminación.

Derechos y deberes de los vecinos y vecinas

- Ser elector y elegible de acuerdo con lo dispuesto en la legislación electoral.
- Participar en la gestión municipal de acuerdo con lo dispuesto en las leyes y, en su caso, cuando la colaboración con carácter voluntario de los vecinos sea interesada por los órganos de gobierno y administración municipal.
- Utilizar, de acuerdo con su naturaleza, los servicios públicos municipales, y acceder a los aprovechamientos comunales, conforme a las normas aplicables.
- Contribuir mediante prestaciones económicas y personales legalmente previstas a la realización de las competencias municipales.
- Ser informado, previa petición razonada, y dirigir solicitudes a la Administración municipal en relación a todos los expedientes y documentación municipales, de acuerdo con lo previsto en el artículo 105 de la Constitución.
- Pedir la consulta popular en los términos previstos en la Ley.
- Exigir la prestación y, en su caso, el establecimiento del correspondiente servicio público, en el supuesto de constituir una competencia municipal propia de carácter obligatorio.
- Ejercer la iniciativa popular en los términos legalmente establecidos.
- Aquellos otros derechos y deberes establecidos en las leyes.

Formas de colaboración: Sugerencias, quejas y reclamaciones

Se ha establecido un procedimiento específico para la tramitación de toda Queja, Sugerencia y Reclamación que cualquier vecino del Municipio pudiera presentar ante el contenido de esta Carta de Servicios o el incumplimiento por parte del Ayuntamiento de cualquiera de sus compromisos.

Las Quejas, Sugerencias y Reclamaciones podrán ser presentadas en el Servicio de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento, por correo postal o por correo electrónico y serán objeto de contestación por el medio elegido en el plazo máximo de 20 días hábiles. En caso de que se refieran al incumplimiento de cualquiera de los compromisos contenidos en esta carta, se informará a la persona afectada de las circunstancias que lo han motivado y de las medidas correctoras adoptadas para su subsanación.

Asimismo, toda sugerencia será tenida en cuenta en el proceso de revisión, actualización y ampliación de las futuras Ediciones de esta Carta de Servicios.



Formas de participación de los usuarios de los Servicios

Los ciudadanos pueden colaborar en la mejora continua de los servicios objeto de esta Carta:

- Directamente, poniéndose en contacto con la Unidad responsable de la Carta de Servicios por cualquier medio que consideren oportuno (Correo Postal, Teléfono o Correo Electrónico).

Todas las aportaciones serán tenidas en cuenta en los procesos de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de esta Carta de Servicios.



Normativa reguladora

Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Circular de 18 de junio de 2014, de la Dirección General de la Administración Local, sobre el nuevo régimen competencial contemplado en la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local.

Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local.

Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalitat, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana.

Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.

Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de organización, funcionamiento y régimen jurídico de las Entidades locales.

Real Decreto 1372/1986, de 13 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Bienes de las Entidades Locales.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de datos de carácter personal.

Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

Real Decreto Legislativo 2/2008, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Suelo.

Ley 5/2014, de 25 de julio, de la Generalitat, de Ordenación del Territorio, Urbanismo y Paisaje, de la Comunitat Valenciana.

LEY 14/2010, de 3 de diciembre, de la Generalitat, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos.

Ley 6/2014, de 25 de julio, de la Generalitat, de Prevención, Calidad y Control Ambiental de Actividades en la Comunitat Valenciana.

Ordenanza de Convivencia Ciudadana del Ayuntamiento de Burjassot.

Reglamento de Participación Ciudadana de Burjassot.

Ordenanza Municipal Reguladora sobre la Publicidad, Venta y Consumo de Alcohol y Tabaco.

Ordenanza Reguladora de la Tenencia de Animales Potencialmente Peligrosos en Burjassot.

Ordenanza Municipal de Burjassot Sobre Tenencia De Animales.

Ordenanzas fiscales reguladoras de los Impuestos, Tasas y Contribuciones Especiales.

Ordenanzas reguladoras de los Precios Públicos.

Ordenanza Fiscal Reguladora Sistema Pagos Fraccionados de Recibos de Vencimiento Periódico.

