



Ajuntament d'ALFAFAR ■■■



**Carta**deServicios

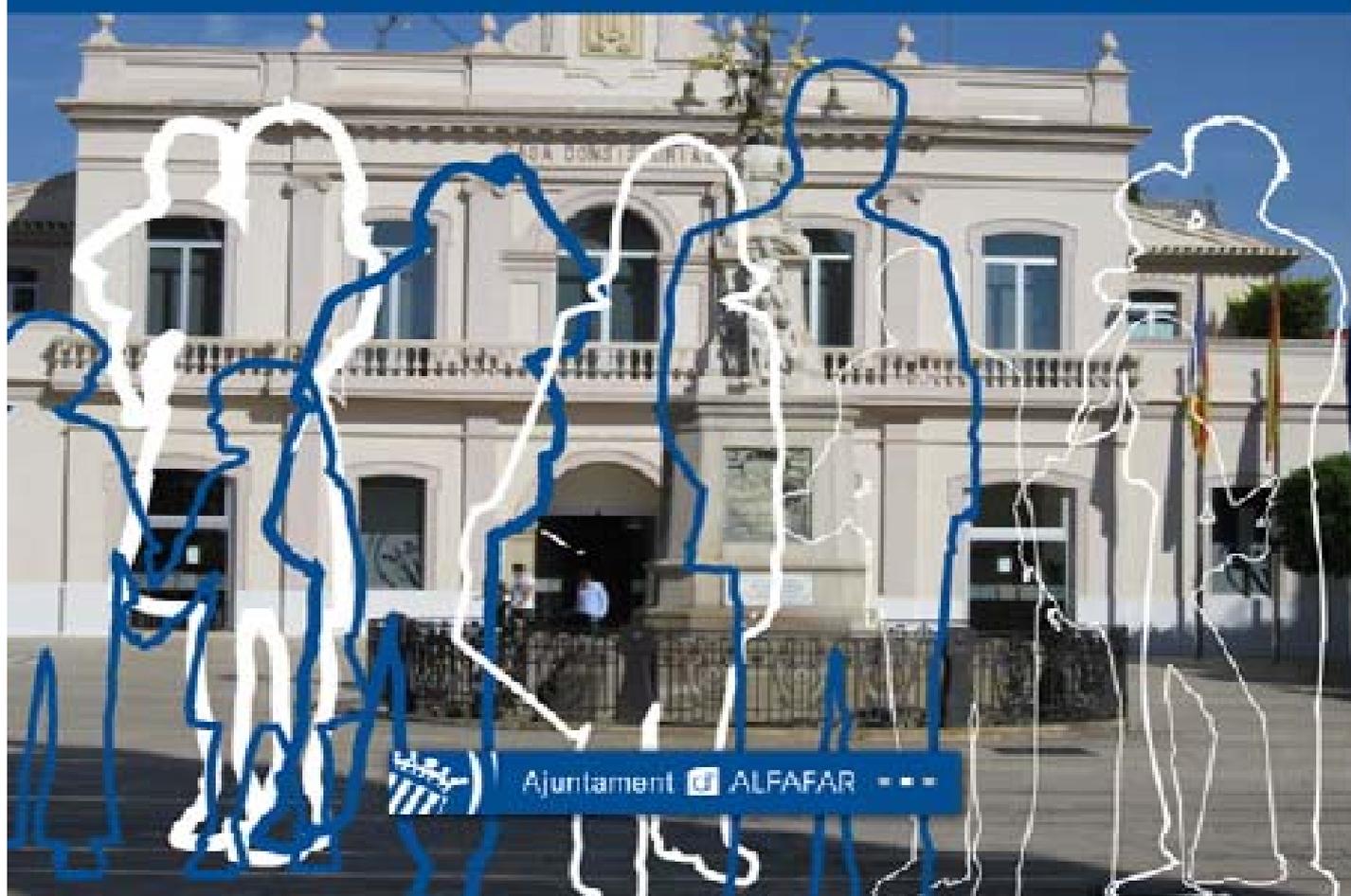
*Edición nº1. 2013.*

*Aprobada el 27 de junio 2013.*



# Alfafar

## ■ Carta de Servicios



Ajuntament d'ALFAFAR ■■■

Plaça de l'Ajuntament, núm. 1 ■ 46910 Alfafar (València) ■ Tel. 96 318 21 26 ■ Fax. 96 318 21 57  
CIF: P-4602200 J ■ Apt. Corr. 204 ■ [www.alfafar.com](http://www.alfafar.com) ■ [alfafar@alfafar.com](mailto:alfafar@alfafar.com)



