



Carta de Serveis 2015

Edició 4 – juliol 2015

Data aprovació:

02/07/2015



Presentació de l'Alcalde

L'any 1992 l'Ajuntament de Picanya ja va crear el Centre d'Informació i Gestió. Un servei innovador creat amb l'únic objectiu d'atendre als usuaris i usuàries en les millors condicions possibles, amb un horari molt més extens de l'habitual per a l'administració pública i en la mesura possible per a aquells moments, fent servir les noves tecnologies.

Era un pas més en un camí, el de l'atenció –de qualitat- a la ciutadania, el de la modernització permanent, el de situar-se sempre al costat de les persones i les seues necessitats, en el que aquest Ajuntament ha avançat des del principi i en el que dia a dia, volem continuar avançant de la mà de la nostra ciutadania, de la mà del poble, del que totes i tots som part.

Aquest document, aquesta “Carta de Serveis” suposa un nou pas en esta línia, suposa la manifestació pública, oberta, del nostre compromís per un poble, encara millor.

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Josep Almenar'.

Josep Almenar, Alcalde de Picanya

La nostra missió

Els Ajuntaments tenen establida a la Constitució espanyola l'obligació del govern i l'administració del municipi. Més enllà de les obligacions legals la missió ha de ser prestar uns serveis eficaços, eficients i sostenibles que responguen a les necessitats i expectatives de la ciutadania del poble de Picanya, a les actuals i a les futures.

És, per tant, fonamental la permanent millora dels serveis municipals cosa que ha de repercutir en la permanentment millora de la qualitat de vida de les persones i sempre sense comprometre les possibilitats de les generacions venidores. La sostenibilitat econòmica, mediambiental i social dels projectes a desenvolupar ha de ser objectiu fonamental.

La nostra visió

Millorar contínuament els serveis als ciutadans i, al mateix temps, aconseguir un municipi que atraga nous projectes per al futur. Volem un municipi sostenible on convisca el nivell de vida de les persones i estiga assegurat el futur de nous projectes, i que les persones disposen de serveis municipals a costos raonables.

Línies d'actuació

- Atendre permanentment a les possibilitats de millora dels estàndards de qualitat amb l'atenció a la ciutadania.
- Simplificar de manera significativa els processos de la documentació i dels tràmits tot i aprofitant al màxim les possibilitats de les noves tecnologies.
- Responsabilitat i consciència de costos econòmics, socials i mediambientals.
- Implantar sistemes de gestió de qualitat dels serveis que es presten i dels seus processos, avaluant-ne i certificant-ne el contingut, especialment dels relacionats amb les persones usuàries dels serveis municipals.
- Finalment mantenir actualitzats els compromisos amb la ciutadania per mitjà de la publicació de Cartes de Serveis.

Serveis legalment atribuïts a l'Ajuntament de Picanya

L'Ajuntament ha de prestar, en tot cas, els serveis següents:

a) Com tots els municipis: Enllumenament públic, cementeri, recollida de residus, neteja viària, abastiment domiciliari d'aigua potable, clavegueram, accés al nucli de població i pavimentació de les vies públiques.

b) Com a municipi amb població superior a 5.000 habitants: Seguretat Ciutadana-Policia Local, parcs públics, biblioteca pública i tractament de residus.

Actualment el municipi de Picanya té una població de 11.600 habitants i, a més dels serveis obligatoris assenyalats, l'Ajuntament ofereix els següents serveis a la ciutadania:

- Serveis Socials.
- Formació de Persones Adultes (EPA).
- Foment d'Activitat Esportiva (Instal·lacions i activitats municipals).
- Foment de l'Ocupació a través dels serveis de l'Agència de Desenvolupament Local (ADL)
- Promoció i difusió de la Cultura.
- Servei de Mercat Municipal

Serveis directament afectats per aquesta carta de serveis

- Àrea de Serveis Generals
 - Serveis econòmics
 - Atenció ciutadana
 - Departament d'Informàtica
- Àrea de Serveis Personals
 - Agència de Desenvolupament Local
 - Departament de Serveis Socials
 - Departament de Comunicació
 - Departament de Cultura
 - Departament d'Esports
- Àrea de Foment i Desenvolupament Urbanístic.
- Àrea de Seguretat Ciutadana.

