CARTA de SERVICIOS

de Atención a la ciudadanía y Comunicación

GENERALITAT VALENCIANA
Presidència

Diputació de València | Govern Obert i Integritat Institucional

Ajuntament de Massalavés

sequoia pro
Acciones con impacto real

Las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Massalavés cuentan con la financiación del Servicio de Transparencia e Integridad Pública de la Diputación de Valencia y Presidencia de la Generalitat Valenciana.

1 ¿Qué son las cartas de servicios?

Las cartas de servicios son documentos que informan a la ciudadanía sobre los servicios que prestan. Además de ello, las cartas incluyen otra información relevante del Ayuntamiento de Massalavés.

Los objetivos principales de dichas cartas de servicios son:

- Informar a la ciudadanía sobre los servicios que la entidad tiene encomendados.
- Poner en conocimiento de las personas usuarias los derechos que les asisten.
- Reflejar los compromisos de calidad de su prestación.
- Acercar el Ayuntamiento a la ciudadanía.
- Reflejar la voluntad del Ayuntamiento por la mejora de los servicios municipales.
- Establecer un nivel adecuado de calidad de los servicios y controlar su mantenimiento.
- Posibilitar que la ciudadanía opine sobre el funcionamiento de los servicios municipales.

Las cartas de servicios cumplen con los principios y valores previstos en las leyes de Transparencia y Buen Gobierno. Además, constituyen un sistema de información y rendición de cuentas para mejorar la gestión interna del Ayuntamiento y la calidad en la prestación de servicios.

La carta de servicios de Atención a la ciudadanía y Comunicación

La importancia de la atención a la ciudadanía en el ámbito de la administración pública radica fundamentalmente en la mejora de la eficacia y la eficiencia de la gestión pública, al garantizar la satisfacción de los usuarios de los servicios y la resolución de sus demandas y necesidades. Al mismo tiempo, contribuye a fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas de la administración, fomentando determinadas conductas como la participación ciudadana.

Por ello, desde los distintos niveles de la administración pública se ha implantado una nueva cultura de gobernanza que pretende impulsar la participación de la ciudadanía poniendo a su disposición ciertos medios para hacerla efectiva como la participación en la producción normativa y en los instrumentos de planificación de las políticas públicas, la evaluación y el seguimiento de las políticas públicas y la prestación de los servicios públicos, así como los presupuestos participativos, entre otros.

En cumplimiento con estas exigencias, el Ayuntamiento de Massalavés pone a disposición de la ciudadanía una serie de medios, que a lo largo de la presente carta de detallarán, para que ésta pueda tramitar peticiones, quejas, reclamaciones, solicitudes y denuncias dentro de la entidad.

2 ¿Qué servicios ofrecemos?

- Gestión del alta y la baja en el padrón municipal, la modificación de datos en el padrón y la renovación del mismo. Actualización y envío periódico de la información estadística del mismo.
- Renovación de personas extranjeras en el padrón municipal.
- Ayuda con la iniciación del trámite para solicitar la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida.
- Renta valenciana de inclusión (tramitación de documentación y elaboración de informes por parte de la trabajadora social).
- Prestaciones dependencia (tramitación de documentación y elaboración de informes por parte de la trabajadora social).
- Servicio de atención a la ciudadanía telefónica, presencial y a través de la sede electrónica del Ayuntamiento.

- Recogida, tramitación y respuesta de quejas, reclamaciones, sugerencias, avisos, incidencias y agradecimientos realizados por la ciudadanía y presentados a través de los canales digitales, telemáticos o presenciales habilitados a tal efecto.
- Orientación e información, cuya finalidad es la de ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que la ciudadanía requiere sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación, que comprenderá:

    - Información general sobre contenidos de las actividades municipales que realiza el Ayuntamiento.
    - Información sobre los servicios públicos, organismos, personal responsable y horarios de atención.
    - Información sobre procedimientos y trámites administrativos.
    - Empleo del valenciano y el castellano en las comunicaciones y el trato con la ciudadanía.
    - Información sobre todas las áreas de actuación municipal.
    - Cumplimiento de las obligaciones de transparencia y derecho de acceso a la información pública mediante la puesta a disposición de información relativa a: la institución y su organización, contenido económico, presupuestario y estadístico, normativa municipal, planes y programas municipales, información sobre representantes públicos del Ayuntamiento, urbanismo y medio ambiente, contratación, convenios y subvenciones.