## Índice:

<b>Presentación</b> .....	<b>3</b>
<b>Nuestra Misión, Visión y Valores</b> .....	<b>4</b>
<b>Líneas de Actuación</b> .....	<b>5</b>
<b>Servicios Legalmente Establecidos</b> .....	<b>5</b>
<b>Servicios Objeto de Compromisos</b> .....	<b>7</b>
<b>Derechos y Obligaciones de los/as Vecinos/as</b> .....	<b>8</b>
<b>Formas de Colaboración: Quejas y Sugerencias</b> .....	<b>8</b>
<b>Formas de Participación Ciudadana</b> .....	<b>9</b>
<b>Medidas de Rectificación en caso de Incumplimiento de los Compromisos</b> .....	<b>9</b>
<b>Normativa Reguladora</b> .....	<b>10</b>
<b>Nuestros compromisos</b> .....	<b>12</b>





## Carta de Servicios Presentación



El Ayuntamiento de Alfagar está llevando a cabo un intenso trabajo de modernización de la gestión local.

La Administración Municipal realiza en la actualidad numerosas gestiones y procedimientos y, para facilitar a la población de Alfagar este trabajo, hemos conseguido simplificar los trámites, acortar el tiempo de respuesta e incorporar la calidad del servicio diario y la mejora continua.

Ahora presentamos esta Carta de Servicios en la que se manifiesta una voluntad firme e inequívoca de continuar mejorando la calidad de la relación administrativa entre el Ayuntamiento y los vecinos y vecinas.

Este documento supone traspasar la declaración de intenciones para convertirse en un compromiso del Ayuntamiento en la mejora continua de los servicios municipales que se ofrecen y que periódicamente se irán adaptando a las necesidades de la población.

En la Carta de Servicios exponemos todo el conjunto de servicios que se prestan desde el consistorio, por un Ayuntamiento que trabaja para vosotros/as.

Juan Ramón Adsuara Monlleó

Alcalde de Alfagar





## Nuestra Misión

La administración pública en general y en concreto en Ayuntamiento de Alfafar ha de servir con objetividad a los intereses generales de acuerdo con los principios constitucionales de eficacia, jerarquía, descentralización desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley.

De acuerdo con esta obligación, nos comprometemos a prestar unos *servicios* que respondan a las necesidades y expectativas de la población de de Alfafar, de manera eficaz y eficiente con un equipo humano profesional orientado a la excelencia y la innovación.

## Nuestra visión

Es mejorar continuamente los servicios municipales y, al mismo tiempo, conseguir un municipio que atraiga nuevos proyectos para el futuro.

Queremos un municipio sostenible desde el punto de vista social, económico y medioambiental, mejorando el nivel de vida de las personas y asegurando el futuro de nuevos proyectos, de forma que las personas dispongan de servicios municipales a costes razonables.

## Nuestros valores

Creemos en un modelo de Ayuntamiento donde participe el vecindario, en un modelo de convivencia y de respeto, y de todos con el medio ambiente.

Lideramos todas las iniciativas que aportan mejoras en el municipio.

Buscamos la cooperación y la alianza con otras administraciones en beneficio mutuo y colectivo de nuestros vecinos y vecinas.





## Líneas de actuación

- Mantener los compromisos con la ciudadanía a través de las Cartas de Servicios.
- Mejorar los estándares de calidad en la atención a las personas usuarias.
- Simplificar los procesos de la documentación y de los trámites.
- Responsabilidad y conciencia de costes.
- Implantar sistemas de gestión de calidad de los servicios que prestamos y de sus procesos, evaluando y certificando el contenido, especialmente de los relacionados con las personas usuarias de los servicios municipales.
- Impulsar las nuevas tecnologías en la gestión municipal para evitar pérdidas de tiempo y costes.

## Servicios legalmente establecidos

El municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover toda clase de actividades y prestar todos los servicios públicos que contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal.

El municipio de Alfàfar, tiene una población en torno a los 21.000 habitantes.

Por ello 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 tránsito 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 y defensa de de los usuarios 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 y de promoción y reinserción social.
- Suministro de agua y alumbrado público; servicios de limpieza viaria, de recogida y tratamiento de residuos, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales.
- Transporte público.
- Actividades o instalaciones culturales y deportivas; ocupación del tiempo libre; turismo.
- Participación en la programación de la enseñanza y cooperación con la Administración educativa en la creación, construcción y sostenimiento de los centros docentes públicos; intervención en sus órganos de gestión y participación en la vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria.

