



Alfafar

Carta de Servicios



AENOR



Servicio
Certificado

Cartas de servicios





Obtención del Certificado de AENOR 12 de noviembre de 2014

Índice:

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





Carta de Servicios Presentación



El trabajo de modernización de la gestión local comenzó desde la toma de posesión como Alcalde y hasta la fecha.

A nivel formal, la primera edición de la Carta de servicios supuso un hito que tiene su continuidad en ésta cuarta edición.

La primera carta de servicios ha representado la puesta en marcha de una nueva forma de trabajar. Trabajo en equipo, trabajo por procesos y bajo unos estándares de calidad debidamente acreditados.

Todo ello con un solo objetivo: los vecinos y las vecinas como principio y fin de la gestión pública y referente de las actuaciones municipales.

Hemos conseguido simplificar los trámites, acortar el tiempo de respuesta e incorporar la calidad en los servicios, así como la mejora continua.

Ahora presentamos esta cuarta edición con la idea de consolidar esta nueva cultura en la gestión. Este documento supone traspasar la declaración de intenciones para convertirse en un referente de actuación sometido a controles de calidad.

Con la colaboración de todos y todas, esperamos seguir creciendo en esta línea de trabajo y servicio.

Juan Ramón Adsuara Monlleó

Alcalde de Alfàfar





Nuestra Misión

La administración pública en general y en concreto el 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 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 Alfafar, 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
- MANTENIMIENTO
- POLICIA LOCAL
- COMERCIO
- EMPLEO Y FORMACION
- SERVICIOS SOCIALES
- EDUCACIÓN
- CULTURA, JUVENTUD, DEPORTES
- TERCERA EDAD
- IGUALDAD
- BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS
- MERCADOS
- SANIDAD Y CONSUMO
- 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





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 detectase el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta, la Unidad responsable de la misma, procederá, junto con el servicio responsable del compromiso en cuestión, a analizar las causas que lo han propiciado e implantarán las medidas correctoras oportunas que aseguren su cumplimiento.

Las medidas correctoras adoptadas se comunicarán a los ciudadanos por alguno de los siguientes medios:

- Si los ciudadanos afectados por el incumplimiento fueran identificables, la acción correctora se les comunicará directamente (Correo postal, Email, Teléfono...).
- Si el incumplimiento afectase a una pluralidad indeterminada de personas, las medidas correctoras se comunicarán a la ciudadanía en la publicación semestral de resultados, y si la Unidad responsable de la Carta lo estimase oportuno, además mediante noticias o avisos en la página www.alfafar.es .

Si el incumplimiento tuviese carácter sistemático y se comprobase la imposibilidad de que las medidas correctoras adoptadas pudieran subsanarlo, se procederá a la reformulación del compromiso o incluso a su eliminación.





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.
 - 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.



- 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 14/2010 de Espectáculos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos.
- Ley 8/2012, regula los Organismos de Certificación Administrativa (OCA).
- Ley 5/2014, de 25 de julio, de la Generalitat, de Ordenación del Territorio, Urbanismo y Paisaje, de la Comunitat Valenciana. [LOTUP]
- Ley 6/2014, de 25 de julio, de la Generalitat, de Prevención, Calidad y Control Ambiental de Actividades en la Comunitat Valenciana.
- Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'Ús i Ensenyament del Valencià
- Ley 27/2013 de 27 de diciembre de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley Orgánica 9/2013 de 20 de diciembre, de control de la deuda comercial en el sector público.
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público.
- 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.es





Nuestros compromisos



Estos son nuestros
compromisos
con la ciudadanía de Alfafar

Para garantizar su cumplimiento
medimos :

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

SAC.1

• **Tiempo de espera:** El tiempo de espera para la atención en el SAC será inferior a 10 minutos. (Excepto en períodos de campañas de afluencia masiva : cobro de principales impuestos municipales como el IVTM, IBI, solicitud de ayuda a mayores de 60 años para vivienda, entrega de bono escolar, inscripción y reparto de tiquets para actividades en fiestas patronales)

Número de personas atendidas dentro del plazo.

SAC.2

• **Certificados de empadronamiento.** Se entregarán en el acto si se solicita de forma presencial.

Número de certificados de empadronamiento entregados de forma inmediata.

SAC.3

• **Entrega de documentos a los/las ciudadanos/as.** Se entregarán en el acto si se personan en el SAC :
 • Duplicados de los recibos, liquidaciones y cualquier documento de cobro tanto en voluntaria como en ejecutiva.
 • Los justificantes de pago de deudas.
 • Listados sobre las deudas pendientes con el Ayuntamiento.
 • Los certificados catastrales de bienes inmuebles.

