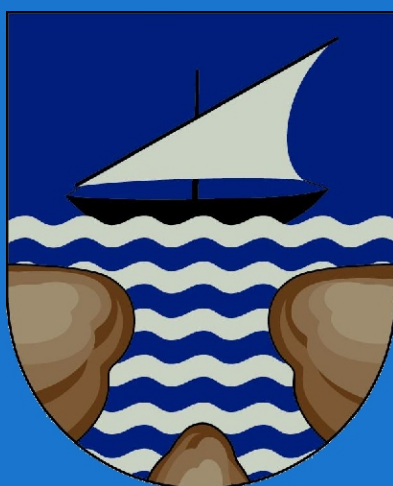




AYUNTAMIENTO DE EL PERELLÓ



www.elperello.es



Carta de Servicios

Aprobada Enero 2012
Certificada el 08/03/2011
Nº A58/000095

El Ayuntamiento de El Perelló viene desarrollando en los últimos años una intensa labor de modernización de la gestión pública local.

Hemos normalizado procedimientos, simplificado trámites y acortado plazos, incorporando en nuestra gestión diaria la calidad en el servicio y la mejora continua.

En este marco de actuación, presentamos ahora esta Carta de Servicios, en la que manifestamos los compromisos de calidad del Ayuntamiento con los vecinos y vecinas del Municipio.

Pretendemos mejorar la atención a la ciudadanía y que los servicios que prestamos sean cada vez de mayor calidad. No queremos quedarnos en una mera declaración de intenciones, es por ello que en esta Carta de Servicios cuantificamos nuestros compromisos y los hacemos públicos, para que todos los usuarios y usuarias sepan en todo momento qué servicios prestamos y cómo queremos prestarlos.

José Miguel Fos Alberola
Alcalde del Ayuntamiento de El Perelló

Nuestra Misión

Procurar el bienestar de los vecinos y vecinas prestándoles servicios individuales y colectivos basados en criterios de calidad y proponiendo su participación para mejorar la calidad de vida del municipio. Promovemos la integración de las personas para conseguir un municipio sostenible, ordenado y humano.

Nuestra Visión

Queremos ser un referente para otros municipios por tener un nivel de vida cada vez mejor con un desarrollo sostenible, intentando mejorar continuamente los servicios a los vecinos y, al mismo tiempo, conseguir atraer nuevos proyectos para el futuro.



Nuestros Valores

Creemos en un modelo de convivencia y de respeto entre los vecinos y de todos con el medio ambiente.

Lideramos todas las iniciativas que aporten mejoras al municipio, promoviendo la participación de los vecinos en las mismas.

Buscamos la cooperación y alianza con otras administraciones en beneficio mutuo y de nuestros vecinos.

Líneas de Actuación

Mantener los compromisos con los ciudadanos mediante la Carta de Servicios.

Mejorar los estándares de calidad en la atención al ciudadano.

Responsabilidad y conciencia de costes.

Implantar sistemas de gestión de la calidad de los servicios que prestamos y de sus procesos, evaluando y certificando el contenido, especialmente de los relacionados con los usuarios de los servicios municipales.

Impulsar las nuevas tecnologías en la gestión municipal, evitando pérdidas de tiempo y coste.



Servicios legalmente establecidos

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 y defensa de usuarios 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 y de promoción y reinserción social.
- 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.

Los Municipios por sí o asociados deberán prestar, en todo caso, los servicios siguientes:

- En todos los Municipios: 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.

Actualmente el Municipio de El Perelló cuenta con una población de 2.128 habitantes.





Servicios objeto de los compromisos de esta carta

Además de los servicios legalmente establecidos, el Ayuntamiento de El Perelló pone a disposición de los vecinos los siguientes servicios que son objeto de compromisos en esta Carta de Servicios:

- Servicios generales.
 - Medición del nivel de satisfacción de los ciudadanos
 - Ampliar los servicios prestados por el ayuntamiento
 - Participación ciudadana
- Servicios de informática
- Concejalía de Educación
- Concejalía de Promoción económica
- Coordinador de Servicios
 - Anomalías en vía pública
 - Recogida de enseres a personas mayores y discapacitados
- Servicios sociales
- Concejalías de Cultura y deportes.
- Biblioteca
- Ludoteca
- Medio ambiente - AGENDA21 LOCAL
- AEDL

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 a analizar las causas que lo han propiciado e implantará las medidas correctoras oportunas que aseguren su cumplimiento. Restableciendo así la situación a la normalidad a la mayor brevedad posible.

Si el incumplimiento detectado tuviese carácter sistemático y se comprobase la imposibilidad de que las medidas correctoras adoptadas puedan subsanarlo, se procederá a la reformulación del compromiso adquirido.