Drets i deures de la ciutadania

- Ser elector/a i elegible d'acord amb el que disposa la legislació electoral.
- Participar en la gestió municipal d'acord amb el que disposen les lleis i, si s'escau, quan els òrgans de govern i l'Administració municipal demane la col·laboració amb caràcter voluntari del veïnat.
- Utilitzar, d'acord amb la seua naturalesa, els serveis públics municipals, i accedir als aprofitaments comunals, segons les normes aplicables.
- Contribuir, mitjançant prestacions econòmiques i personals legalment previstes, a la realització de les competències municipals.
- Ser informat, després d'una petició raonada, i dirigir sol·licituds a l'Administració municipal en relació a tots els expedients i documentació municipals, d'acord amb el que disposa l'article 105 de la Constitució.
- Demanar la consulta popular en els termes previstos en la Llei.
- Exigir la prestació i, si s'escau, l'establiment del servei públic corresponent, en el suposat de constituir una competència municipal pròpia de caràcter obligatori.
- Exercir la iniciativa popular en els termes legalment establerts.
- Aquells altres drets i deures establerts en les lleis.

Formes de col·laboració.

Suggeriments, queixes i reclamacions

S'estableix un procediment específic per a la tramitació de tota queixa, suggeriment i reclamació que qualsevol persona veïna del municipi pugui presentar davant el contingut d'aquesta Carta de Serveis, o d'incompliment per part de l'Ajuntament de qualsevol dels seus compromisos o el funcionament de qualsevol àrea de l'Ajuntament.

Les queixes, suggeriments i reclamacions podran ser presentats per qualsevol mitjà que permeti tindre constància i seran objecte de contestació personalitzada en el termini màxim de 20 dies hàbils:

- Presencial, en el DIGAM (Departament Integrat de Gestió i Atenció Municipal) ubicat en l'Ajuntament, Pl. Espanya, 1.
- Correu postal adreçat a l'Ajuntament Pl. Espanya 1.
- Per mitjà de la plana web municipal: www.picanya.org
- Per correu electrònic: atenciociutadania@picanya.org
- Per telèfon: 961 594 460
- Facebook, twitter
- APP (aplicació telèfon mòbil)

Així mateix, qualsevol suggeriment serà tingut en compte en el procés de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'aquesta Carta de Serveis.

Formes de participació de les persones usuàries del servei

La ciutadania pot col·laborar en la millora continua dels serveis objecte d'aquesta Carta, pels mateixos mitjans indicats en l'apartat de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions i a través de la seua participació en les enquestes que es realitzaran per analitzar l'índex de satisfacció del ciutadà amb els serveis prestats.

Totes estes aportacions es tindran en compte en els processos de revisió, actualització i ampliació de futures edicions de la Carta de Serveis.

Mesures de rectificació en cas d'incompliment

Si per qualsevol mitjà es detectara l'incompliment d'algun dels compromisos adquirits en aquesta Carta, la Unitat responsable de la mateixa, procedirà, juntament amb el servei responsable del compromís en qüestió, a analitzar les causes que ho han propiciat i implantaran les mesures correctores oportunes que assegurin el seu compliment.

Les mesures correctores adoptades es comunicaran als ciutadans per algun dels següents mitjans:

- Si els ciutadans afectats per l'incompliment foren identificables, l'acció correctora se'ls comunicarà directament (Correu postal, Email, Telèfon...).
- Si l'incompliment afectara a una pluralitat indeterminada de persones, les mesures correctores es comunicaran a la ciutadania en la publicació semestral de resultats, i si la Unitat responsable de la Carta ho estimara oportú, a més mitjançant notícies o avisos en la pàgina web municipal.

- Si l'incompliment tinguera caràcter sistemàtic i es comprovava la impossibilitat que les mesures correctores adoptades pogueren esmenar-ho, es procedirà a la reformulació del compromís o fins i tot a la seua eliminació.

Normativa reguladora

Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local.

Llei 57/2003, de 16 de desembre, de Mesures per a la Modernització del Govern Local

Llei 8/2010, de 23 de juny, de la Generalitat, de Règim Local de la Comunitat Valenciana

Reial Decret Legislatiu 781/1986, de 18 d'abril, Text Refós de les disposicions legals vigents en matèria de règim local.

Reial Decret 2568/1986, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament d'organització, Funcionament i Règim Jurídic de les Entitats Locals.

Reial Decret 1372/1986, de 13 de juny, pel qual s'aprova el reglament de Béns de les Entitats Locals.

Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

Reial Decret Legislatiu 2/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei de Contractes del Sector Públic.

Reial Decret Legislatiu 2/2008, de 20 de juny, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei del Sòl.

Reial Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals.

PGOU, homologat i revisat en data 05/11/1998 (publicat al BOP de data 19/04/1999).

Ordenances Municipals reguladores de l'Impost de Construccions, Instal·lacions i Obres i Taxa per Llicència d'obres.