Ordenanza Fiscal General de Gestión y Recaudación de los Tributos Locales.

Los Reglamentos, Ordenanzas Municipales y Ordenanzas fiscales están disponibles en la Web en el siguiente enlace:

<http://www.burjassot.org/ayuntamiento-burjassot/ordenanzas>

Estos son nuestros
Compromisos
con los ciudadanos y ciudadanas
de Burjassot

Para garantizar su cumplimiento
Medimos:

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- SAC1 El tiempo de espera para ser atendido en el Servicio de Atención al Ciudadano será inferior a 10 minutos.
- SAC2 Entregar inmediatamente los certificados de empadronamiento solicitados de forma presencial.
- SAC3 Enviar por correo postal los certificados de empadronamiento solicitados a través del formulario de la página Web en el plazo máximo de tres días hábiles.
- SAC4 Admitir, en el Servicio de Atención al Ciudadano, el pago con tarjeta bancaria de todas las autoliquidaciones.

Porcentaje de ciudadanos atendidos en plazo.

Número de certificados de empadronamiento entregados de forma inmediata.

Número de solicitudes resueltas en el plazo establecido.

Número de autoliquidaciones cobradas con tarjeta bancaria.

POLICÍA LOCAL

UNIDAD DE ATENCIÓN INMEDIATA

- POL1 Intervenir en un tiempo máximo de 5 minutos, en casos de emergencia, cuando ésta implique un riesgo directo a la persona o la propiedad.

Número de intervenciones realizadas en el plazo establecido.

UNIDAD DE POLICÍA DE BARRIOS

- POL2 Mantener el contacto, al menos semestral, con todas las asociaciones y agrupaciones vecinales, atendiendo los requerimientos puntuales de las mismas.

Número de reuniones mantenidas.

UNIDAD DE MENORES (UMEB)

- POL3 Realizar, al menos, 5 acciones formativas dirigidas a los menores en edad escolar para prevenir situaciones de acoso escolar, el uso inadecuado de Internet y fomentar el acceso responsable a las redes sociales.

Número de acciones formativas realizadas

- POL4 Realizar, al menos, una charla anual en materia de educación vial para los alumnos de educación primaria en todos los centros del municipio que lo soliciten, con una satisfacción global media igual o superior al 80%.

Programación anual y número de charlas realizadas con una satisfacción global media igual o superior al 80%.

UNIDAD DE VIOLENCIA DE GÉNERO

- POL5 Atender a las víctimas in situ en primera instancia, poniéndoles en contacto con los servicios sanitarios y sociales en un plazo máximo de dos días laborables.

Número de víctimas atendidas y derivaciones realizadas en plazo.

POL6 Organizar e impartir, al menos, 3 cursos de defensa personal dirigidos a mujeres en situación de riesgo, con una satisfacción global media igual o superior al 80%.

Programación anual y número de cursos impartidos, con una satisfacción global media igual o superior al 80%.

POL7 Organizar e impartir, al menos, 5 charlas en los colegios del Municipio que promuevan la concienciación de la juventud, alcanzando una satisfacción media igual o superior al 80%.

Programación anual y número de charlas impartidas con índice de satisfacción media superior al 80%.

UNIDAD DE PROTECCIÓN ANIMAL (UPAN)

POL8 Retirar en menos de una hora, los animales, vivos o muertos, de la vía pública, previo aviso al teléfono de la Policía Local 963642125.

Número de animales retirados en plazo.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

POL9 Realizar un programa mensual en Burjassot Radio para informar de aspectos de interés ciudadano (consejos de seguridad, campañas de tráfico, campañas de concienciación cívica, cursos, etc) excepto en el período vacacional de julio y agosto.

Número de programas realizados.

POLÍTICAS DE IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL

BSO1 Establecer convenios de colaboración con entidades municipales siempre que fomenten la cultura y el deporte y que colaboren con el municipio.

Programación anual y número de convenios firmados.

BSO2 Resolver en el plazo máximo de 15 días naturales las solicitudes de asociaciones para celebrar actos culturales y festivos, excepto aquellas que se presenten con más de un mes de antelación.