Número de documentos facilitados en los plazos previstos

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

PAR.1

• **Fomento y la difusión de la participación ciudadana** en los asuntos públicos . Se realizará como mínimo dos campañas al año.

Número de campañas realizadas al año

PAR.2

Creación del Consejo Local de Participación Ciudadana para recoger y valorar sugerencias y propuestas de la ciudadanía de Alfafar.

Creación efectivo del Consejo Local





Estos son nuestros

compromisos

con la ciudadanía de Alfàfar

Para garantizar su cumplimiento

medimos :**MANTENIMIENTO**

MAN.1	• Deficiencias en vía pública. Las respuestas a los avisos sobre deficiencias en vía pública, se contestarán en plazo máximo de <u>72 horas</u> desde la puesta en conocimiento por el interesado.	Número de avisos atendidos en plazo
MAN.2	• El ayuntamiento repondrá las lámparas fundidas en el plazo máximo de 72 horas desde la recepción del aviso.	Número de avisos atendidos en plazo
MAN.3	• Elaboración, ejecución y difusión en la página web del ayuntamiento en el 1er trimestre del año de UN PLAN DE PODAS ANUAL.	Aprobación del Plan de Podas dentro del plazo y la ejecución en los plazos que implica el plan.

POLICIA LOCAL

POL.1	• Actuaciones urgentes* . Personación en el lugar de los hechos ante un requerimiento de actuación urgente en un máximo de <u>nueve minutos</u> .	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 <u>48 horas</u> 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 <u>6 días hábiles</u> desde la entrada del requerimiento.	Número de intervenciones dentro del plazo.
POL.4	• Campañas sobre actuaciones policiales . Realizar al menos <u>ocho campañas</u> sobre actuaciones policiales (Tráfico, Seguridad, violencia de género...) diferentes a lo largo del año.	Número de campañas realizadas en plazo



Estos son nuestros

compromisos

con la ciudadanía de Alfafar

Para garantizar su cumplimiento

medimos :

AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL

COMERCIO

COM.1

• Gestión continua y actualizada de la web del **portal de las personas comerciantes**.

Número de noticias publicadas.

COM.2

• Difusión de una **guía comercial** que se actualice anualmente.

Acreditación de la difusión de la guía comercial actualizada

COM.3

• Realizar un programa anual de actividades dinamizadoras del **pequeño comercio y del sector de la hostelería**, con un mínimo de **3 actividades** anuales.

Número de actividades realizadas en el año.

EMPLEO Y FORMACION

EMP.1

• **Servicio de orientación e inserción laboral**. Las solicitudes de cita previa se atenderán en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Número de solicitudes de orientación atendidas en plazo.

EMP.2

• Suscribir al menos un convenio de colaboración al año, en materia de **inserción laboral con empresas** colaboradoras con el Ayuntamiento de Alfafar.

Número de convenios suscritos en plazo

EMP.3

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

Número de actividades realizadas en el año

EMP.4

• Implantación del Aula Web como servicio propio de la AEDL, para facilitar la búsqueda de empleo online de la persona usuaria.

Efectiva Implantación del Aula Web como servicio propio del AEDL.





Estos son nuestros

compromisos

con la ciudadanía de Alfàfar

Para garantizar su cumplimiento

medimos :

SERVICIOS SOCIALES

SS.1	• Realizar la intervención social , en un plazo máximo de <u>48 horas</u> , 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 <u>20 días</u> 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 <u>15 días</u> 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 <u>15 días</u> hábiles , desde la petición de cita previa.	Número de solicitudes atendidas dentro del plazo
SS.5	• Iniciar las intervenciones familiares en menos de <u>10 días</u> 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 <u>30 días</u> hábiles.	Número de pagos realizados en plazo
SS.7	• Resolver las solicitudes de Atención domiciliaria en el plazo máximo de <u>un mes</u> , incluyendo el traslado de la resolución a la persona interesada.	Número de solicitudes resueltas en plazo
SS.8	• La resolución y envío de notificación de la concesión de la Tarjeta de Aparcamiento a persona con Movilidad Reducida en un máximo de <u>20 días</u> hábiles.	Número de envíos realizados en plazo.