Además, los municipios, por si mismos o asociados, deberían prestar, en todo caso, los siguientes servicios:

- En todos los municipios: alumbrado público, cementerio, recogida de residuos, limpieza viaria, suministro domiciliario de agua potable, alcantarillado, acceso a los núcleos de población, pavimentación de las vías públicas y control de alimentos y bebidas.
- En los municipios con población superior a 5.000 habitantes, además: parque público, biblioteca pública, mercado y tratamiento de residuos.
- En los municipios con población superior a 20.000 habitantes, además: protección civil, prestación de servicios sociales, prevención y extinción de incendios e instalaciones deportivas de uso público.





## Servicios objeto de compromisos

La implicación de la organización ha sido total dado el carácter transversal de algunos de los compromisos. Estos afectan de forma especial a los siguientes servicios:

- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC)
- PARTICIPACIÓN CIUDADANA
- VÍA PÚBLICA
- POLICIA LOCAL
- COMERCIO
- EMPLEO
- SERVICIOS SOCIALES
- CULTURA, JUVENTUD, DEPORTES
- TERCERA EDAD
- IGUALDAD
- BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS
- SANIDAD
- URBANISMO
- MODERNIZACIÓN
- SECRETARÍA GENERAL
- GESTIÓN TRIBUTARIA
- TESORERÍA Y RECAUDACIÓN





## Derechos y obligaciones de la población municipal

- Ser elector/a y elegible de acuerdo con lo que dispone la legislación electoral.
- Participar en la gestión municipal de acuerdo con lo que disponen las leyes y en su caso cuando los órganos de gobierno y la Administración municipal pidan la colaboración con carácter voluntario de las vecinas y los vecinos. Existe un compromiso específico de elaborar un reglamento de participación ciudadana.
- Utilizar, según su naturaleza, los servicios públicos municipales, y acceder a los aprovechamientos comunales, según las normas aplicables.
- Contribuir, mediante prestaciones económicas y personales legalmente previstas, a la realización de las competencias municipales.
- Dirigir solicitudes a la Administración municipal y ser informado en relación a los expedientes y documentación municipales, en el marco de las leyes y según lo dispuesto en el artículo 105 de la Constitución.
- Aquellos otros derechos y deberes establecidos en las leyes.

## Formas de colaboración. Quejas y sugerencias

Se ha establecido un procedimiento específico para la tramitación de las quejas y sugerencias que cualquier persona vecina del municipio pueda presentar relativas tanto a la prestación de los servicios incluidos en la Carta como al incumplimiento de los compromisos asociados a dichos servicios.

Las quejas y sugerencias podrán ser presentados de forma presencial mediante Instancia o formulario web rellenado por la persona interesada y será objeto de contestación personalizada en el plazo máximo de 20 días hábiles:

- Presencial, en el SAC (Servicio de atención al ciudadano) ubicado en el Ayuntamiento (Plaza del Ayuntamiento nº 1) y en la oficina SAC del Barrio Orba (Pza. Poeta Miguel Hernández nº 4)





- Correo postal dirigido al Ayuntamiento de Alfafar (Plaza del Ayuntamiento nº 1, D.P. 46910 Alfafar – Valencia)
- A través de formulario web en [www.ealfafar.com](http://www.ealfafar.com)

Asimismo, cualquier sugerencia se considerará y será tenida en cuenta en el proceso de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de ésta carta de servicios.

## Formas de participación ciudadana

Todas las personas pueden colaborar en la mejora continua de los servicios objeto de esta Carta por los mismos medios indicados en el apartado de presentación de quejas y sugerencias. 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."

## Medidas de Subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos

Si por cualquier medio se detecta el incumplimiento de alguno de los Compromisos adquiridos en esta Carta, la unidad responsable procederá a analizar las causas y implantará las medidas correctoras oportunas que aseguren el cumplimiento.

Si el incumplimiento detectado tuviera carácter sistemático y se comprobara la imposibilidad de que las medidas correctoras adoptadas pudieran resolverlo se procederá a la reformulación del compromiso adquirido.