Llei 6/2014, de 25 de juliol, de la Generalitat, de Prevenció, Qualitat i Control Ambiental d'Activitats a la Comunitat Valenciana.

DC/09- Condicions Bàsiques de Disseny i Qualitat en Edificis d'Habitatges i Allotjament.

Llei 5/2014, de 25 de juliol, de la Generalitat, d'Ordenació del Territori, Urbanisme i Paisatge de la Comunitat Valenciana (LOTUP).

Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració Local.

Compromisos amb la ciutadania

	Compromís	Mesura del grau de compliment
	URBANISME	INDICADOR
URB1	Atenció de plagues (desratització, desinfecció i desinsectació) en un termini màxim de 48 hores.	Nombre de reclamacions ateses en termini.
URB2	Atenció incidències en via pública en un termini màxim de 72 hores.	Nombre de contestacions en termini
URB3	Resolució de sol·licituds d'ocupació de via pública: contenidors, bastides, materials d'obres...en un termini màxim de 10 dies hàbils.	Nombre de concessió resoltes en termini
URB4	Lliurament d'informe d'adequació de vivenda (reagrupació familiar) en un termini màxim de 3 dies hàbils.	Nombre d'informes en termini
URB5	Revisió trimestral d'embornals per evitar inundacions	Nombre de revisions trimestrals
URB6	Reparació d'embussaments en xarxa clavegueram en un termini màxim de 12 hores	Nombre de resolucions en termini
URB7	Lliurar les Llicències de 2ª ocupació en un termini màxim de 15 dies hàbils	Nombre de llicències en termini
	SEGURETAT CIUTADANA	INDICADOR
SC1	Presència de la Policia Local en tot el municipi durant les 24 hores del dia, 365 dies a l'any. Amb un mínim de 2 agents per torn.	Nombre d'agents per torn
SC2	Atendre els requeriments d'intervenció policial en qualsevol punt del municipi amb un temps d'arribada màxima de 8 minuts.	Nombre d'intervencions dins de termini
SC3	Retirada de forma gratuïta dels vehicles cedits pel titular per a la seua destrucció abans de 5 dies des de l'esmentada cessió.	Nombre de vehicles retirats dins de termini
SC4	Retirada de vehicles abandonats en la via pública en un termini màxim de set dies hàbils des de la finalització del procediment.	Nombre de vehicles retirats dins de termini
SC5	Impartir un mínim de 12 classes d'educació viària als centres escolars.	Nombre de classes impartides
SC6	Realitzar un mínim de 3 campanyes informatives de conscienciació ciutadana (animals de companyia, molèsties veïnals, trànsit...)	Numero de campanyes realitzades
SC7	Establir contacte amb les víctimes de Violència de gènere abans de les 24 hores des de la recepció de l'ordre d'allunyament.	Nombre de víctimes ateses dins de termini
	SERVEIS GENERALS	INDICADOR
AC1	El temps d'espera per a ser atès al Servei d'Atenció a la Ciutadania "DIGAM" serà inferior a 10 minuts, a excepció de jornades en les que es realitzen campanyes d'informació, inscripció d'activitats, etc.. que pogueren comportar una afluència massiva d'usuaris.	Nº de persones ateses en temps, segons estadístiques del sistema informatitzat de Gestió de Cues.
SG1	Els certificats d'empadronament es facilitaran a la ciutadania en el mateix acte en què se sol·liciten	Nombre de certificats emesos en termini
SG2	Les certificacions cadastrals s'emetrán en l'acte	Nombre de certificats emesos en termini
SG3	Realitzar anualment una enquesta d'avaluació de satisfacció dels ciutadans i ciutadanes.	Nombre d'enquestes realitzades
SG4	Publicar en la web el calendari fiscal.	Publicació del calendari fiscal
SG5	Resoldre les incidències del servei wifi en un termini màxim de 2 dies hàbils.	Nombre d'incidències resoltes en termini

