

CARTA DE SERVEIS QUATRETONDA

PRESENTACIÓ



A l'Ajuntament de Quatretonda treballem contínuament per millorar l'atenció als ciutadans i la gestió pública local. Aquesta intenció de millorar el servici ofert es plasma en aquesta carta a mode de document de referència on s'especifiquen els serveis que prestem i com els prestem amb l'objectiu de brindar una atenció de qualitat.

Així, aquestes cartes són documents que l'Administració municipal elabora amb l'objectiu de donar a conèixer a la ciutadania els serveis que se li ofereixen i els nivells de qualitat que en pot esperar.

És important que l'ajuntament s'obriga al poble, i aquesta carta representa el compromís dels treballadors de l'administració amb els veïns de Quatretonda. La nostra missió, d'acord amb la Constitució, és el govern i l'administració del municipi. A més a més, aquest és un mitjà per permetre la participació ciutadana en els assumptes relacionats amb el poble. I pel que fa a la nostra visió, pretenem incorporar a la gestió diària l'orientació a l'usuari i una millora en la prestació dels serveis públics.

Aquesta carta de serveis no és tan sols un document, sinó que representa els interessos legítims tant de la ciutadania (que espera serveis de qualitat) com dels treballadors públics (que esperen respecte i valoració pel seu treball).

COMPETÈNCIES PRÒPIES DE L'AJUNTAMENT

El municipi de Quatretonda, en l'àmbit de les seues competències, organitza activitats que tenen per objectiu satisfer les necessitats i demandes dels veïns del poble.

En quant a les seues competències pròpies relacionades amb la legislació estatal, trobem la gestió de les següents matèries:

- **Urbanisme:** gestió, planejament, execució i disciplina urbanística. Protecció i gestió del patrimoni històric. Conservació i rehabilitació dels edificis.

- **Medi ambient urbà:** parcs i jardins públics, gestió dels residus sòlids urbans i protecció contra la contaminació acústica, lumínica i atmosfèrica.
- Abastament **d'aigua potable** a domicili i evacuació i tractament **d'aigües residuals**.
- **Infraestructura viària** i altres equipaments de la seua titularitat.
- Avaluació i informació de **situacions de necessitat social** i l'atenció immediata. Policia local, protecció civil, prevenció i extinció d'incendis.
- **Circulació:** trànsit, estacionament de vehicles i mobilitat.
- Informació i promoció de **l'activitat turística**.
- **Fires, mercats** i comerç ambulant.
- Protecció de la **salubritat pública**.
- **Cementers** i activitats funeràries.
- Promoció de **l'esport** i de la **cultura**.
- Participar en la vigilància del **compliment de l'escolaritat obligatòria**.
- Promoció de la **participació dels ciutadans** en l'ús eficient i sostenible de les tecnologies de la informació i les comunicacions.

Actualment el municipi de Quatretonda té aproximadament **2.400 habitants**.

SERVEIS OBJECTE DELS COMPROMISOS D'AQUESTA CARTA

- Servei d'Atenció al Ciutadà.
- Policia Local.
- Benestar Social.
- Urbanisme i Medi Ambient.
- Participació Ciutadana.

MESURES QUE CAL PRENDRE PER DUR A TERME LA MILLORA EN LA PRESTACIÓ DE SERVEIS PÚBLICS

- Establir uns nivells de qualitat per avaluar els progressos.
- Informar a la ciutadania de les millores previstes.
- Consultar les opinions del poble i fomentar la seua participació.
- Implicació i participació del personal que treballa a l'Ajuntament i als seus organismes autònoms.
- Avaluació de la millora en la qualitat dels serveis.

COMPROMISOS GENERALS PER A LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS PÚBLICS

A continuació es detallen quins són els principis que regeixen la prestació dels nostres serveis públics:

- Orientació del treball als interessos dels ciutadans.
- Apropament a la ciutadania.
- Transparència dels fets.
- Participació ciutadana.
- Igualtat.
- Accessibilitat.
- Eficàcia.
- Eficiència.
- Llibertat d'elecció.
- Fiabilitat.
- Rapidesa.

- Proximitat.
- Professionalitat.
- Tracte correcte.
- Identificació.
- Simplificació dels tràmits.
- Objectivitat.

COMPROMISOS ESPECÍFICS DE L'AJUNTAMENT

SERVEI D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

El temps mitjà d'espera per a ser atès en el Servei d'Atenció al Ciutadà ha de ser inferior a 10 minuts. El temps màxim d'espera no pot ser en cap cas superior a 25 minuts.

Lliurar immediatament els certificats d'empadronament sol·licitats de manera presencial.