Estos son nuestros

compromisos

con la ciudadanía de Alfafar

Para garantizar su cumplimiento

medimos :**EDUCACIÓN**

EDU.1

- Gestionar, tramitar y resolver el derecho a percibir las ayudas municipales de material escolar (**bono escolar**) de **forma generalizada y de oficio** (no han de presentar solicitud) a todas las personas empadronadas en Alfafar, que se encuentren cursando los ciclos de infantil, primaria y secundaria en Centros escolares públicos o concertados, independientemente del municipio donde estén realizando los estudios.

Número de beneficiarios que reúnen los requisitos del compromiso y número de bonos escolares emitidos

EDU.2

- Realización de al menos **1 actividad al año**, para reconocer a los/las estudiantes empadronados en el municipio y que cursen estudios de educación primaria, secundaria y bachillerato en centros públicos y concertados de éste y que obtengan **mención honorífica y premios extraordinarios al rendimiento académico**, de acuerdo con la normativa específica vigente de la Generalitat valenciana.

Número de actividades de reconocimiento realizadas en plazo

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 **3 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.





Estos son nuestros

compromisos

con la ciudadanía de Alfafar

Para garantizar su cumplimiento

medimos :**TERCERA EDAD**

TER.1	<ul style="list-style-type: none"> Realizar al menos 8 talleres diferenciados en los centros de mayores del municipio, incluidos en la programación formativa anual. 	Número de talleres formativos realizados en plazo.
TER.2	<ul style="list-style-type: none"> Implantar un programa de ocio y cultural dirigido a las personas mayores del municipio que contenga un mínimo de seis actividades anuales. 	1- Realización de un programa anual. 2- Número de actividades de ocio y cultura para mayores del municipio realizados en plazo.

IGUALDAD

IGU.1	<ul style="list-style-type: none"> Aprobación del III Plan Municipal de Igualdad con acciones específicas en materia de coeducación, emprendedurismo... para garantizar la igualdad entre la ciudadanía de Alfafar. 	Acuerdo del Pleno y publicación en la web.
IGU.2	<ul style="list-style-type: none"> Realización de un programa sociocultural que promueva la igualdad entre hombres y mujeres, que incluya al menos 6 actividades anuales. 	1- Elaboración del plan. 2- Número de actividades realizadas.

BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS

BIB.1	<ul style="list-style-type: none"> Alta como socio/a de la biblioteca en el acto, con préstamo bibliotecario inmediato 	Número de altas realizadas en el acto.
BIB.2	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar y resolver las peticiones de préstamo interbibliotecario en el plazo máximo de siete días hábiles, incluyendo la entrega a la persona solicitante. (Red de lectura pública Generalitat Valenciana) 	Número peticiones de préstamos interbibliotecarios resueltos en plazo.
BIB.3	<ul style="list-style-type: none"> Avisar mediante dos llamadas telefónicas, de la reserva de libros en el plazo máximo de dos días hábiles a partir del momento de su disponibilidad en las bibliotecas municipales. 	Número de reservas avisadas en plazo.



Estos son nuestros

compromisos

con la ciudadanía de Alfafar

Para garantizar su cumplimiento

medimos :

MERCADOS

MERCA.1

- Promover y dinamizar el mercado municipal sedentario y no sedentario mediante la realización de al menos 2 actividades anuales.

Número de actividades realizadas en plazo.

SANIDAD Y CONSUMO

SANCO.1

- Realización de un Convenio de colaboración para la prestación de un **Servicio de Información y Atención al Consumidor** en la localidad de Alfafar.

Convenio suscrito en plazo.

COMPROMISOS DE CARÁCTER GENERAL

GEN.1

- **Quejas y sugerencias** : Las respuestas a las quejas o sugerencias de cualquier servicio municipal se transmitirán a la persona interesada en un plazo máximo de 20 días hábiles.

Número de quejas cuya contestación es transmitida al ciudadano en plazo.

GEN.2

- **Ordenanzas y Reglamentos municipales actualizados** , se publicarán en la web en plazo máximo de 5 días hábiles desde su entrada en vigor.

Número de publicaciones realizadas en plazo.





