CARTA de SERVEIS

d'Atenció a la ciutadania i Comunicació

GENERALITAT VALENCIANA
Presidència

Diputació de València | Govern Obert i Integritat Institucional

Ajuntament de Massalavés

sequoia pro
Acciones con impacto real

Les Cartes de Serveis de l'Ajuntament de Massalavés compten amb el finançament del Servei de Transparència i Integritat Pública de la Diputació de València i Presidència de la Generalitat Valenciana.

1 Què són les cartes de serveis?

Les cartes de serveis són documents que informen la ciutadania sobre els serveis que presten. A més d'això, les cartes inclouen una altra informació rellevant de l'Ajuntament de Massalavés.

Els objectius principals d'aquestes cartes de serveis són:

- Informar la ciutadania sobre els serveis que l'entitat té encomanats.
- Posar en coneixement de les persones usuàries els drets que els assisteixen.
- Reflectir els compromisos de qualitat de la seua prestació.
- Acostar l'Ajuntament a la ciutadania.
- Reflectir la voluntat de l'Ajuntament per la millora dels serveis municipals.
- Establir un nivell adequat de qualitat dels serveis i controlar el seu manteniment.
- Possibilitar que la ciutadania opine sobre el funcionament dels serveis municipals.

Les cartes de serveis compleixen amb els principis i valors previstos en les lleis de Transparència i Bon Govern. A més, constitueixen un sistema d'informació i rendició de comptes per a millorar la gestió interna de l'Ajuntament i la qualitat en la prestació de serveis.

La carta de serveis d'Atenció a la ciutadania i Comunicació

La importància de l'atenció a la ciutadania en l'àmbit de l'administració pública radica fonamentalment en la millora de l'eficàcia i l'eficiència de la gestió pública, en garantir la satisfacció dels usuaris dels serveis i la resolució de les seues demandes i necessitats. Al mateix temps, contribueix a enfortir la transparència i la rendició de comptes de l'administració, fomentant determinades conductes com la participació ciutadana.

Per això, des dels diferents nivells de l'administració pública s'ha implantat una nova cultura de governança que pretén impulsar la participació de la ciutadania posant a la seua disposició uns certs mitjans per a fer-la efectiva com la participació en la producció normativa i en els instruments de planificació de les polítiques públiques, l'avaluació i el seguiment de les polítiques públiques i la prestació dels serveis públics, així com els pressupostos participatius, entre altres.

En compliment amb aquestes exigències, l'Ajuntament de Massalavés posa a la disposició de la ciutadania una sèrie de mitjans, que al llarg de la present carta de detallaran, perquè aquesta puga tramitar peticions, queixes, reclamacions, sol·licituds i denúncies dins de l'entitat.

2 Quins serveis oferim?

- Gestió de l'alta i la baixa en el padró municipal, la modificació de dades en el padró i la renovació d'aquest. Actualització i enviament periòdic de la informació estadística d'aquest.
- Renovació de persones estrangeres en el padró municipal.
- Ajuda amb la iniciació del tràmit per a sol·licitar la targeta d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda.
- Renda valenciana d'inclusió (tramitació de documentació i elaboració d'informes per part de la treballadora social).
- Prestacions dependència (tramitació de documentació i elaboració d'informes per part de la treballadora social).
- Servei d'atenció a la ciutadania telefònica, presencial i a través de la seu electrònica de l'Ajuntament.

- Recollida, tramitació i resposta de queixes, reclamacions, suggeriments, avisos, incidències i agraïments realitzats per la ciutadania i presentats a través dels canals digitals, telemàtics o presencials habilitats a aquest efecte.
- Orientació i informació, la finalitat de la qual és la d'oferir els aclariments i ajudes d'índole pràctica que la ciutadania requereix sobre procediments, tràmits, requisits i documentació per als projectes, actuacions o sol·licituds que es proposen realitzar, o per a accedir al gaudi d'un servei públic o beneficiar-se d'una prestació, que comprendrà:

    - Informació general sobre continguts de les activitats municipals que realitza l'Ajuntament.
    - Informació sobre els serveis públics, organismes, personal responsable i horaris d'atenció.
    - Informació sobre procediments i tràmits administratius.
    - Ús del valencià i el castellà en les comunicacions i el tracte amb la ciutadania.
    - Informació sobre totes les àrees d'actuació municipal.
    - Compliment de les obligacions de transparència i dret d'accés a la informació pública mitjançant la posada a la disposició d'informació relativa a: la institució i la seua organització, contingut econòmic, pressupostari i estadístic, normativa municipal, plans i programes municipals, informació sobre representants públics de l'Ajuntament, urbanisme i medi ambient, contractació, convenis i subvencions.

- Utilització de canals i mitjans de difusió informativa. Ús dels següents recursos digitals:

    1. Xarxes Socials
        - Facebook: https://www.facebook.com/AjuntamentDeMassalaves
        - Instagram: https://www.instagram.com/ajuntament_de_massalaves

    2. Plataformes digitals
        - Whatsapp municipal: 605 80 21 41 (https://api.whatsapp.com)
        - Portal de transparència del Ayuntamiento: https://massalaves.es/portal-de-transparencia/
        - Pàgina web de l'Ajuntament: https://massalaves.es/es/

3 Dades de contacte

Adreça	Carrer València, 12 46292, Massalavés (València)
Telèfon de contacte	962440982
Seu electrònica	https://massalaves.sedelectronica.es/info.3
Oficines municipals	Horari d'atenció a la ciutadania: dilluns a divendres de 09.00 a 14.00 hores

4 Drets i deures de la ciutadania

Drets

Amb caràcter general, els drets de la ciutadania en relació amb les administracions públiques es troben regulats en els articles 13 i 53 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques. No obstant això, la legislació sectorial aplicable també regula alguns drets que han de contemplar-se.

Totes les persones tenen dret a:

- A rebre i disposar d'informació suficient i comprensible de les activitats en matèria educativa, cultural i esportiva.
- A la igualtat de tracte i oportunitats, independentment de la seua identitat i orientació sexual, edat, capacitat funcional, cultura, ètnia o religió.
- A la utilització dels serveis i instal·lacions municipals educatives, culturals i esportives.
- A utilitzar el castellà i el valencià en les seues relacions amb l'entitat o organització.
- A la protecció de dades de caràcter personal, i en particular a la seguretat i confidencialitat de les dades que figuren en els fitxers, sistemes i aplicacions de les Administracions Públiques.
- A l'accés, rectificació, cancel·lació i oposició respecte a les seues dades personals segons el que s'estableix en la normativa de protecció de dades de caràcter personal.
- A comunicar-se amb les Administracions Públiques a través d'un Punt d'Accés General electrònic de l'Administració, o bé, realitzar-ho de manera presencial.
- A rebre assistència en l'ús de mitjans electrònics en les seues relacions amb les Administracions Públiques.
- A ser tractats amb respecte i deferència per les autoritats i empleats públics.
- Al fet que es facilite l'exercici dels seus drets i el compliment de les seues obligacions per part de les autoritats i empleats públics.
- A exigir les responsabilitats de les Administracions Públiques i autoritats, quan així corresponga legalment.
- A conéixer la identitat de les autoritats i personal al servei de les administracions públiques sota la responsabilitat de les quals es tramiten els procediments.
- Qualssevol altres que els reconeguen la Constitució i les lleis.

No obstant això, les normes específiques a cada servei prestat també arrepleguen altres drets que han de garantir-se. En aquest cas, els usuaris dels esmentats serveis comptaran amb els següents drets:

- A conéixer, en qualsevol moment, l'estat de tramitació dels procediments en els quals tinguen la condició d'interessats, i obtindre còpies de documents continguts en ells.
- A identificar a les autoritats i al personal al servei de les Administracions Públiques sota la responsabilitat de les quals es tramiten els procediments.
- A obtindre còpia segellada dels documents que presenten, aportant-la juntament amb els originals, així com a la devolució d'aquests, excepte quan els originals hagen d'obrar en el procediment.
- A utilitzar les llengües oficials en el territori de la seua Comunitat Autònoma, d'acord amb el que es preveu en aquesta Llei i en la resta de l'Ordenament Jurídic.
- A formular al·legacions i a aportar documents en qualsevol fase del procediment anterior al tràmit d'audiència, que hauran de ser tinguts en compte per l'òrgan competent en redactar la proposta de resolució.
- A no presentar documents no exigits per les normes aplicables al procediment de què es tracte, o que ja es troben en poder de l'Administració actuant.
- A obtindre informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposen als projectes, actuacions o sol·licituds que es proposen realitzar.
- A ser tractats amb respecte i diferenciar per les autoritats i funcionaris, que hauran de facilitar-los l'exercici dels seus drets compliment de les seues obligacions.
- A exigir les responsabilitats de les Administracions Públiques.

Deures

Les persones usuàries han de complir amb les següents obligacions:

- Comunicar-se amb l'entitat a través dels canals habilitats a aquest efecte.
- Tractar correctament i amb respecte al personal al servei de l'entitat i a les altres persones usuàries.
- Facilitar informació veraç al personal professional sempre que aquesta es requerisca i siga necessària.

- Plantejar els suggeriments, reclamacions i felicitacions que es consideren a través dels mitjans i canals habilitats a aquest efecte.
- Col·laborar amb el personal tècnic competent.
- Col·laborar en els procediments administratius conforme al que s'estableix en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Complir amb les normes específiques del servei, establiment o instal·lació pública (normes de convivència, comportament, respecte del material i els equipaments, respecte al personal, horaris d'atenció, canals de contacte…)
- Qualssevol altres que s'estipulen en la Constitució i les lleis.

5 Formes de participació de la ciutadania: reclamacions, queixes i suggeriments

Totes les persones poden col·laborar en la millora contínua dels serveis objecte d'aquesta Carta de Serveis, pels mitjans que a continuació procedirem a exposar relatius a la presentació per part de la ciutadania de suggeriments, queixes i reclamacions. Totes aquestes aportacions es consideraran i seran tingudes en compte en els processos de revisió, actualització i ampliació de futures edicions de la Carta de Serveis.

De conformitat amb el que es disposa en l'article 38 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del Règim Jurídic del Sector Públic, cada Administració Pública determinarà les condicions i instruments de creació de les seus electròniques, amb subjecció als principis de transparència, publicitat, responsabilitat, qualitat, seguretat, disponibilitat, accessibilitat, neutralitat i interoperabilitat. En tot cas haurà de garantir-se la identificació de l'òrgan titular de la seu, així com els mitjans disponibles per a la formulació de suggeriments i queixes.

5.1 Formes de presentació

Via telemàtica	A través del formulari/bústia de la ciutadania disponible en la web de l'Ajuntament: https://massalaves.sedelectronica.es A través de la seu electrònica, amb DNI, certificat digital, Clau PIN o Clau permanent a través del següent enllaç: https://massalaves.sedelectronica.es/info.0
Presencialment	Per a l'assistència presencial s'haurà d'acudir a qualssevol dels registres d'entrada de l'Ajuntament. Horari d'atenció a la ciutadania: • Horari d'hivern: dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 hores i dimarts de 16.00 a 18.00 hores • Horari d'estiu: dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 hores
Correu postal	Dirigit a l'Ajuntament de Massalavés, Carrer València, núm. 12 46292 Massalavés (València)

5.2 Tramitació i contestació

Les queixes, reclamacions i suggeriments es contestaran per l'organització prestadora del servei en un termini màxim de 3 mesos des que es presenta en el registre d'entrada, sense necessitat d'esgotar els terminis establits i tractant sempre d'actuar amb celeritat.

La resposta oferida abordarà el contingut de la queixa o reclamació i es contestarà de forma personalitzada i utilitzant un llenguatge senzill i comprensible, emprant la mateixa llengua oficial en la qual s'haja dirigit la queixa, reclamació o suggeriment.