SG6	Publicar a la seu electrònica Picanya+Fàcil un tràmit nou al mes.	Nombre de tràmits nous publicats al mes.
SG7	Implementar anualment una funcionalitat a l'aplicació mòbil que permetrà als ciutadans consultar les notícies més novedoses, comunicar incidències en via pública, rebre notificacions d'avís de mal estacionament de vehicles, consultar informació relativa a l'agenda cultural...	Funcionalitats implementades a l'aplicació mòbil.
SG8	Realitzar al menys una campanya publicitària per promoure l'ús de l'administració electrònica.	Nombre de campanyes realitzades
SG9	Enviar a través de l'altaveu informació relativa a períodes de pagament en voluntària dels impostos locals.	Enviament de la informació a través de l'altaveu
	SERVEIS PERSONALS	INDICADOR
SP1	Realitzar anualment 10 accions culturals adreçades a la població	Nombre d'accions realitzades
SP2	Difusió i divulgació del coneixement del valencià. Almenys el 60% de les comunicacions a la ciutadania i almenys el 80% de les publicacions seran realitzades en valencià.	Percentatge de comunicacions i d'activitats culturals realitzades en valencià sobre el total anual
SP3	Establir una convocatòria anual de les escoles esportives municipals per fomentar la pràctica de l'esport.	Convocatòria de les escoles esportives municipals al programa esportiu.
SP4	Realitzar al menys 4 accions formatives dirigits, tant a persones aturades com a treballadors/es en actiu.	Nombre de Accions formatives realitzades
SP5	Atendre les peticions de targetes d'estacionament per a persones discapacitades dins d'un període no superior a 15 dies hàbils.	Nombre de sol·licituds ateses dins del termini establert
SP6	Realitzar anualment al menys 12 activitats d'animació lectora i dinamització cultural de caràcter divers (Conta contes, tallers de creació literària, exposicions, presentacions de llibres, xerrades, visites guiades)	Nombre d'accions realitzades
SP7	Actualitzar trimestralment la web del portal del xicotet comerç local	Nombre d'actualitzacions realitzades al trimestre
SP8	Realitzar un programa anual d'activitats dinamitzador del xicotet comerç, amb un mínim de 3 activitats anuals.	Nombre d'activitats realitzades en un any..
SP9	Realitzar una campanya sobre procés d'escolarització. Utilitzant diferents suports audiovisuals. Carta, entrevistes, etc. que possibiliten garantir informació sobre oferta	Documentació que acredita la realització de la campanya.
SP10	Realitzar anualment al menys 3 activitats a favor de la igualtat de gènere.	Nombre d'activitats realitzades
SP11	Realitzar, al menys, 5 activitats anuals al centre de Persones Majors.	Nombre d'activitats realitzades.
SP12	Realitzar un Encontre d'Escoles Esportives Municipals a l'any	Realització de l'Encontre d'Escoles Esportives.
SP13	Recolzar anualment 5 accions culturals proposades per associacions culturals locals.	Nombre d'accions a les que es realitza recolzament

Tots estos compromisos tenen validesa fins 31 de desembre de 2015. La comunicació del compliment dels mateixos es realitzarà semestralment i els resultats es publicaran a l'espai web de l'Ajuntament de Picanya.

Adreça, i horaris

AJUNTAMENT DE PICANYA

Pl. Espanya, 1 (46210) Picanya
Tel. 961 594 460
Web: www.picanya.org
Mail: ajuntament@picanya.org
Horari Atenció:
Dilluns a dijous de 9:00 a 19:00 hores
Divendres de 09:00 a 17:00 hores
Dissabtes de 9:00 a 14:00 hores (Registre General)

OFICINES FOMENT I DESENVOLUPAMENT URBANÍSTIC

PLAÇA PAIS VALENCIÀ, 11
Tel. 961594460
Mail: urbanisme@picanya.org
Horari:
Dilluns a divendres de 9.00 a 15.00 hores

POLICIA LOCAL

Avda. Sanchis Guarner, 2
Tel: 961594460 – Mòvil 649987098
Mail: policia@picanya.org

CENTRE ALQUERIA DE MORET

Avda. Alqueria de Moret, 41
Tel: 961594460
Mail: adl@picanya.org
Horari:
Dilluns a divendres de 9.00 a 15.00 hores

BIBLIOTECA I CENTRE D'ESTUDI

Pl. Major, 16
Tel. 961592686
Mail: biblioteca@picanya.org
Horari:
Dilluns a divendres de 9:00 a 14:00 i de 16:30 a 20:00 hores
Dissabtes de 10.30 a 13.30h.
Horaris especials en estiu i època d'exàmens.

CENTRE DE FORMACIO DE PERSONES ADULTES

C/ BONA VISTA, 2
Tel. 961591382
Mail: fpa@picanya.org
Horari:
Dilluns a divendres de 9.30h a 13.30h i de 15.00h a 20.00h.

Unitat responsable de la Carta de Serveis

SERVEI DIGAM

Ajuntament de Picanya

Pl. Espanya, 1
46210 Picanya (València)

Horari:

De dilluns a dijous de 09:00 a 19:00 hores

Divendres de 09:00 a 17:00 hores

Dissabte: de 09:00 a 14:00 hores

Tel. 961 594 460

digam@picanya.org