Estos son nuestros

compromisos

con la ciudadanía de Alfàfar

Para garantizar su cumplimiento

medimos :**URBANISMO**

URB.1	• Retirada de muebles y enseres. Se retirarán en el plazo máximo de <u>4 días</u> hábiles desde la solicitud de retirada.	Número de recogidas realizadas en plazo.
URB.2	• Licencias de edificación (obras mayores). La resolución y envío de su notificación se realizará en un plazo máximo de <u>40 días</u> hábiles.	Número de expedientes resueltos y notificaciones enviadas en plazo
URB.3	• Plazas de aparcamiento. Realizar al menos <u>3 nuevas actuaciones</u> destinadas a aumentar las plazas de aparcamiento de vehículos en el municipio.	Número de actuaciones realizadas al año
URB.4	• Informes y certificados urbanísticos . Se emitirán y enviarán a la persona interesada en plazo máximo de <u>15 días</u> hábiles	Número de informes y certificados emitidos y enviados en plazo
MODERNIZACIÓN		
MOD.1	• Realizar anualmente al menos <u>1 campaña</u> de divulgación de e-administración.	Número de campañas de divulgación en plazo
MOD.2	• Mejorar la web municipal realizando al menos <u>3 acciones.</u>	Número de acciones desarrolladas.





Estos son nuestros

compromisos

con la ciudadanía de Alfafar

Para garantizar su cumplimiento

medimos :**SECRETARÍA GENERAL**

SEC.1	• 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.2	• 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.3	• Aprobar la ordenanza de Transparencia y acceso a la información, para potenciar el compromiso del Ayuntamiento con la transparencia en la gestión municipal.	Publicación en el BOP anuncio con la aprobación definitiva y texto íntegro de la Ordenanza.

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.





Entrada en vigor, seguimiento y publicidad

Estos compromisos tienen validez desde el 1 de enero de 2015 hasta el 31 de diciembre de 2015.

La comunicación de cumplimiento de los compromisos del ejercicio del 2014 se realizará antes del 15 de Enero 2015, mediante publicación de los resultados en la página web Ayuntamiento de Alfajar (www.alfajar.es)

La comunicación del cumplimiento de los compromisos para 2015 y sucesivas ediciones de la carta de servicios de realizará con periodicidad semestral mediante publicación de los resultados en la página web del Ayuntamiento de Alfajar (www.alfajar.es)

Ubicación servicios objeto de compromisos





Direcciones, horarios de atención y accesos

Direcciones de atención	Horarios de atención	Accesos
<p><u>Sede Central, Casco Antiguo:</u></p> <p>Plaça de l'Ajuntament nº 1 46910 Alfafar (Valencia)</p> <p><u>Barrio Orba:</u></p> <p>Plaza Poeta Miguel Hernández nº4</p> <p><u>Otras direcciones de interés en</u></p> <p>Web: www.alfafar.es Tel.: 963182126 Fax.: 963182157</p>	<p><u>Mañanas:</u></p> <p>De lunes a viernes, de 9:00 a 14:30 horas.</p> <p><u>Tardes:</u></p> <p>Martes y jueves de 16:30 a 19:00 horas.</p> <p><u>Sábados</u> de 9:00 a 13:00 horas.</p> <p>*A excepción de horario de verano</p>	<p><u>Carretera</u></p> <p>- V-31 Enlaza a 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><u>Ferrocarril</u></p> <p>Línea València-Gandía, València-Xàtiva-Alcudia Crespins (Líneas C-1 y C-2 de Cercanías Valencia de RENFE)</p> <p><u>Autobús</u> La línea 27 de la EMT</p>

DIRECCIONES Y HORARIOS DE LOS CENTROS QUE PRESTAN SERVICIOS DE LA CARTA

CENTRO 1: Ayuntamiento de Alfafar

DIRECCIÓN: Plaça de l'ajuntament nº1, 46910 - ALFÀFAR (VALENCIA)

Teléfono: 963182126. Apt. de Correos: 204
www.alfafar.es

Horario de atención al público:

ATENCIÓN CIUDADANA (S.A.C.) HORARIO DE INVIERNO CASCO ANTIGÜO

- De lunes a viernes: de 9:00 a 14:30 horas.
- Martes y jueves: de 16:30 a 19:00 horas.
- Sábado: de 9:00 a 13:00 horas (Sólo en Oficina SAC-Casco Antigüo)

ATENCIÓN CIUDADANA (S.A.C.) HORARIO DE VERANO CASCO ANTIGÜO

- (del 15 de junio al 16 de septiembre)
- De lunes a viernes: de 9:00 a 14:30 horas.
 - Martes: de 16:30 a 19:00 horas.

CENTRO 2: Edificio Atención ciudadana (S.A.C.) Barrio Orba

DIRECCIÓN: Plaça Poeta Hernández, 4, 46910 - ALFÀFAR (VALENCIA)

Teléfono Directo: 963897803.
www.alfafar.es

Horario de atención al público:

ATENCIÓN CIUDADANA (S.A.C.) HORARIO DE INVIERNO BARRIO ORBA

- De lunes a viernes: de 9:00 a 14:30 horas.
- Martes y jueves: de 16:30 a 19:00 horas.

