

CARTA DE SERVICIOS 2013

Edición 4 - Enero de 2013



**Ayuntamiento
de Burjassot**



Carta de Servicios

Certificada el 08/03/2011
Nº A58/000094



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.

Jordi Sebastià i Talavera
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.

¿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, 38.200 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 Vehículos Abandonados.
 - Unidad de Mediación.
 - Unidad de Protección Animal.
- 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.
 - Gestión y Dinamización CMSS 'Isaac Peral'.
 - Servicio de Atención a Inmigrantes.
 - SEAFI - Servicio Especializado de Atención a la Familia e Infancia.
 - UPCCA - Unidad de Prevención Comunitaria en Conductas Adictivas.
- Economía y Hacienda.
- Gobernación.

Medidas de Subsanción 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.

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 la Oficina de Atención al Usuario 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.

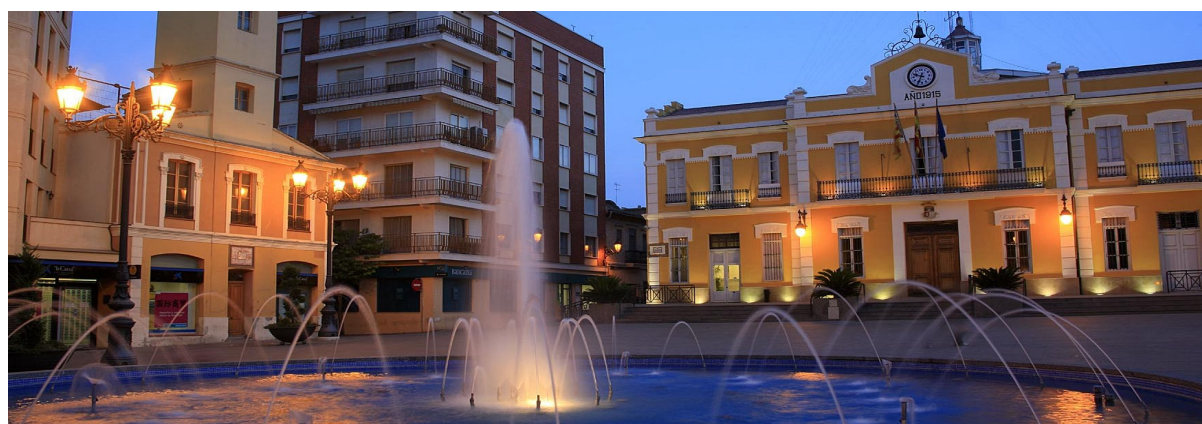


Formas de participación de los usuarios de los Servicios

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

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.

Ley 16/2005, de 30 de diciembre, de la Generalitat, Urbanística Valenciana.

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

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

Estos son nuestros
Compromisos
con los ciudadanos y ciudadanas
de Burjassot

Para garantizar su cumplimiento
Medimos:

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- 1 El tiempo de espera para ser atendido en el Servicio de Atención al Ciudadano será inferior a 10 minutos.
- 2 Entregar inmediatamente los certificados de empadronamiento solicitados de forma presencial.
- 3 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.

Porcentaje de ciudadanos atendidos en plazo.

Número de certificados de empadronamiento entregados de forma inmediata.

Número de solicitudes resueltas en el plazo establecido.

POLICÍA LOCAL

UNIDAD DE ATENCIÓN INMEDIATA

- 4 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

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

Número de reuniones mantenidas.

UNIDAD DE MENORES (UMEB)

- 6 Intervenir ante situaciones de menores en riesgo (*absentismo escolar, implicación en hechos delictivos, maltrato, violencia doméstica y acoso escolar*), derivando el caso, cuando proceda, a la fiscalía de menores, y siempre a los Servicios Sociales, en el plazo máximo de 2 días laborables.
- 7 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 intervenciones y derivaciones realizadas en plazo.

Número de acciones formativas realizadas.

UNIDAD DE VIOLENCIA DE GÉNERO		
8	Atender a las víctimas in situ en primera instancia, poniéndolas en contacto con los servicios sanitarios y sociales.	Número de víctimas atendidas y derivaciones realizadas.
9	Organizar e impartir, al menos, 3 cursos de defensa personal dirigidos a mujeres en situación de riesgo.	Programación anual y número de cursos impartidos.
10	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 VEHÍCULOS ABANDONADOS		
11	Retirar todos los vehículos abandonados en la vía pública en el plazo de 15 días hábiles, contados a partir de la finalización del procedimiento legal establecido.	Número de vehículos retirados en plazo.
UNIDAD DE MEDIACIÓN (UME)		
12	Intervenir y mediar en todos los conflictos privados que alteren la convivencia y estén tipificados en la Ordenanza Municipal de Convivencia Ciudadana para evitar la apertura de procedimiento sancionador.	Número de intervenciones y mediaciones realizadas.
UNIDAD DE PROTECCIÓN ANIMAL (UPAN)		
13	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.

POLÍTICAS DE IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL		
14	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.
15	Resolver en el plazo máximo de 15 días naturales las solicitudes de asociaciones para celebrar actos culturales y festivales, excepto aquellas que se presenten con más de un mes de antelación.	Número de solicitudes resueltas en plazo.
16	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.
17	Establecer una convocatoria anual de las Escuelas Deportivas Municipales para fomentar la práctica del deporte en el municipio.	Programación anual y actividades desarrolladas.