## Normativa reguladora

En desarrollo del mandato constitucional contenido en los artículos 9.3 y 103, y **sin ánimo exhaustivo, podemos citar como marco de actuación municipal:**

- Directivas y reglamentos comunitarios.
- Constitución española de 6 de diciembre de 1978.
- Ley 7/1985 reguladora de las bases de régimen Local
  - Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, Reglamento de Organización funcionamiento y Régimen jurídico de las Entidades Locales.
  - Real Decreto 1372/1986, de 13 de junio, reglamento de bienes de las entidades Locales.
  - RD 1690/1986 Reglamento de población y demarcación.
- Real Decreto legislativo 781/1986 por el que se aprueba el texto refundido de disposiciones vigentes de régimen local.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico y procedimiento administrativo común.
- 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.
- Ley 11/2007, de acceso Electrónico de los/as Ciudadanos/as a los Servicios Públicos
- Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- Ley 57/2003, de 16 de diciembre de medidas para la modernización del Gobierno local.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal.
- Real Decreto Legislativo 2/2004 por el que se aprueba el texto refundido de la ley de haciendas Locales.
  - Decreto 500/1990, reglamento presupuestario.
- Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera. (Modificada por la Ley orgánica 4/ 2012)
  - Orden 2105 /2012 desarrolla las obligaciones de suministro de información previstas en la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, derivadas del principio de transparencia como base del funcionamiento de las Administraciones Públicas.
- Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales y Ley 15/2010, de 5 de julio, de modificación de aquélla.
- Ley 47/2003 Ley General presupuestaria.
- Ley 58/2003 Ley general tributaria.
- Ley 38/2003 General de subvenciones





- Ley 17/2009, de 23 noviembre sobre el Libre Acceso a las Actividades de Servicios y su Ejercicio
- Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de Modificación de diversas Leyes para su Adaptación a la Ley sobre el Libre Acceso a las Actividades de Servicios y su Ejercicio. (Ley Omnibus).
- RD. LEGISLATIVO 2/2008, Texto Refundido Ley de Suelo
  - RGU. Reglamento de Gestión Urbanística.
  - RDU. Reglamento de Disciplina Urbanística.
  - Reglamento de Valoraciones de la Ley de Suelo, aprobado por RD. 1492/2011
- Ley Expropiación Forzosa, de 16 de diciembre de 1954.
  - Reglamento Expropiación Forzosa, [Decreto 26 abril 1957
- RDL 1/2004 Texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario, de 5 de marzo.
- R. Decreto 458/72 sobre Liberalización de expropiaciones urbanísticas.
  
- LUV .Ley 16/2005 Urbanística Valenciana.
  - ROGTU. Decreto 67/2006, de 12 de mayo, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación y Gestión Territorial y Urbanística.
- LSNU. Ley 10/2004, del Suelo No Urbanizable.
- LOTv. Ley 4/2004, de 30 de junio, de la Generalitat, de Ordenación del Territorio y Protección del Paisaje.
- Ley 1/98, Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas Urbanísticas y de la Comunicación, modificada por Ley 9/2001
- LOFCE. Ley 3/2004, de 30 de junio, de la Generalitat, de Ordenación y Fomento de la Calidad de la Edificación.
- Ley 8/2004 de la Vivienda de la Comunidad Valenciana, de 20 de octubre.
- Ley 6/2011, de Movilidad de la Comunitat Valenciana.
- Ley 2/2006 de Prevención de Contaminación y Calidad Ambiental CC.VV.
- Ley 14/2010 de Espectáculos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos.
- Ley 8/2012, regula los Organismos de Certificación Administrativa (OCA).
  
- Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'Ús i Ensenyament del Valencià
  
- Plan de Saneamiento Financiero 2009 a 2015 aprobado por el Pleno en sesión de 23 de julio de 2009.
- Plan de Ajuste 2012 a 2022 aprobado por el Pleno en sesión de 29 de marzo de 2012.
  
- Ordenanzas y reglamentos municipales en [www.alfafar.com](http://www.alfafar.com)





## Nuestros compromisos

Estos son nuestros

### compromisos

con los ciudadan@s de alfafar

Para garantizar su cumplimiento

### medimos :

## SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (S.A.C.)

SAC.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tiempo de espera:</b> El tiempo de espera para la atención en el SAC será inferior a <u>10 minutos</u>. (Excepto en períodos de campañas de afluencia masiva)</li> </ul>	Número de personas atendidas dentro del plazo.
SAC.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Certificados de empadronamiento.</b> Se entregarán <u>en el acto</u> si se solicita de forma presencial.</li> </ul>	Número de certificados de empadronamiento entregados de forma inmediata.
SAC.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Divulgación de servicios prestados por el SAC.</b> Se realizará al menos <u>una campaña</u> anual de divulgación.</li> </ul>	Número de campañas anuales.
SAC.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Entrega de documentos a los/las ciudadanos/as.</b> Se entregarán <u>en el acto</u> si se personan en el SAC : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duplicados de los recibos, liquidaciones y cualquier documento de cobro tanto en voluntaria como en ejecutiva.</li> <li>• Los justificantes de pago de deudas.</li> <li>• Listados sobre las deudas pendientes con el Ayuntamiento.</li> <li>• Los certificados catastrales de bienes inmuebles.</li> </ul> </li> </ul>	Número de documentos facilitados en los plazos previstos