ATENCIÓN CIUDADANA (S.A.C.) HORARIO DE VERANO BARRIO ORBA

- (del 15 de junio al 16 de septiembre)
- De lunes a viernes: de 9:00 a 14:30 horas.
 - Martes: de 16:30 a 19:00 horas.





CENTRO 3: Centro Municipal Tauleta (Servicios sociales, Mantenimiento...)	
<p>DIRECCIÓN: c/ Tauleta nº 38, 46910 - ALFÀFAR (VALENCIA)</p> <p>Teléfono Directo: 963182436. www.alfafar.es</p>	<p>Horario de atención al público:</p> <p><u>Servicios sociales generales:</u> Lunes a viernes de 8 de 15 horas. <u>SEAFI:</u> Lunes a viernes 8-15 horas. Martes y jueves 16:30 a 20:00 horas. <u>Dependencia:</u> Lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas. <u>Educación:</u> Lunes a Viernes de 8:00 a 15:00 horas. <u>Igualdad, Tercera Edad, Sanidad:</u> de 8:00 a 15:00 horas.</p>
CENTRO 4: Edificio Policía Local y juzgado de paz	
<p>DIRECCIÓN: Isaac Peral nº 42, 46910 - ALFÀFAR (VALENCIA)</p> <p>Teléfono Directo: 963182440. www.alfafar.es</p>	<p>Horario de atención al público:</p> <p>24 Horas de lunes a domingo, ambos inclusive.</p>
CENTRO 5: Agencia de empleo y desarrollo local	
<p>DIRECCIÓN: Plaza Cortes Valencianas s/n, Barrio S. Jorge 46910 - ALFÀFAR (VALENCIA)</p> <p>Teléfono Directo: 963182448. www.alfafar.es www.portaldelcomerciante.com</p>	<p>Horario de atención al público:</p> <p><u>EMPLEO: Con cita previa</u> - Lunes y Jueves en Barrio San Jorge de 10:00 a 13:00 horas. - Martes en Barrio Orba de 10:00 a 13:00 horas.</p> <p><u>EMPREENDEDORES: Con cita previa</u> - Viernes en Barrio San Jorge de 10:00 a 13:00 horas.</p>
CENTRO 6: Biblioteca pública	
<p>DIRECCIÓN: c/ Ortega y Gasset nº 2, 46910 - ALFÀFAR (VALENCIA)</p> <p>Teléfono Directo: 963182439. www.alfafar.es</p>	<p>Horario de atención al público:</p> <p><u>HORARIO DE INVIERNO BIBLIOTECA</u> - De lunes a viernes: de 10:30 a 14:00 horas. - Martes y jueves: de 16:30 a 20:00 horas.</p> <p><u>HORARIO DE VERANO BIBLIOTECA</u> (del 15 de junio al 16 de septiembre) - De lunes a viernes: de 10:30 a 14:00 horas. - Martes: de 17:00 a 20:00 horas.</p>
CENTRO 7: Edificio área económica	
<p>DIRECCIÓN: Plaça del Forn, nº 4, 46910 - ALFÀFAR(VALENCIA)</p> <p>Teléfono Directo: 963182126. www.alfafar.es</p>	<p>Horario de atención al público:</p> <p>De lunes a jueves: de 9:00 a 14:30 horas. Viernes: de 9:00 a 14:00 horas.</p>
CENTRO 8: Mercado municipal	
<p>DIRECCIÓN: Fachada en la c/ Julio Colomer 46910 - ALFÀFAR(VALENCIA)</p> <p>Teléfono Directo: 963182126 ext. 2304 www.alfafar.es</p>	<p>Horario de atención al público:</p> <p>De lunes a viernes: de 11:00 a 13:30 horas.</p>
CENTRO 9: Espai d'Igualtat, Infància i Tercera Edat	
<p>DIRECCIÓN: Calle del Sol nº 10 46910 - ALFÀFAR(VALENCIA)</p> <p>Teléfono Directo: 963182126 ext. 2030, 2113 www.alfafar.es</p>	<p>Horario de atención al público:</p> <p>De lunes a jueves: de 9:00 a 14:30 horas. Viernes: de 9:00 a 14:00 horas.</p>





Unidad responsable de la Carta de Servicios:

Concejalía de gabinete de Alcaldía y Atención Ciudadana.



Carta de Servicios

AENOR



Servicio
Certificado

Cartas de servicios

