

CARTA DE SERVEIS 2022

Edició 15, febrer de 2022



AJUNTAMENT D'ALGEMESÍ

www.algemesi.es

AENOR



Servicio
Certificado

Cartas de servicios



L'Ajuntament d'Algemesí està portant a terme un intens treball de modernització de la gestió local. L'administració municipal realitza en l'actualitat nombroses gestions i procediments i, de cara a facilitar als veïns aquest treball, hem aconseguit simplificar-ne els tràmits, acurtar el temps de resposta i incorporar la qualitat del servei diari i la millora contínua.

Ara presentem als algemesinencs aquesta Carta de Serveis en què es manifesta una voluntat ferma i inequívoca de continuar millorant la qualitat de la relació administrativa entre l'Ajuntament i els veïns.

Aquest document suposa traspasar la declaració d'intencions per a convertir-se en un compromís de l'Ajuntament d'Algemesí en la millora contínua dels serveis municipals que ofereix als ciutadans i que, periòdicament, s'aniran adaptant a les necessitats de la població. En la Carta de Serveis exposem tot el conjunt de tràmits que s'efectuen des del consistori, des d'un Ajuntament que treballa per a vostés.

Marta Trenzano Rubio

Alcaldessa d'Algemesí

La nostra missió

Prestar uns serveis que respoguen a les necessitats i expectatives dels veïns, de manera eficaç i eficient amb un equip humà professional orientat a l'excel·lència i la innovació.

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.

Els nostres valors

- Creiem en un model d'Ajuntament on participen els veïns, en un model de convivència i de respecte entre els veïns, i de tots amb el medi ambient.
- Liderem totes les iniciatives que aporten millores al municipi.
- Busquem la cooperació i l'aliança amb altres administracions en benefici mutu i dels nostres veïns.

Línies d'actuació

- Mantindre els compromisos amb els ciutadans a través de les cartes de serveis.
- Millorar els estàndards de qualitat amb l'atenció als ciutadans.
- Simplificar els processos de la documentació i dels tràmits.
- Responsabilitat i consciència de costos.
- Implantar sistemes de gestió de qualitat dels serveis que prestem i dels seus processos, avaluant-ne i certificant-ne el contingut, especialment dels relacionats amb els usuaris dels serveis municipals.

Serveis legalment establits:

El municipi d'Algemesí té una població al voltant de 27.000 habitants

L'Ajuntament exercirà, en tot cas, competències, en els termes de la legislació de l'Estat i de les comunitats autònomes, en les matèries següents:

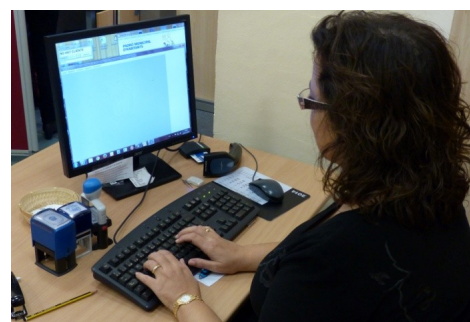
- Urbanisme: planejament, gestió, execució i disciplina urbanística. Protecció i gestió del Patrimoni històric. Promoció i gestió de la vivenda de protecció pública amb criteris de sostenibilitat financera. Conservació i rehabilitació de l'edificació.
- Medi ambient urbà: en particular, parcs i jardins públics, gestió dels residus sòlids urbans i protecció contra la contaminació acústica, lumínica i atmosfèrica en les zones urbanes.
- Abastiment d'aigua potable a domicili i evacuació i tractament d'aigües residuals.
- Infraestructura viària i altres equipaments de la seua titularitat.
- Avaluació i informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social.
- Policia local, protecció civil, prevenció i extinció d'incendis.
- Tràfic, estacionament de vehicles i mobilitat. Transport col·lectiu urbà.
- Informació i promoció de l'activitat turística d'interès i àmbit local.
- Fires, abastiments, mercats, llotges i comerç ambulant.
- Protecció de la salubritat pública.
- Cementeris i activitats funeràries.
- Promoció de l'esport i instal·lacions esportives i d'ocupació del temps lliure.
- Promoció de la cultura i equipaments culturals.
- Participar en la vigilància del compliment de l'escolaritat obligatòria i cooperar amb les Administracions educatives corresponents en l'obtenció dels solars necessaris per a la construcció de nous centres docents. La conservació, manteniment i vigilància dels edificis de titularitat local destinats a centres públics d'educació infantil, d'educació primària o d'educació especial.
- Promoció en el seu terme municipal de la participació dels ciutadans en l'ús eficient i sostenible de les tecnologies de la informació i les comunicacions.