18	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.
19	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.
20	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.
21	Celebrar una Campaña de prevención y detección de Dificultades Madurativas dirigida a los niños de 3 años del municipio.	Programación anual y campañas realizadas.
22	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

23	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.
24	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.
25	Ofrecemos la posibilidad de simultanear la tramitación de las licencias de obras, actividad y ocupación de la vía pública siempre que se refieran a un mismo local.	Número de licencias tramitadas simultáneamente.
26	Expedir los informes urbanísticos en un plazo máximo de 10 días hábiles.	Número de informes emitidos en plazo.
27	Aprobar la ordenanza reguladora de la declaración responsable en obras menores y actividades, y realizar, al menos, una campaña informativa anual sobre su implantación.	Ordenanza aprobada y número de campañas realizadas.
28	Conceder las licencias de segunda ocupación en un plazo máximo 15 días hábiles.	Número de licencias tramitadas en plazo.
29	Tramitar las reclamaciones por incumplimiento del deber de conservación en un plazo máximo de 10 días hábiles.	Número de reclamaciones tramitadas en plazo.

30	Convocar reuniones bilaterales, que fomenten la interacción entre el Ayuntamiento y la ciudadanía, con las asociaciones que formulen propuestas urbanísticas en el plazo de un mes desde su presentación.	Número de reuniones celebradas en plazo.
31	Difundir la aprobación de nuevas actuaciones urbanísticas, a través de la Web Municipal, en el plazo máximo de un mes desde su aprobación.	Publicación en la Web en plazo.
32	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		
33	Atender en menos de 1 hora los avisos de emergencias recibidos a través del 112.	Número de avisos atendidos en plazo.
34	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.
35	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.

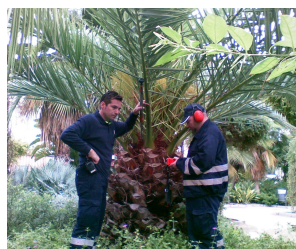
MULTAS E INFRACCIONES		
36	Realizar, al menos, 3 campañas informativas con la finalidad de dar a conocer el contenido de la Ordenanza Municipal de Convivencia Ciudadana así como de otras ordenanzas del Municipio de Burjassot que guarden relación con la misma.	Programación anual y campañas informativas realizadas.

SERVICIOS SOCIALES		
37	Establecer un tiempo máximo de espera en cita previa que no supere los 30 días naturales, para el servicio de información, orientación y asesoramiento.	Número de solicitudes tramitadas en plazo.
38	Establecer un tiempo de tramitación de las prestaciones económicas municipales inferior a 60 días hábiles.	Número de prestaciones tramitadas en plazo.
39	Iniciar las intervenciones familiares en menos de 20 días hábiles desde la detección o notificación de la situación de riesgo.	Número de intervenciones realizadas en plazo.
40	Celebrar, al menos, 2 actividades de ocio y tiempo libre anuales dirigidas al colectivo de 3ª edad.	Programación anual y actividades realizadas.

41	Informar trimestralmente a los ciudadanos de los servicios y actividades realizadas en el Centro Municipal de Servicios Sociales 'Isaac Peral'.	Programación de actividades del centro e informes realizados.
42	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 jurídico en temas de extranjería e información para el acceso a los distintos recursos municipales y servicios sociales.	Número de intervenciones realizadas en plazo.
43	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 un mes.	Número de intervenciones realizadas en plazo.
44	Celebrar, al menos, 2 Campañas Comunitarias de Información y sensibilización sobre Conductas Adictivas.	Programación anual y campañas realizadas.

HACIENDA		
45	Difundir el presupuesto municipal, resumido por capítulos, a través de la Web municipal en el plazo máximo de un mes desde su entrada en vigor.	Publicación en la Web en plazo.
46	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.	Publicaciones realizadas en plazo.
47	Entregar inmediatamente los certificados de percepción de ayudas económicas solicitados de forma presencial.	Número de certificados entregados de forma inmediata.
48	Admitir, en periodo voluntario, el pago de recibos a través de la Carpeta Ciudadana de la Web municipal.	Número de recibos cobrados por Carpeta Ciudadana.
49	Admitir todas las solicitudes de fraccionamientos de pago de los recibos que se encuentren en periodo ejecutivo y que cumplan los requisitos legales.	Número de solicitudes tramitadas que cumplan los requisitos legales.

GOBERNACIÓN		
50	Celebrar, al menos, una reunión anual con todas las asociaciones vecinales del municipio para conocer sus necesidades y expectativas y plasmarlas en futuras ediciones de la carta de servicios.	Número de reuniones celebradas.



Estos compromisos tienen validez hasta diciembre de 2013. 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)

Dirección, accesos y horarios

Dirección	Horario de Atención	Accesos
Sede Central del Ayuntamiento Plaza de Emilio Castelar, 1 46100 Burjassot (Valencia) Tlf.: 963160500 Fax: 963900361 Web: www.burjassot.org	Mañanas: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 Tardes: martes y jueves de 16:00 a 18:00	Metro: Línea 1, Estación “Burjassot” Carretera: CV-35 o CV-30 Salida ‘Burjassot’

Servicio de Modernización y
Calidad

Ayuntamiento de Burjassot
Plaza de Emilio Castelar, 1
46100 Burjassot (Valencia)

Tlf.: 963160526
modernizacion@ayto-burjassot.es