5.3 Efectes

Les queixes formulades no tindran, en cap cas, la qualificació de recurs administratiu, ni la seua presentació interromprà els terminis establits en la normativa vigent. Aquestes queixes no condicionen, de cap manera, l'exercici de les restants accions o drets que, de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment, puguen exercir aquelles que es consideren interessats en el procediment.

6 Compromisos de qualitat i indicadors de compliment

Compromís 1.
Informar la ciutadania de la documentació necessària a aportar per a realitzar el tràmit requerit, així com de les taxes a abonar que estiguen establides en cada cas.

- INDICADOR 1.1. Nombre de persones que sol·liciten informació sobre aquest tema.

Compromís 2.
Actualitzar de manera periòdica la informació publicada en els diferents canals d'informació amb els quals compta l'Ajuntament de Massalavés.

- INDICADOR 2.1. Mitjana de publicacions setmanals realitzades en els diversos canals de comunicació de l'Ajuntament.
- INDICADOR 2.2: Comprovar que la informació publicada és veraç i està actualitzada.

Compromís 3.
Oferir a la ciutadania atenció personalitzada respecte de la diversitat de qüestions que puguen plantejar-se i que aquesta atenció es preste dins d'un temps raonable.

- INDICADOR 3.1: Nombre de persones que sol·liciten atenció personalitzada.
- INDICADOR 3.2: Nombre de persones ateses correctament i temps transcorregut des de la seua sol·licitud fins que són atesos.

Compromís 4.
Recepcionar sol·licituds, escrits o comunicacions relatives als procediments i assumptes que siguen competència municipal, mitjançant formularis electrònics.

- INDICADOR 4.1: Nombre de registres electrònics rebuts a través de la seu electrònica municipal.
- INDICADOR 4.2: Remissió al seu destí en la major brevetat possible.

Compromís 5.

Tindre disponible per a la ciutadania un model de queixes i suggeriments. Donar resposta a les diferents queixes i suggeriments registrats de manera eficient i eficaç, sense que es retarde de manera indeguda.

- INDICADOR 5.1: Nombre de queixes, reclamacions i suggeriments rebuts.
- INDICADOR 5.2: Temps necessari de mitjana per a donar resposta a les peticions d'informació de la ciutadania.

7 Mesures d'esmena i compensació en cas d'incompliment dels compromisos assumits

Pot donar-se el cas que algunes persones usuàries no estiguen d'acord amb el compliment dels compromisos assumits per l'Ajuntament en els serveis prestats o que identifique que no s'estan complint de manera efectiva.

Si es detecta que l'administració local no compleix amb els compromisos assumits relatius a la prestació del servei de manera efectiva sota estàndards de qualitat, o es desitja sol·licitar informació de qualsevol tipus, o bé d'altra banda es desitja realitzar un agraïment, pot fer-se a través dels mitjans arreplegats en la present carta en l'apartat de reclamacions, queixes i suggeriments.

No obstant això, en aquestes situacions l'entitat activarà el procediment corresponent per a resoldre la situació, duent a terme una anàlisi exhaustiva de les causes del possible incompliment i prenent les mesures correctives oportunes per a esmenar-lo. Una vegada finalitzat el procediment, es notificarà a la persona usuària afectada sobre les accions correctives que es prendran des de l'entitat per a resoldre la situació indesitjada.

8 Cost

El present servei no suposa cap cost per a les persones usuàries.

9 Normativa d'aplicació

Normativa estatal

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de Bases de Règim Local.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del Règim Jurídic del Sector Públic.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- Reial decret 208/1996, de 9 de febrer, pel qual es regulen els Serveis d'Informació Administrativa i Atenció al Ciutadà.

Normativa autonòmica

- Llei 1/2022, de 13 d'abril, de Transparència i Bon Govern en la Comunitat Valenciana.
- Llei 4/2023, de 13 d'abril, de Participació Ciutadana i Foment de l'Associacionisme.

GENERALITAT VALENCIANA
Presidència

Diputació de València | Govern Obert i Integritat Institucional

Ajuntament de Massalavés

sequoia pro
Acciones con impacto real