Número de solicitudes resueltas en plazo.

BSO3 Resolver en el plazo máximo de un mes la convocatoria de ayudas destinadas a las Asociaciones del municipio que fomenten el asociacionismo en materia de educación, fiestas, deportes, acción social y mujer.

Plazo de resolución.

BSO4 Establecer una convocatoria anual de las Escuelas Deportivas Municipales para fomentar la práctica del deporte en el municipio.

Programación anual y actividades desarrolladas.

BSO5 Establecer un servicio de información y atención en materia de consumo, a través la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), de forma telefónica al 963160513, la Web www.omicburjassot.com y de forma presencial, sin necesidad de cita previa, los lunes, martes, jueves y viernes.

Número de personas atendidas.

BSO6 Celebrar una campaña informativa, soportada con medios audiovisuales, sobre los procesos de matriculación escolar, como medio de acercamiento de las familias al conocimiento de los centros educativos, los servicios que ofrecen y los procesos de solicitud de plaza y matriculación.

Programación anual y actividades desarrolladas.

BSO7 Agilizar la renovación de asociaciones y agrupaciones locales en el Registro Municipal, iniciando de oficio su tramitación, antes de 31 del enero de cada año.

Renovaciones iniciadas en plazo.

BSO8 Celebrar una Campaña de prevención y detección de Dificultades Madurativas dirigida a los niños de 3 años del municipio.

Programación anual y campañas realizadas.

BSO9 Realizar, semestralmente, Programas de Formación y/o Campañas a favor de la Igualdad de Género.

Número de programas y campañas realizadas.

URBANISMO Y MEDIO AMBIENTE

URB1 Realizar una atención personalizada por parte de los técnicos municipales en el plazo máximo de una semana desde la solicitud de la cita previa.

Número de solicitudes atendidas en el plazo establecido.

URB2 Entregar copias de los documentos obrantes en los expedientes a los interesados en el plazo máximo de una semana.

Número de copias entregadas en plazo.

URB3 Expedir los informes urbanísticos en un plazo máximo de 10 días hábiles.

Número de informes emitidos en plazo.

URB4 Tramitar las reclamaciones por incumplimiento del deber de conservación en un plazo máximo de 10 días hábiles.

Número de reclamaciones tramitadas en plazo.

URB5 Expedir los certificados acreditativos de la localización de una parcela o edificio (calle, nº, etc.) en un plazo máximo de 20 días hábiles.

Número de certificados tramitados en plazo.

BRIGADA DE OBRAS

BRO1 Atender en menos de 1 hora los avisos de emergencias recibidos a través del 112.

Número de avisos atendidos en plazo.

BRO2 Atender en menos de 24 horas los avisos de anomalías en la vía pública que ofrezcan riesgos de accidente, en días laborales.

Número de avisos atendidos en plazo.

BRO3 Recoger, en el plazo máximo de una semana, los enseres depositados en la vía pública, previo aviso al teléfono de la brigada de obras 963645048.

Número de avisos atendidos en plazo.

BRO4 Establecer un sistema de información y aviso sobre control de plagas y vectores de interés en salud pública a través del teléfono 963645048, con intervención en espacios públicos, en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Número de avisos atendidos en plazo.

MULTAS E INFRACCIONES

MUL1 Realizar, al menos, 3 campañas informativas con la finalidad de dar a conocer el contenido de la Ordenanza Municipal de Convivencia Ciudadana así como de otras ordenanzas del Municipio de Burjassot que guarden relación con la misma.

Programación anual y campañas informativas realizadas.

SERVICIOS SOCIALES

SSO1 Establecer un tiempo máximo de espera en cita previa que no supere los 15 días naturales, para la primera entrevista en el Servicio de Información, Orientación y Valoración.

Número de solicitudes tramitadas en plazo.

SSO2 Establecer un tiempo de tramitación de las prestaciones económicas municipales inferior a 30 días hábiles

Número de prestaciones tramitadas en plazo.