Els municipis, per si mateixos o associats, haurien de prestar, en tot cas, els serveis següents:

- En tots els municipis: enllumenat públic, cementeri, recollida de residus, neteja viària, proveïment domiciliari d'aigua potable, clavegueram, accés als nuclis de població, pavimentació de les vies públiques.
- En els municipis amb població superior a 5.000 habitants, a més: parc públic, biblioteca pública i tractament de residus.
- En els municipis amb població superior a 20.000 habitants, a més: protecció civil, avaluació i informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social, prevenció i extinció d'incendis i instal·lacions esportives d'ús públic.

Serveis objecte de compromís:

- DIAL (Departament d'Informació i Atenció Local)
- CULTURA, JOVENTUT I ESPORT
- PROMOCIÓ DEL VALENCIÀ
- BIBLIOTECA
- ADA (Agència de Desenvolupament d'Algemesí)
- SERVEIS SOCIALS
- POLICIA LOCAL
- MEDI AMBIENT
- TRESORERIA
- COMUNICACIÓ
- AGRICULTURA
- ESCOLES INFANTILS MUNICIPALS
- OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor)
- HISENDA
- ÀREA D'IGUALTAT
- PARTICIPACIÓ CIUTADANA



Drets i deures dels veïns

- Ser elector 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 dels veïns.
- Utilitzar, d'acord amb la seua naturalesa, els serveis públics municipals, i accedir als aprofitaments comuns, 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 supòsit de constituir una competència municipal pròpia de caràcter obligatori.
- Exercir la iniciativa popular en els termes legalment establits.
- Aquells altres drets i deures establits en les lleis.

Formes de col·laboració:

Suggeriments i queixes

- S'ha establert un procediment específic per a la tramitació de tota queixa o suggeriment que qualsevol veí del municipi pugui presentar sobre la prestació dels serveis inclosos en la Carta de Serveis, o de d'incompliment dels compromisos associats a eixos serveis.
- Les queixes i suggeriments podran ser presentats per qualsevol mitjà que permeti tindre'n constància i seran objecte de contestació personalitzada en el termini màxim de 20 dies hàbils.
 - Presencial, en el DIAL (Departament d'Informació i Atenció Local) ubicat en l'Ajuntament, plaça Major, 3.
 - Correu postal dirigit a l'Ajuntament plaça Major, 3.
 - Telemàtic, incloent internet www.algemesi.net
 - Correu electrònic, ajuntament@algemesi.net
 - Telèfon: 962019000, en horari d'atenció.
- 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 dels ciutadans

Els ciutadans poden col·laborar en la millora continua dels serveis objecte d'esta Carta, pels mateixos mitjans indicats en l'apartat de presentació de suggeriments i queixes.

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 dels Compromisos:

Si per qualsevol mitjà s'hi detecta l'incompliment d'algun dels compromisos adquirits en la Carta de Serveis, la unitat responsable, junt amb el servei responsable del compromís en qüestió, n'analitzaran les causes que l'han propiciat i implantaran les mesures correctores oportunes que asseguruen el seu compliment.

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

- Si els ciutadans afectats per l'incompliment són identificables, l'acció correctora se'ls comunicarà directament (correu postal, correu electrònic, telèfon...).
- Si l'incompliment afecta 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 estima oportú, a més, per mitjà de notícies o avisos en la pàgina web municipal.

Si l'incompliment té un caràcter sistemàtic i es comprova la impossibilitat que les mesures correctores adoptades puguen resoldre'l, es reformularà el compromís adquirit i inclús s'eliminarà.



Normativa reguladora

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local.
- Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració Local.
- Llei 8/2010, de 23 de juny de la Generalitat, de Règim Local de la Comunitat Valenciana.
- Llei 57/2003, de 16 de desembre, de Mesures per a la Modernització del Govern Local.
- 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 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques
- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals.
- Reial Decret Legislatiu 9/2017, de 8 novembre, pel qual s'aprova la Llei de Contractes del Sector Públic.
- Reial Decret Legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, de la Llei del Sòl i Rehabilitació Urbana.
- Llei 5/2014, de 25 de juliol, d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge de la Comunitat Valenciana.
- Llei 39/1988, de 28 de desembre, Reguladora de les Hisendes Locals.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern i Llei 2/2015, de 9 2 d'abril, de transparència, bon govern i participació ciutadana de la Comunitat Valenciana.
- Llei 9/2003, de 2 d'abril, de la Generalitat Valenciana, per la igualtat entre dones i homes.
- Ordenances municipals: www.algemesi.es Portal de Transparència.