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PAR.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reglamento de participación ciudadana.</b> Se aprobará para promover e impulsar dicha participación, en especial en lo relativo a la gestión municipal y el ejercicio de los derechos de la ciudadanía.</li> </ul>	Acuerdo del Pleno y publicación en el B.O.P.
PAR.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fomento y la difusión de la participación ciudadana</b> en los asuntos públicos . Se realizará como mínimo <u>una campaña</u> al año.</li> </ul>	Número de campañas realizadas al año





Estos son nuestros

**compromisos**

con los ciudadan@s de alfafar

Para garantizar su cumplimiento

**medimos :****VÍA PÚBLICA**

VP.1

• **Plazas de aparcamiento.** Realizar al menos 4 actuaciones destinadas a aumentar las plazas de aparcamiento de vehículos en el municipio.

Número de actuaciones realizadas al año

VP.2

• **Incidencias en vía pública.** Las respuestas a los avisos sobre incidencias en vía pública. Se contestarán en plazo máximo de 72 horas.

Número de avisos atendidos en plazo

**POLICIA LOCAL**

POL.1

• **Actuaciones urgentes\* . Personación** en el lugar de los hechos ante un requerimiento de actuación urgente en un máximo de nueve minutos.

Número de requerimientos atendidos en plazo

POL.2

• **Violencia de género.** Iniciar contactos con las víctimas de violencia de género a las que se les ha dictado una **orden de alejamiento**, en el plazo máximo de 48 horas desde la recepción de dicha orden, e inicio de su seguimiento.

Número de contactos y seguimientos realizados en plazo.

POL.3

• **Servicio de mediación policial.** Intervenir en conflictos privados a través del servicio de mediación policial como máximo en 10 días hábiles desde la entrada del requerimiento.

Número de intervenciones dentro del plazo.

POL.4

• **Campañas sobre actuaciones policiales.** Realizar al menos ocho campañas sobre actuaciones policiales (Tráfico, Seguridad, violencia de género...) diferentes a lo largo del año.

Número de campañas realizadas en plazo

POL.5

• **Vehículos abandonados en vía pública** .Retirar de la vía pública los vehículos abandonados para su destrucción en menos de 5 días hábiles desde la finalización de los plazos legales establecidos.

Número de vehículos retirados en el plazo

POL.6

• **Vehículos cedidos por la persona titular para su destrucción.** Retirar de forma gratuita el vehículo de la vía pública antes de 5 días hábiles desde la cesión de su titular, para su destrucción .

Número de vehículos retirados en plazo.



Estos son nuestros

**compromisos**

con los ciudadan@s de alfafar

Para garantizar su cumplimiento

**medimos :**

## AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL

### COMERCIO

COM.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creación y gestión de la web del <b>portal de las personas comerciantes</b>.</li> </ul>	Comprobaciones de las fechas del portal, en internet
COM.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creación y difusión de una <b>guía comercial</b> que se actualice anualmente.</li> </ul>	Acreditación de la guía según los medios de difusión
COM.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implantación de la <b>Red AFIC</b>. Agencia para para la reactivación del comercio local.</li> </ul>	Comprobación de la integración efectiva en la red AFIC
COM.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un programa anual de actividades dinamizadoras del <b>pequeño comercio y del sector de la hostelería</b>, con un mínimo de <b>3 actividades</b> anuales.</li> </ul>	Número de actividades realizadas en el año.