Enviar per correu postal els certificats d'empadronament sol·licitats a través del formulari de la pàgina web en el termini màxim de tres dies hàbils.

Admetre, en el Servei d'Atenció al Ciutadà, el pagament amb targeta bancària de totes les liquidacions.

POLICIA LOCAL

Intervindre en un temps màxim de 10 minuts en casos d'emergència quan implique un risc directe a la persona o la propietat.

BENESTAR SOCIAL

Resoldre en el termini màxim de 8 dies naturals les sol·licituds d'associacions per a celebrar actes culturals i festius, tret d'aquelles que es presenten amb més d'un mes d'antelació.

Resoldre en el termini màxim d'un mes la convocatòria d'ajudes destinades a les associacions del municipi que fomenten l'associacionisme en matèria d'educació, festes, esports, acció social i dona.

Publicar anualment el Registre Municipal d'Associacions a través del web municipal a fi de fer possible una correcta política municipal de foment de l'associacionisme.

Executar semestralment programes de formació o a favor de la igualtat de gènere.

URBANISME I MEDI AMBIENT

Concedir les sol·licituds d'ocupació de la via pública amb guals en el termini màxim d'un mes, sempre que complisquen tots els requisits legals.

SERVEIS SOCIALS

Començar les intervencions familiars en un termini màxim de 5 dies hàbils des de la detecció o notificació de la situació de risc.

Organitzar almenys 4 activitats d'oci i temps lliure i 2 tallers socioculturals anuals adreçats al col·lectiu de persones grans.

HISENDA

Publicar el pressupost municipal a través del web municipal, en el termini màxim d'1 mes des de l'entrada en vigor.

Publicar el calendari del contribuent a través del web municipal i un ban d'alcaldia abans de l'1 de febrer de cada exercici.

Publicar en el web municipal els informes trimestrals d'execució pressupostària amb indicació del compliment o incompliment dels objectius d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera de les administracions públiques en el termini de 5 dies hàbils des que l'òrgan competent els tramite.

Publicar en el web municipal els informes trimestrals de morositat en les operacions comercials de l'entitat local amb indicació del període mitjà de pagament a proveïdors en el termini de 5 dies hàbils des que l'òrgan competent els tramite.

PARTICIPACIÓ CIUTADANA

Tindre almenys una reunió anual amb els veïns que vulguin assistir (prèvia convocatòria per ban) per a conèixer-ne les necessitats i expectatives i plasmar-les en edicions futures de la Carta de serveis.

DRETS DELS CIUTADANTS DAVANT L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL DEL POBLE

- Dret a obtenir informacions clares, completes i verídiques sobre les activitats que duu a terme l'Ajuntament.
- Dret a ser assessorada sobre els tràmits i els requeriments que ha de complir en davant l'Administració.
- Dret a ser tractada amb el màxim respecte per les autoritats i pel personal al servei de l'Ajuntament.
- Dret a conèixer l'estat de tramitació dels procediments administratius en què tingui la condició de part interessada i a obtenir còpia dels documents corresponents.
- Dret a identificar les autoritats i el personal que tramiten els procediments i a exigir responsabilitats quan legalment correspongui.
- Dret a obtenir una còpia segellada dels documents que presenti i a no aportar documents no exigibles o que ja tingui l'Administració.
- Dret a accedir als registres i als arxius públics, tenint en compte les limitacions legalment establertes.

- Dret a presentar al·legacions en els procediments en què tingui la condició de part interessada, que hauran de ser tingudes en compte per l'Administració en dictar la resolució pertinent.
- Dret que l'Administració dicti resolució expressa davant les seves peticions, sol·licituds o denúncies.
- Dret a presentar queixes per l'omissió de tràmits o endarreriments en els procediments en què sigui part interessada i a reclamar davant qualsevol desatenció o anomalia en el funcionament dels serveis de l'Ajuntament.

INCOMPLIMENT DELS COMPROMISOS ADQUIRITS

Si per qualsevol mitjà es detecta l'incompliment d'alguns dels compromisos adquirits en aquesta carta, s'hauran d'analitzar les causes que l'han propiciat a més d'implantar les mesures correctores oportunes que n'asseguren el compliment.

Les mesures correctores adoptades s'han de comunicar als ciutadans per algun dels següents mitjans:

- Si els ciutadans afectats per l'incompliment són identificables, l'acció correctora se'ls ha de comunicar directament (correu postal, correu electrònic, telèfon...).
- Si l'incompliment afecta una pluralitat indeterminada de persones, les mesures correctores s'han de comunicar a la ciutadania mitjançant notícies o avisos en la pàgina web municipal.
- Si l'incompliment té caràcter sistemàtic i es comprova la impossibilitat que les mesures correctores adoptades el puguen esmenar, s'ha de reformular el compromís o eliminar-lo.