**Aquests són els nostres compromisos
compromisos**

**Per a garantir-ne el compliment
Mesurem:**

	DIAL (Departament d'Informació i Atenció Local)	
DIAL 1	El 80% de les atencions dels ciutadans tindran un temps d'espera inferior a 10 minuts, mentre que l'altre 20% restant no superarà els 20 minuts.	Percentatge de ciutadans atesos dins de termini.
DIAL 2	Realitzar almenys una campanya de divulgació i promoció d'ús del nou servei de cita prèvia de l'Ajuntament.	Nombre de campanyes realitzades i usuaris cita prèvia.
	Servei de CULTURA, JOVENTUT I ESPORTS	
CJE 1	Respondre a les sol·licituds d'ocupació d'espais culturals, esportius i juvenils en un termini màxim de 5 dies hàbils.	Nombre de sol·licituds resoltes en el termini establert.
CJE 2	Consolidar el programa d'Escoles Municipals d'Iniciació Esportiva, fins als 9 projectes esportius a desenvolupar sobre les modalitats esportives següents: pilota valenciana, salvament i socorrisme, gimnàstica rítmica, piragüisme, tennis, esquaix, escalada, futbol amb CAES, tennis de taula, futbol sala, pàdel i voleibol.	Nombre de projectes presentats i nombre de projectes aprovats.
	Servei de PROMOCIÓ DEL VALENCIÀ	
PV1	Editar en la pàgina de Facebook i a través del comte de Twitter de l'Agència de Promoció del Valencià almenys 20 publicacions relacionades amb la promoció del valencià al mes, tot exceptuant el mes d'agost.	Nombre de publicacions.

	BIBLIOTECA	
BIB 1	Realitzar almenys 2 activitats al mes de promoció i animació a la lectura dirigides a infants i adults, excepte en els mesos de juliol, agost i setembre.	Nombre d'activitats realitzades
	ADA (Agència de Desenvolupament d'Algemesí)	
ADA 1	Tramitar en 48 hores les sol·licituds alta empresa en el punt PAE de l'Ajuntament d'Algemesí (autònoms regim general i societats relacionades normativa punt PAE, que aporten tota la documentació.	Nombre de sol·licituds tramitades en termini.
ADA 2	Realitzar 1 acció formativa a l'any dirigida a les persones desocupades d'Algemesí per tal de millorar la seua situació en la recerca de treball.	Nombre d'accions realitzades en termini.
	SERVEIS SOCIALS	
SS 1	Atendre en el mateix dia els casos urgents de violència domèstica, violència de gènere, desprotecció infantil i tercera edat i els casos urgents en matèria d'atenció primària, tant dins com fora de la jornada laboral establerta.	Nombre de visites sol·licitades i concertades.
SS 2	Atendre les demandes socials d'informació i tramitació en el termini màxim de 30 dies hàbils.	Nombre de demandes ateses dins de termini.
SS 3	Gestionar, tramitar i resoldre les ajudes municipals d'emergència social en el termini màxim de 30 dies hàbils, excepte en el mes d'agost.	Nombre de sol·licituds tramitades dins de termini.

	POLICIA LOCAL	
PL 1	Assistència i auxili als ciutadans en casos d'accident o emergència en menys de 9 minuts.	Percentatge d'actuacions realitzades dins de termini.
	Servei MEDI AMBIENT	
MA 1	Atendre el 100% de les actuacions davant sol·licituds en relació al manteniment de parcs i jardins municipals i de l'arbrat viari en un termini màxim de 3 dies hàbils.	Nombre d'actuacions resoltes en termini
MA 2	Lliurar el certificat de compatibilitat urbanística abans de 10 dies hàbils.	Nombre de certificats emesos dins de termini
	TRESORERIA	
TR 1	Emetre, a l'instant, els duplicats de liquidacions tributàries i de rebuts, i remetre'ls per fax, correu electrònic o postal al domicili del contribuent en cas de no sol·licitar-los presencialment	Nombre de sol·licituds resoltes a l'instant.
	COMUNICACIÓ	
CO 1	Publicació mensual a la pàgina web municipal de la convocatòria de les sessions del Ple de l'Ajuntament en el termini mínim de 2 dies hàbils abans de la celebració, i de la reproducció audiovisual en diferit del plenari en el termini màxim de 7 dies hàbils des de la realització.	Registre d'actualitzacions de les publicacions.
	AGRICULTURA	
AG1	Realitzar almenys una actuació a l'any per millorar els camins rurals d'una partida del terme municipal per facilitar el dia a dia al llaurador	Nombre d'actuacions realitzades.