- Utilización de canales y medios de difusión informativa. Empleo de los siguientes recursos digitales:

    1. Redes sociales
        - Facebook: https://www.facebook.com/AjuntamentDeMassalaves
        - Instagram: https://www.instagram.com/ajuntament_de_massalaves

    2. Plataformas digitales
        - Whatsapp municipal: ·605 80 21 41 (https://api.whatsapp.com)
        - Portal de transparencia del Ayuntamiento: https://massalaves.es/portal-de-transparencia/
        - Página web del Ayuntamiento: https://massalaves.es/es/

3 Datos de contacto

Dirección	Carrer València, 12 46292, Massalavés (Valencia)
Teléfono de contacto	962440982
Sede electrónica	https://massalaves.sedelectronica.es/info.3
Oficinas municipales	Horario de atención a la ciudadanía: lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas

4 Derechos y deberes de la ciudadanía

Derechos

Con carácter general, los derechos de la ciudadanía en relación con las administraciones públicas se encuentran regulados en los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Sin embargo, la legislación sectorial aplicable también regula algunos derechos que han de contemplarse.

Todas las personas tienen derecho a:

- A recibir y disponer de información suficiente y comprensible de las actividades en materia educativa, cultural y deportiva.
- A la igualdad de trato y oportunidades, independientemente de su identidad y orientación sexual, edad, capacidad funcional, cultura, etnia o religión.
- A la utilización de los servicios e instalaciones municipales educativas, culturales y deportivas.
- A utilizar el castellano y el valenciano en sus relaciones con la entidad u organización.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- Al acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales según lo establecido en la normativa de protección de datos de carácter personal.
- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración, o bien, realizarlo de forma presencial.
- A recibir asistencia en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos.
- A que se facilite el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones por parte de las autoridades y empleados públicos.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de las administraciones públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

No obstante, las normas específicas a cada servicio prestado también recogen otros derechos que han de garantizarse. En este caso, los usuarios de los mencionados servicios contarán con los siguientes derechos:

- A conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de estos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- A ser tratados con respeto y diferenciar por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas.

Deberes

Las personas usuarias deben cumplir con las siguientes obligaciones:

- Comunicarse con la entidad a través de los canales habilitados a tal efecto.
- Tratar correctamente y con respeto al personal al servicio de la entidad y a las demás personas usuarias.
- Facilitar información veraz al personal profesional siempre que esta se requiera y sea necesaria.

- Plantear las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que se consideren a través de los medios y canales habilitados a tal efecto.
- Colaborar con el personal técnico competente.
- Colaborar en los procedimientos administrativos conforme a lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Cumplir con las normas específicas del servicio, establecimiento o instalación pública (normas de convivencia, comportamiento, respeto del material y los equipamientos, respeto al personal, horarios de atención, canales de contacto…)
- Cualesquiera otros que se estipulen en la Constitución y las leyes.

5 Formas de participación de la ciudadanía: reclamaciones, quejas y sugerencias

Todas las personas pueden colaborar en la mejora continua de los servicios objeto de esta Carta de Servicios, por los medios que a continuación procederemos a exponer relativos a la presentación por parte de la ciudadanía de sugerencias, quejas y reclamaciones. Todas estas aportaciones se considerarán y serán tenidas en cuenta en los procesos de revisión, actualización y ampliación de futuras ediciones de la Carta de Servicios.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público, cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas, con sujeción a los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. En todo caso deberá garantizarse la identificación del órgano titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.