FORMES DE PARTICIPACIÓ DELS VEÏNS DE QUATRETONDA

Els ciutadans poden col·laborar en el millorament continu dels serveis objecte d'aquesta carta directament, posant-se en contacte amb l'Ajuntament:

- Carrer Ausiàs March, 5, 46837 Quatretonda, València

- Telèfon: 96 226 45 71
- E-mail: registre@quatretonda.org

Totes les aportacions que facin els veïns i veïnes seran tingudes en compte en els processos de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'aquesta carta de serveis.

NORMATIVA REGULADORA

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.
- Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local.
- Ordre 1/2015, de 26 de maig, conjunta de la Conselleria de Presidència, i Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua, i de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, per la qual es regula el procediment per a l'obtenció dels informes preceptius previstos en l'article 7.4 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, per a l'exercici de les competències dels ens locals distintes de les pròpies i de les atribuïdes per delegació.
- Decret llei 4/2015, de 4 de setembre, del Consell, pel qual s'estableixen mesures urgents derivades de l'aplicació de les disposicions addicionals quinzena i transitòries primera i segona de la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local, relatives a l'educació, salut i serveis socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.
- Reial decret legislatiu 781/1986, de 18 de abril, pel qual s'aprova el text refós de les disposicions legals vigents en matèria de règim local.
- Llei 8/2010, de 23 de juny, de la Generalitat, de règim local de la Comunitat Valenciana.
- Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.

- Llei orgànica 2/2012, de 27 d'abril, d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera.
- Reial decret 2568/1986, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals.
- Reial decret 1372/1986, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament de béns de les entitats locals.
- Llei 39/2015, d'1 de octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. Va entrar en vigor el 2 d'octubre de 2016. No obstant això, les previsions relatives al registre electrònic d'apoderaments, registre electrònic, registre d'empleats públics habilitats, punt d'accés general electrònic de l'Administració i arxiu electrònic entraran en vigor el 2 d'octubre de 2017.
- Llei 40/2015, d'1 de octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Reial decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de contractes del sector públic.
- Reial decret legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de sòl i rehabilitació urbana.
- Llei 5/2014, de 25 de juliol, de la Generalitat, d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge de la Comunitat Valenciana.
- Llei 14/2010, de 3 de desembre, de la Generalitat, d'espectacles públics, activitats recreatives i establiments públics.
- Llei 6/2014, de 25 de juliol, de la Generalitat, de prevenció, qualitat i control ambiental d'activitats a la Comunitat Valenciana.
- Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i

programes en l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.

- Ordenança fiscal reguladora sobre utilització esporàdica o temporal d'immobles municipals.
- Ordenances reguladores de preus públics.
- Ordenança reguladora de les llicències d'apertura de locals.
- Ordenança reguladora dels preus públics per la prestació de serveis i realització activitats municipals.
- Ordenances fiscals reguladores dels impostos, taxes i contribucions especials.
- Ordenances reguladores dels preus públics.
- Ordenança fiscal reguladora del sistema de pagaments fraccionats de rebuts de venciment periòdic.
- Ordenança fiscal general de gestió i recaptació dels tributs locals.

AVALUACIÓ DE LA CONSECUCIÓ DELS COMPROMISOS

Cada any s'avaluarà el grau d'acompliment dels compromisos establerts; se'n revisaran els continguts, i es procurarà de millorar-los progressivament. Per això caldrà:

- Definir un sistema d'indicadors que permeti controlar l'evolució dels compromisos establerts.
- Informar i formar el personal de cada servei implicat en matèria de gestió de qualitat, i establir mecanismes que en facilitin la participació.

SERVEIS PÚBLICS AMB GESTIÓ DIRECTA DE L'AJUNTAMENT

Adreça	Horari d'atenció
SEU CENTRAL AJUNTAMENT – ATENCIÓ AL CIUTADÀ <ul style="list-style-type: none"> • C/Ausiàs March, 5, 1r pis • 96 226 45 71 	De dilluns a divendres de 9:00 a 14:00h.