SSO3 Iniciar las intervenciones familiares en un plazo máximo de 5 días hábiles, desde la detección y/o notificación de la situación de riesgo.

Número de intervenciones realizadas en plazo.

SSO4 Celebrar, al menos, 4 actividades de ocio y tiempo libre y 2 talleres socioculturales anuales, dirigidos al colectivo de personas mayores.

Programación anual y actividades realizadas.

SSO5 Establecer un tiempo máximo de espera en cita previa que no supere una semana para la atención personalizada a la población inmigrante empadronada en el municipio; para prestar asesoramiento e información en temas de extranjería, y facilitar el acceso a los distintos recursos y servicios tanto municipales como supramunicipales.

Número de intervenciones realizadas en plazo.

SSO6 Atender al 100% de las familias en situación de crisis y/o conflicto familiar, derivadas de Servicios Sociales de Atención Primaria, en el plazo máximo de una semana.

Número de intervenciones realizadas en plazo.

SSO7 Celebrar, al menos, 4 Campañas Comunitarias de Información y sensibilización sobre Conductas Adictivas.

Programación anual y campañas realizadas.

SSO8 Celebrar, al menos, 8 cursos de alfabetización informática dirigidos a personas que no han tenido contacto con las nuevas tecnologías para iniciarse en su manejo.

Programación anual y número de cursos realizados.

HACIENDA

HAC1 Publicar el Presupuesto Municipal, incluyendo la descripción de las principales partidas presupuestarias, a través de la web municipal, en el plazo máximo de 1 mes desde su entrada en vigor.

Publicación en la Web en plazo.

HAC2	Publicar el calendario del contribuyente a través de: Web municipal, bando de alcaldía y el boletín informativo municipal antes del 1 de febrero de cada ejercicio.	<i>Publicaciones realizadas en plazo.</i>
HAC3	Admitir todas las solicitudes de fraccionamientos de pago de los recibos de vencimiento periódico y de aquellos que se encuentren en periodo ejecutivo, siempre que cumplan los requisitos legales.	<i>Número de solicitudes tramitadas que cumplan los requisitos legales.</i>
HAC4	Publicar, en la Web Municipal, los informes trimestrales de ejecución presupuestaria, con indicación del cumplimiento o incumplimiento de los objetivos de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera de las Administraciones Públicas, en el plazo de 5 días hábiles desde su tramitación por el órgano competente.	<i>Publicaciones en la Web realizadas en plazo.</i>
HAC5	Publicar, en la Web Municipal, los informes trimestrales de seguimiento del Plan de Ajuste aprobado por la Corporación Municipal, con indicación del cumplimiento o incumplimiento de sus objetivo en el plazo de 5 días hábiles desde su tramitación por el órgano competente.	<i>Publicaciones en la Web realizadas en plazo.</i>
HAC6	Publicar, en la Web Municipal, los informes trimestrales de morosidad en las operaciones comerciales de la entidad local, con indicación del período medio de pago a proveedores en el plazo de 5 días hábiles desde su tramitación por el órgano competente.	<i>Publicaciones en la Web realizadas en plazo.</i>
HAC7	Notificar, a los ciudadanos que lo autoricen, en sus teléfonos móviles, mediante mensaje de texto o sms, el cargo de los recibos domiciliados	<i>Número de notificaciones realizadas mediante mensaje de texto o sms.</i>

GOBERNACIÓN

GOB1	Celebrar, al menos, una reunión anual con la Federación de Asociaciones de Vecinos y Vecinas de Burjassot para conocer sus necesidades y expectativas y plasmarlas en futuras ediciones de la carta de servicios.	<i>Número de reuniones celebradas.</i>
------	---	--

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN

DCO1	Publicar en todas las ediciones del Boletín Informativo Municipal una sección dedicada a la concienciación ciudadana en materia medioambiental.	<i>Número de publicaciones realizadas.</i>
------	---	--



Estos compromisos tienen validez hasta diciembre de 2015. La comunicación del cumplimiento de los compromisos se realizará con carácter semestral mediante la publicación de los resultados en la página Web del Ayuntamiento de Burjassot (www.burjassot.org)