### EMPLEO

EMP.1	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Prestación del servicio de orientación e inserción laboral dirigida a demandantes de empleo</b> que presta la Agencia de Empleo y Desarrollo Local de Alfafar de manera presencial, mediante atenciones individualizadas.</li> </ul>	Número de solicitudes de orientación atendidas.
EMP.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar al menos <u>una Campaña</u> anual sobre la <b>Difusión el servicio que presta el ADL, al empresariado local</b> sobre bolsa de empleo, gestión de ofertas, Inserción laboral...etc</li> </ul>	Número de campañas realizadas en plazo.
EMP.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar al menos <u>una Campaña</u> anual sobre la <b>Difusión el servicio que presta la ADL, a las personas del municipio demandantes de empleo</b>.</li> </ul>	Número de campañas realizadas en plazo
EMP.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suscribir al menos un <u>convenio de colaboración</u> al año, en materia de <b>inserción laboral con empresas</b> colaboradoras con el Ayuntamiento de Alfafar.</li> </ul>	Número de convenios suscritos en plazo



Estos son nuestros

**compromisos**

con los ciudadan@s de alfafar

Para garantizar su cumplimiento

**medimos :****FORMACIÓN PARA EMPLEO****EMP.5**

- Realizar al menos **3 acciones formativas** al año, dirigidas a las personas desempleadas.

Número de actividades realizadas en el año

**SERVICIOS SOCIALES****SS.1**

- Realizar la **intervención social**, en un plazo máximo de **48 horas**, de los **casos urgentes de violencia de género**, maltrato a menores y personas dependientes.

Número de casos atendidos en el plazo.

**SS.2**

- Ser **atendidos/as** por el Servicio de Información, orientación y asesoramiento de los **Servicios Sociales Generales** en un máximo de **20 días** hábiles desde la petición de cita previa.

Número de solicitudes atendidas dentro del plazo

**SS.3**

- Ser **atendidos/as por el Servicio Especializado de Familia e Infancia** en menos de **15 días** hábiles desde la derivación de la solicitud desde los Servicios Sociales generales.

Número de solicitudes atendidas dentro del plazo

**SS.4**

- Ser **atendidos/as** por la **Unidad de Atención a la Dependencia** en un máximo de **15 días** hábiles, desde la petición de cita previa.

Número de solicitudes atendidas dentro del plazo

**SS.5**

- Iniciar las **intervenciones familiares** en menos de **10 días** hábiles desde la notificación y/o detección de situaciones de riesgo en menores.

Número de intervenciones realizadas en plazo

**SS.6**

- Gestionar, tramitar y resolver, **incluyendo el pago** de las **ayudas municipales de emergencia social** en un plazo máximo de **30 días** hábiles.

Número de pagos realizados en plazo

**SS.7**

- Resolver las **solicitudes de Atención domiciliaria** en el plazo máximo de **un mes**, incluyendo el traslado de la resolución a la persona interesada.

Número de solicitudes resueltas en plazo





Estos son nuestros

**compromisos**

con los ciudadan@s de alfafar

Para garantizar su cumplimiento

**medimos :****CULTURA , JUVENTUD, DEPORTES**

CUD.1

- Solicitudes de **ocupación de espacios** culturales, deportivos y juveniles, **e infraestructuras**, realizadas por las asociaciones, para celebrar actos :se contestará en un máximo de 10 días hábiles.

Número de solicitudes contestadas en plazo.

CUD.2

- Realización de al menos 2 actividades al año, para **fomentar y reconocer a los/las artistas y deportistas protagonistas de la sociedad de Alfafar.**

Número de actividades realizadas al año.

CUD.3

- Realización trimestral de al menos 3 actividades lúdicas, deportivas y culturales en las plazas públicas del municipio.

Número de actividades realizadas al trimestre.

**TERCERA EDAD**

TER.1

- Realizar al menos 8 actividades en los **centros de mayores del municipio ,incluidas en la programación anual.**

Número de actividades realizadas.

TER.2

- **Escuela deportiva municipal de mayores.** Realizar al menos 2 turnos de actividades en la escuela deportiva municipal de mayores, incluidas en la programación anual.

Número de turnos de actividades realizadas.

**IGUALDAD**

IGU.1

- Realización de al menos 5 actividades incluidas en la Programación de la semana en que se conmemora el **Día Internacional de la Mujer.**

Número de actividades realizadas.

IGU.2

- Realización de al menos 3 actividades incluidas en la Programación anual formativa y divulgativa de **prevención de la violencia de género.**

Número de actividades realizadas.

IGU.3

- Aprobación del **Reglamento Municipal del uso no sexista** del lenguaje

Acuerdo del Pleno y publicación en el B.O.P.





Estos son nuestros

**compromisos**

con los ciudadan@s de alfafar

Para garantizar su cumplimiento

**medimos :****BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS**

BIB.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Alta como socio/a de la biblioteca en el acto</b> , con préstamo bibliotecario <u>inmediato</u></li> </ul>	Número de altas realizadas en el acto.
BIB.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar y resolver las peticiones de <b>préstamo interbibliotecario</b> en el plazo máximo de <u>siete días</u> hábiles, incluyendo la entrega a la persona solicitante.(Red de lectura pública Generalitat Valenciana)</li> </ul>	Número peticiones de préstamos interbibliotecarios resueltos en plazo.