	ESCOLES INFANTILS MUNICIPALS	
EIM 1	Celebració d'un mínim de 4 festes tradicionals i un mínim de 2 celebracions de dates destacades, com els Drets de la Infància, Dia de l'Arbre, Dia de la Pau, etc., al llarg del curs.	Nombre de festes i dates destacades celebrades al llarg del curs.
EIM 2	S'oferirà a les famílies de les Escoles Infantils Municipals una escola d'estiu, durant el mes de juliol amb una duració de 4 setmanes.	Nombre d'escoles d'estiu realitzades.
EIM 3	Realitzar almenys 1 àpat setmanal de menjar fruita, per promoure l'alimentació saludable.	Nombre d'àpats realitzats.
	OMIC (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor)	
OMIC 1	Publicació en totes les edicions del Butlletí d'Informació Municipal BIM Berca d'un consell dedicat a la conscienciació ciutadana en matèries de consum.	Nombre de publicacions realitzades.
	HISENDA	
HIS 1	Publicar el pressupost municipal, incloent la descripció de les principals partides pressupostàries, en el portal de transparència de la web municipal, en el termini màxim de 15 dies des de la seua entrada en vigor.	Nombre de publicacions dins de termini.
HIS 2	Publicar, en el portal de transparència de la web municipal, els informes trimestrals de l'execució pressupostària, i anualment el de compliment dels objectius d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera de les Administracions Públiques, en el termini de 5 dies hàbils des de la seua tramitació per l'òrgan competent en la matèria.	Nombre de publicacions dins de termini.

HIS 3	Publicar, en el portal de transparència de la web municipal, els informes trimestrals de la morositat en les operacions comercials de l'entitat local, amb indicació del període mitjà de pagament a proveïdors en el termini de 5 dies hàbils des de la seua tramitació pel Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques.	Nombre de publicacions dins de termini.
	ÀREA D'IGUALTAT	
AI 1	Realitzar almenys 8 campanyes a l'any des de la Regidoria d'Igualtat per promoure la igualtat i la prevenció de la violència cap a les dones.	Nombre de campanyes realitzades.
	PARTICIPACIÓ CIUTADANA	
PCI 1	Realització d'una enquesta anual per conèixer el percentatge del grau de satisfacció de la ciutadania amb l'atenció que s'ofereix des de l'Ajuntament que es publicarà en la web algemesisparticipa i en el Portal de Transparència, apartat Ciutadans i Societat..	Nombre d'enquestes realitzades.

Aquests compromisos tenen validesa fins febrer de 2023. La comunicació dels compliment dels compromisos es realitzarà semestralment mitjançant la publicació dels resultats en la seu electrònica, Portal de Transparència de la pàgina web de l'Ajuntament d'Algemesí (www.algemesi.es)

Adreça, accesos i horaris

Adreça	Horari d'atenció	Accessos
Seu central de l'Ajuntament Plaça Major, 3 46680 Algemesí Tel. 96 2019000 Fax 96 2019001 Correu-e: ajuntament@algemesi.net Web municipal www.algemesi.es	De 8'00 h a 14'00 h al DIAL	-Amb automòbil, per l'autovia N-340 i l'autopista A-7. -Amb tren, Rodalia de Renfe entre València i Xàtiva.
Biblioteca Municipal C/ Lluís Vives, 9 46680 Algemesí Tel. 96 2017590	De dilluns a divendres: Matí: de 9'30 h a 13'30 h Vesprada: 17'00 h a 20'00 h Dissabtes: Matí: de 10'00 h a 13 h ESTIU Matí: de 9'30 h a 14 h Vesprada i dissabtes: tancat	-Amb autobús, des de València, Cullera (Sueca) i Carcaixent (Alzira).
Serveis Socials C/ St. Nicolau de Bari, 60 46680 Algemesí Tel. 96 2019812	Dimarts i dijous: de 9.30 h a 13 h	
Policia Local C/ St. Nicolau de Bari, 54 46680 Algemesí Tel. 96 2019009	Dependències policials: 24 h Administració: de dilluns a divendres: de 9 a 14 h	
Agència de Desenvolupament d'Algemesí Plaça de l'Argentina, 1 46680 Algemesí Tel. 96 2017600	De dilluns a divendres: de 9 h a 14 h	

**Escola Infantil Municipal
Mestre Lozano**

Carrer dels Gans, s/n
Tel. 96 2019800

**Escola Infantil Municipal Els
Xiquets**

C/ Doctor Servet, 21
Tel. 96 2014360

**Escola Infantil Municipal
Verge del Pilar**

C/ Olivera, s/n
Tel. 96 2482760

D'octubre a juny: de 9 h a
12.30 h i de 15 a 18 h
Setembre, juliol i la segona
quinzena de juny: de 9 a 13 h



**Unitat responsable de la Carta de Serveis
Regidoria de Personal**