Formas de participación de los usuarios del Servicio

Los vecinos 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, Email).
- A través de las encuestas anuales realizadas en aplicación del procedimiento para la Evaluación de la satisfacción de los ciudadanos.

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



Derechos y deberes de los vecinos

- 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 y quejas

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 por diferentes vías:

- Correo Postal
- Telefónicamente
- Fax
- Correo electrónico
- De forma presencial en la oficinas municipales

Serán objeto de contestación personalizada en el plazo máximo de 20 días hábiles y en el caso de una Queja o Reclamación se adjuntará una carta de disculpa del alcalde por el perjuicio o molestia causados.

Asimismo, toda sugerencia será tenida en cuenta en el proceso 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.
- ⇒ Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local.
- ⇒ Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local.
- ⇒ 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.
- ⇒ Ley 8/2010, de 23 de junio de la Generalitat Valenciana, de Régimen Local de la Comunidad Valenciana.
- ⇒ 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.
- ⇒ Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, modificada por ley 34/2010 de 5 de agosto.
- ⇒ Real Decreto Legislativo 2/2008, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Suelo.
- ⇒ 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.
- ⇒ Plan Rector de Uso y Gestión del Parque Natural de la Albufera (PRUG).





¿A qué nos Comprometemos?

COMPROMISOS

A medir la Satisfacción de los Ciudadanos con los Servicios del Ayuntamiento mediante 3 encuestas a los ciudadanos durante el año.

Ampliar en un mínimo de dos los servicios prestados por el ayuntamiento y difundidos en el Catálogo de los Servicios.

Aumentar en un mínimo de 3 los servicios prestados por el ayuntamiento a través de la Web municipal.

Cumplir el 100% de los acuerdos adquiridos en las Actas de participación ciudadana.

Crear la Agencia de Empleo y Desarrollo Local en el Municipio.

Reducir a 48 horas la comunicación de las medidas correctoras que van a adoptarse ante las anomalías detectadas en la vía pública por los ciudadanos, excluyendo los días festivos.

Reducir a 48 horas la comunicación de día y hora de recogida de enseres a personas discapacitadas y personas mayores, excluyendo los días festivos.

Mantener una línea de ayudas municipal para la compra de libros de texto para TODOS los alumnos de educación infantil 3 años, matriculados en el C.E.I.P. El Perelló.

Aumentar en al menos en un evento respecto al año anterior los programas y acciones específicas para promocionar la práctica del ocio en el Municipio

Aumentar en al menos en una actividad respecto al año anterior, el número de actividades detalladas en el programa de animación a la lectura

Realizar 3 campañas divulgativas de la normativa municipal sobre recogida y reciclaje de residuos

Realizar 2 acciones formativas orientadas a promover el inserción laboral.

Celebrar la feria agroalimentaria “El Tomate de El Perelló”, con el objeto de favorecer el turismo y el desarrollo socioeconómico local.

Mejorar el servicio de la biblioteca incrementando la dotación de libros en un mínimo de 80 unidades.

INDICADORES

Mínimo 80% de los encuestados en un nivel 3 o superior de satisfacción, y máximo un 20% en un nivel 2 o inferior de satisfacción (en una escala de 1 a 5).

Número de Servicios ampliados y publicados en el Catálogo de Servicios.

Número de servicios implantados a través de la Web.

Porcentaje de cumplimiento de acuerdos.

Acta de constitución de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local.

Número de intervenciones y tiempo de respuesta.

Número de solicitudes y tiempo de respuesta.

Número de becas concedidas

Programación anual y número de programas y acciones desarrolladas

Programación anual y número de programas desarrollados

Programación anual y número de campañas desarrolladas

Acciones formativas realizadas.

Documentación oficial de la organización y celebración de la Feria.

Número de libros adquiridos.

Estos compromisos tienen validez hasta diciembre de 2012. 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 El Perelló (www.elperello.es), y en el TABLÓN DE ANUNCIOS del ayuntamiento.



Dirección, horarios y accesos

DIRECCIÓN

Sede Central Ayuntamiento de El Perelló

C/ Baró de Ruaia, 1
46420 El Perelló (Valencia)
Tel.: 96 177 10 46
Fax: 96 177 30 13
Página Web: www.elperello.es
Email: perello_ayt@cv.gva.es

HORARIO

De lunes a Viernes en horario de 9:00 horas a 14:00 horas.

ACCESOS

CV-500 Carretera Nazaret - Oliva
Línea 190 METROBUS (Valencia - El Perelló)
Autobuses Sueca (El Perelló - Sueca - Alzira)



Unidades responsables de la Carta de Servicios

Agente de Empleo y Desarrollo Local (AEDL)
E-mail: perello_arq@cv.gva.es

Coordinador de Servicios
E-mail: perello_ser@cv.gva.es