**SANIDAD**

SAN.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de al menos <u>dos campañas</u> divulgativas, incluidas en la <b>programación anual de salud</b>.</li> </ul>	Número de campañas realizadas.
-------	---	--------------------------------

**COMPROMISOS DE CARÁCTER GENERAL**

GEN.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Quejas y sugerencias</b> : Las respuestas a las quejas o sugerencias de cualquier servicio municipal se transmitirán a la persona interesada en un plazo máximo de <u>20 días</u> hábiles.</li> </ul>	Número de quejas cuya contestación es transmitida al ciudadano en plazo.
GEN.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Impresos tipo* del Ayuntamiento</b> : todos se podrán descargar de la página web.</li> </ul>	Número de impresos tipo en la web
GEN.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ordenanzas y Reglamentos municipales actualizados</b> , se publicarán en la web en plazo máximo de <u>5 días</u> hábiles desde su aprobación definitiva.</li> </ul>	Número de publicaciones realizadas en plazo.
GEN.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Atención presencial a la ciudadanía por los técnicos municipales</b>. En hora de oficina y con cita previa, máximo <u>una semana</u>.</li> </ul>	Número de visitas atendidas en plazo.
GEN.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Difundir y divulgar el valenciano</b> en las actividades culturales, deportivas y todas aquellas que promueva el Ayuntamiento, tanto por medio de los folletos informativos como en las propias actividades. Al menos el <u>50 %</u> se realizará en valenciano.</li> </ul>	Número de folletos y actividades realizadas en valencià.





Estos son nuestros

**compromisos**

con los ciudadan@s de alfafar

Para garantizar su cumplimiento

**medimos :****URBANISMO**

URB.1

- **Retirada de muebles y enseres.** Se retirarán en el plazo máximo de 4 días hábiles desde la solicitud de retirada.

Número de recogidas realizadas en plazo.

URB.2

- **Licencias de edificación (obras mayores).** La resolución de éstos expedientes se realizará en un plazo máximo de 40 días hábiles.

Número de expedientes resueltos y enviados en plazo

URB.3

- **Licencias de primera y segunda ocupación.** La resolución de éstos expedientes se realizará en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Número de expedientes resueltos y enviados en plazo

URB.4

- Aprobación de una **ordenanza municipal** para Implantar y completar los procedimientos de obra y actividad mediante la comunicación previa y declaración de responsable (**licencia express**)

Acuerdo del Pleno y publicación en el B.O.P.

URB.5

- **Licencias obras menores.** La resolución de éstos expedientes se realizará en un plazo máximo de 10 días hábiles.

Número de expedientes resueltos y enviados en plazo

URB.6

- **Informes y certificados urbanísticos** . Se emitirán y enviarán a la persona interesada en plazo máximo de 15 días hábiles

Número de informes y certificados emitidos y enviados en plazo

**MODERNIZACIÓN**

MOD.1

- Incrementar anualmente al menos 1 servicio telemático vía web.

Número de servicios incrementados en plazo

MOD.2

- Realizar anualmente al menos 1 campaña de divulgación de e-administración.

Número de campañas de divulgación en plazo

MOD.3

- Editar electrónicamente una **guía del buen uso de las Tecnologías de la información (TICs)** para el municipio.

Número de guías de uso TICs, editadas en la web





Estos son nuestros

**compromisos**

con los ciudadan@s de alfafar

Para garantizar su cumplimiento

**medimos :****SECRETARÍA GENERAL**

SEC.1

- Realizar las **notificaciones** de los órganos colegiados (Pleno y Junta de Gobierno Local) a las personas interesadas en un plazo máximo de 8 días hábiles.

Número de notificaciones realizadas en plazo

SEC.2

- Publicar en la **web del Ayuntamiento el orden del día** de las sesiones del Ayuntamiento Pleno el mismo día que se convoquen.

Número de publicaciones en la web realizadas en plazo

SEC.3

- Publicación en la **web** municipal del **extracto de los acuerdos** adoptados por el Ayuntamiento pleno en el plazo de 10 días hábiles desde la celebración de la sesión correspondiente.

Número de publicaciones en la web, realizadas en plazo

SEC.4

- Realizar la tramitación y gestión de las **bajas del Padrón** municipal en un máximo de 3 días hábiles desde la recepción del fichero del INE.