Adreça	Horari d'atenció
URBANISME I MEDI AMBIENT <ul style="list-style-type: none"> • C/Ausiàs March, 5, 2n pis 	<i>Tècnic d'urbanisme:</i> Dilluns de 12:30 a 14:00h <i>Tècnic municipal Consell Local Agrari:</i> Dimecres de 12:30 a 14:00h

Adreça	Horari d'atenció
POLICIA LOCAL <ul style="list-style-type: none"> • C/Ausiàs March, 5, planta baixa • 620 80 11 14 <p>Protegir a les autoritats de les corporacions locals i la custòdia i vigilància de les seues instal·lacions i edificis. Ordenar, senyalitzar i dirigir el tràfic quan la situació ho requereix-ca. Exercir de policia administrativa respecte a les ordenances, bans i disposicions municipals. Prestar auxili en casos d'accident, catàstrofe o calamitat pública. Vigilar els espais públics. Cooperar en la resolució de conflictes privats quan siga necessari</p>	De dilluns a dissabte de 8:00 a 15:00h. Vesprades: ocasionalment.

Adreça	Horari d'atenció
SERVEIS SOCIALS Treballadora Social. Prevenció i atenció a les dificultats o carències socials de les persones i foment del benestar de l'individu. Cal demanar cita prèvia al mostrador o	Dilluns, dimecres i dijous de 9:00 a 14:00h.

cridant al telèfon 96 226 45 71.

Adreça	Horari d'atenció
<p>BIBLIOTECA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carrer Crist de la Fe, 88 • 96 226 4206 • biblioteca@quatretonda.org <p>https://www.facebook.com/bibliotecaealberola?fref=ts</p> <p>La biblioteca disposa de sala d'estudi, nombrosos exemplars tant en diferents llengües i organitza esdeveniments de presentació de llibres.</p>	<p>09:00 a 13:00 h de dilluns a divendres 16:30 a 20:00 h de dilluns a divendres <i>Departament de cultura: 16:30 a 20:00 h de dilluns a divendres</i></p>

Adreça	Horari d'atenció
<p>ESPai JOVE</p> <ul style="list-style-type: none"> • C/ Felip I, 2, 46837 Quatretonda <p>Espai de dinamització del jovent. S'organitzen nombroses activitats i tallers pel col·lectiu infantil i juvenil del poble.</p> <p>https://www.facebook.com/Espai-Jove-Quatretonda-201040060248241/</p>	<p>Divendres de 16:30 a 21:00h. Dissabte i diumenge de 16:00 a 21:00h.</p>

Adreça	Horari d'atenció
<p>POLIESPORTIU MUNICIPAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • C/ Crist de la Fe, 105, Quatretonda • 96 226 46 74 <p>Servicis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bar del Poliesportiu. • Gimnàs Municipal completament equipat. • 3 piscines descobertes (2 per adults i una infantil). 	<p>Obert matí i vesprada.</p> <p>Les piscines s'obren durant el mes de Juny per a la temporada d'estiu.</p>

Adreça	Horari d'atenció
<p>ESCOLA INFANTIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carrer Crist de la Fe, 88 • 96 226 45 71 • escolainfantil@quatretonda.org <p>http://www.quatretonda.es/ayuntamiento/page/escola-municipal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hivern: matins 9 a 13h. (octubre fins abril): vesprades 15 a 18h. • Estiu: matins 9 a 13h. (set., maig, juny) vesprades 16 a 19h. • Hores extraordinàries: 8 a 9 (Sols en hivern) 18 a 19h. (Condicionat a hora anterior) 19 a 20h.

ALTRES SERVEIS DISPONIBLES

Adreça	Horari d'atenció
<p>CANERA DE LA VALL D'ALBAIDA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partida L'Alfardí, 46891 El Palomar (València) • 605 817 841 • canera@mancovall.com <p>http://canera.mancovall.com/</p> <p>El servici mancomunat de la canera va nàixer per a fomentar la convivència entre les persones i els gossos. El servici harmonitza els criteris de respecte als animals amb els de salubritat pública per ajudar als propietaris i propietàries de gossos a la seua recuperació en cas de pèrdua. En el cas de gossos abandonats, s'aplica el conveni firmar amb la protectora mitjançant la qual es busca una família responsable que l'adopti. Els animals surten de la canera vacunats contra la ràbia, desparasitats, amb xip i passaport.</p>	<p>De dilluns a divendres de 8.00 a 13.30 hores.</p>

Adreça	Horari servici
<p>AUTOBÚS</p> <p>Chambitos Línia Xàtiva - Quatretonda - Llutxent</p> <ul style="list-style-type: none"> • 96 219 20 36 <p>La Amistad</p>	<p>Línia Xàtiva - Quatretonda – Llutxent: <i>De dilluns a divendres excepte festius.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sortida Quatretonda: 8:15h. • Sortida Xàtiva: 12:30h. <p>Línia Quatretonda – Gandia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matí:

<p>Línia Quatretonda - Gandia</p> <ul style="list-style-type: none"> • 96 287 44 10 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sortida: 6:45h Arribada: 7:30h ○ Sortida: 9:45h Arribada: 10:25h. • Vesprada: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sortida de Gandia: 15:45h. ○ Arribada a Quatretonda: 16:40h.
--	--

Adreça	Horari d'atenció
<p>RECISA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ctra. L'Ermita de Sant Josep del Pla, 17, 46870 Ontinyent, Valencia • 96 291 21 67 <p>Ofereix els següents servicis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recollida de residus urbans • Neteja viària • Neteja d'edificis • Manteniment de parcs i jardins • Consultoria tècnica <p>ECOPARC. Gestió de residus.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Camí de la Coma, s/n 	<p><i>Recisa:</i> http://recisa.es/contactar-con-recisa</p> <p><i>Ecoparc:</i> De dilluns a divendres de 10:00 a 14:00h. Dilluns, dimecres i divendres de 16:00 a 19:00h. Dimarts i dijous de 16:00 a 18:00h. Dissabte de 10:00 a 15:00h.</p>

Adreça	Horari d'atenció
<p>PAVAGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> • C/ Ausiàs March, 5, 1r pis • 608 125 686 • 636 272 753 <p>Cita prèvia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telf: 900 49 40 33 • Fax: 96 192 04 83 • E-mail: clientes@pavagua.com <p>Telèfon d'avaries: 900 49 49 12</p>	<p><i>En hivern:</i> Divendres de 9:00 a 13:00h. <i>En estiu:</i> Divendres de 11:30 a 14:00h.</p>

Adreça	Horari d'atenció
<p>CENTRE DE SALUT</p> <ul style="list-style-type: none"> • C/ Llutxent, 0, Quatretonda. • Cita prèvia: 96 224 95 80 	<p>Dilluns a divendres: 9:00 a 14:00h.</p>

http://www.san.gva.es/cita_previa/citaprevia_val.html

- Urgències: 630 834 026
- Centre: 96 224 95 80
- Telèfon d'urgències: 24 h tots els dies.

Adreça	Horari d'atenció
<p>COL·LEGI PÚBLIC RAFAEL ALTAMIRA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carrer de l'Escola, 1, Quatretonda • 96 224 9790 • 46003317@edu.gva.es <p>http://mestreacasa.gva.es/web/rafaelaltamiraquatretonda</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>A les famílies:</i> divendres de 12:30 a 13:30 h. • <i>Directora:</i> dilluns, dimecres i divendres de 9 a 9:45 h. • <i>Cap d'estudis:</i> dilluns de 15:00 a 15:45 h i dijous de 15: 45 a 16:30 h. • <i>Secretària:</i> dimarts i dijous de 11:45 a 12:30 h.

TELÈFONS D'INTERÉS

Entitats Locals -- Entidades Locales

Ajuntament - Oficines.....	962264571
Ajuntament - Fax.....	962265803
Ajuntament - Bando.....	620801115
Ajuntament - Averies Aigua.....	620801118
Polícia Municipal.....	620801114
	664349232
Escola Infantil.....	962264520
Biblioteca Municipal.....	962264206
Poliesportiu Municipal.....	962264674

Serveis Sanitaris -- Servicios Sanitarios

Centre de Salut - Quatretonda.....	962264131
Centre de Salut - Llutxent.....	962294664
Urgències Mèdiques - Llutxent.....	630834026
Farmàcia.....	962264311
Hospital Xàtiva - Lluís Alcanyis.....	962289500
Ambulatori - L'Españoleto.....	962281610
Ambulàncies - La Costera.....	962272082

Serveis Religiosos -- Servicios Religiosos

Parròquia Sants Joans.....	962264120
----------------------------	-----------

Serveis d'Autobusos -- Servicios Autobuses

L'Amistad - Gandia.....	962874410
-------------------------	-----------

Altres Serveis -- Otros Servicios

Col·legi Públic - Rafael Altamira.....	962264513
Guàrdia Civil - Benigànim.....	962215007
Bombers - Xàtiva.....	962282311
Incendis Forestals.....	085
Centre Forestal.....	962759112
Inem - Xàtiva.....	962273861
Renfe - Xàtiva.....	962273333
Servei de Recollida de Gossos.....	608064977
Servei de Recollida de Fem.....	930912527
Recaptació de Tributs - Xàtiva.....	962273561
Agència Tributària - Xàtiva.....	962276561
Registre de Propietat - Albaida.....	962901458
Extensió Agrària - Castelló.....	962813144
Manc. Municipis Vall d'Albaida.....	962911532
Prop - València.....	963866000