5.1 Formas de presentación

Vía telemática	A través del formulario/buzón de la ciudadanía disponible en la web del Ayuntamiento: https://massalaves.sedelectronica.es A través de la sede electrónica, con DNI, certificado digital, Clave PIN o Clave permanente a través del siguiente enlace: https://massalaves.sedelectronica.es/info.0
Presencialmente	Para la asistencia presencial se deberá acudir a cualesquiera de los registros de entrada del Ayuntamiento. Horario de atención a la ciudadanía: • Horario de invierno: lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas y martes de 16:00 a 18:00 horas • Horario de verano: lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas
Correo postal	Dirigido al Ayuntamiento de Massalavés, Carrer València, nº 12 46292 Massalavés (Valencia)

5.2 Tramitación y contestación

Las quejas, reclamaciones y sugerencias se contestarán por la organización prestadora del servicio en un plazo máximo de 3 meses desde que se presenta en el registro de entrada, sin necesidad de agotar los plazos establecidos y tratando siempre de actuar con celeridad.

La respuesta ofrecida abordará el contenido de la queja o reclamación y se contestará de forma personalizada y utilizando un lenguaje sencillo y entendible, empleando la misma lengua oficial en la que se haya dirigido la queja, reclamación o sugerencia.

5.3 Efectos

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellas que se consideren interesados en el procedimiento.

6 Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento

Compromiso 1.

Informar a la ciudadanía de la documentación necesaria a aportar para realizar el trámite requerido, así como de las tasas a abonar que estén establecidas en cada caso.

- INDICADOR 1.1. Número de personas que solicitan información al respecto.

Compromiso 2.

Actualizar de forma periódica la información publicada en los distintos canales de información con los que cuenta el Ayuntamiento de Massalavés.

- INDICADOR 2.1. Media de publicaciones semanales realizadas en los diversos canales de comunicación del Ayuntamiento.
- INDICADOR 2.2: Comprobar que la información publicada es veraz y está actualizada.

Compromiso 3.

Ofrecer a la ciudadanía atención personalizada respecto de la diversidad de cuestiones que puedan plantearse y que dicha atención se preste dentro de un tiempo razonable.

- INDICADOR 3.1: Número de personas que solicitan atención personalizada.
- INDICADOR 3.2: Número de personas atendidas correctamente y tiempo transcurrido desde su solicitud hasta que son atendidos.

Compromiso 4.

Recepcionar solicitudes, escritos o comunicaciones relativas a los procedimientos y asuntos que sean competencia municipal, mediante formularios electrónicos.

- INDICADOR 4.1: Número de registros electrónicos recibidos a través de la sede electrónica municipal.
- INDICADOR 4.2: Remisión a su destino en la mayor brevedad posible.

Compromiso 5.

Tener disponible para la ciudadanía un modelo de quejas y sugerencias. Dar respuesta a las distintas quejas y sugerencias registradas de forma eficiente y eficaz, sin que se retrase de forma indebida.

- INDICADOR 5.1: Número de quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas.
- INDICADOR 5.2: Tiempo necesario de media para dar respuesta a las peticiones de información de la ciudadanía.

7 Medidas de subsanación y compensación en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos

Puede darse el caso de que algunas personas usuarias no estén de acuerdo con el cumplimiento de los compromisos asumidos por el Ayuntamiento en los servicios prestados o que identifique que no se están cumpliendo de forma efectiva.

Si se detecta que la administración local no cumple con los compromisos asumidos relativos a la prestación del servicio de forma efectiva bajo estándares de calidad, o se desea solicitar información de cualquier tipo, o bien por otra parte se desea realizar un agradecimiento, puede hacerse a través de los medios recogidos en la presente carta en el apartado de reclamaciones, quejas y sugerencias.

No obstante, en estas situaciones la entidad activará el procedimiento correspondiente para resolver la situación, llevando a cabo un análisis exhaustivo de las causas del posible incumplimiento y tomando las medidas correctivas oportunas para subsanarlo. Una vez finalizado el procedimiento, se notificará a la persona usuaria afectada sobre las acciones correctivas que se tomarán desde la entidad para resolver la situación indeseada.

8 Coste

El presente servicio no supone ningún coste para las personas usuarias.

9 Normativa de aplicación

Normativa estatal

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de Bases de Régimen Local.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

Normativa autonómica

- Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno en la Comunitat Valenciana.
- Ley 4/2023, de 13 de abril, de Participación Ciudadana y Fomento del Asociacionismo.

GENERALITAT VALENCIANA
Presidència

Diputació de València | Govern Obert i Integritat Institucional

Ajuntament de Massalavés

sequoia pro
Acciones con impacto real