Número de bajas tramitadas en plazo

**HACIENDA**

HAC.1

- Bonificaciones fiscales** : Se publicarán todas las bonificaciones en la web municipal antes del día 15 de enero.

Publicación en la web, dentro del plazo

HAC.2

- Calendario de las personas contribuyentes**: Se publicará en la web municipal, antes del 15 de enero.

Publicación en la web, dentro del plazo

HAC.3

- Pago de tributos en 10 mensualidades sin interés**. Se concederán en el acto, todas las solicitudes de fraccionamiento de pago en 10 mensualidades sin interés, de los siguientes tributos de vencimiento periódico : IBI, Vehículos, IAE y vados.

Número de solicitudes realizadas en plazo y concesiones realizadas

HAC.4

- Descuento del 5 % del pago de tributos domiciliados** . Se concederán a todos los recibos pagados mediante domiciliación bancaria de los siguientes tributos de vencimiento periódico : IBI, Vehículos, IAE, vados y mercados, con un límite 30 euros por recibo.

Número de cobros domiciliados bonificados.





Estos son nuestros

**compromisos**

con los ciudadan@s de alfafar

Para garantizar su cumplimiento

**medimos :**

HAC.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bandos informando de los plazo de cobro</b> de los siguientes tributos de vencimiento periódico : IBI, Vehículos, IAE y vados. Se realizarán al inicio, a mitad y al final del periodo de cobro.</li> </ul>	Número de bandos realizados en plazo
HAC.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Envío de aviso de tributos domiciliados.</b> Se enviará por correo al domicilio de las personas contribuyentes los avisos indicando la fecha de cargo en el banco y el importe a pagar y si tienen deuda en ejecutiva al menos <u>10 días</u> hábiles antes del cargo en su cuenta bancaria.</li> </ul>	Número de avisos enviados en plazo.
HAC.7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Envío de recibos de tributos no domiciliados</b> .Se enviará por correo al domicilio de las personas contribuyentes los recibos de los tributos de vencimiento periódico , en la primera quincena del periodo de cobro.</li> </ul>	Número de recibos enviados en plazo

## Entrada en vigor , seguimiento y publicidad

Estos compromisos tienen validez desde el 1 de octubre de 2013 al 31 de diciembre de 2013.

La comunicación del cumplimiento de los compromisos del ejercicio 2013 se realizará antes del 15 de enero de 2014, mediante publicación de los resultados en la página web del Ayuntamiento de Alfafar ([www.alfafar.com](http://www.alfafar.com) ).

La comunicación del cumplimiento de los compromisos para sucesivas ediciones de la carta de servicios se realizará con periodicidad semestral mediante publicación de los resultados en la página web del Ayuntamiento de Alfafar ([www.alfafar.com](http://www.alfafar.com))





## Direcciones, horarios de atención y accesos

Direcciones de atención	Horarios de atención	Accesos
<p><b><u>Sede Central, Casco antiguo:</u></b></p> <p>Placa de l' Ajuntament nº 1 46910.Alfafar (Valencia)</p> <p><b><u>Barrio Orba:</u></b></p> <p>Plaza Poeta Miguel Hernández nº4</p> <p><b><u>Otras direcciones de interés en</u></b></p> <p>Web. <a href="http://www.alfafar.com">www.alfafar.com</a> Tel.: 963182126 Fax. 963182157</p>	<p><b><u>Mañanas:</u></b></p> <p>De lunes a viernes, de 9,00 a 14,30 horas.</p> <p><b><u>Tardes:</u></b></p> <p>Martes y jueves de 16,30 a 19,00 horas.</p> <p><b><u>Sábados</u></b> de 9,00 a 13,00 horas</p> <p><i>*A excepción de horario de verano</i></p>	<p><b><u>Carretera</u></b></p> <p>- V-31 Enlaza la A-7 y la AP-7 a la altura de Silla con Valencia. - N-340 Antiguo Camino Real de Valencia a Madrid. - CV-401 Enlaza Alfafar con El Saler y la CV-500.</p> <p><b><u>Ferrocarril</u></b></p> <p>Línea València -Gandia, València-Xàtiva-Alcudia Crespins (Líneas C-1 y C-2 de Cercanías Valencia de RENFE).</p> <p><b><u>Autobús</u></b> La línea 27 de la EMT</p>

## Ubicación servicios objeto de compromisos





## Unidad responsable de la Carta de Servicios:

**Concejalía de gabinete de Alcaldía y Atención Ciudadana.**



# **Carta**deServicios

