CARTES DE SERVEIS DE L'AJUNTAMENT DE GATA DE GORGOS

MEDI AMBIENT I AGRICULTURA

DIPUTACIÓN DE ALICANTE
TRANSPARENCIA, BOP E IMPRENTA

GENERALITAT VALENCIANA
Presidència

sequoia pro
Acciones con impacto real



1. QUÈ SÓN LES CARTES DE SERVEIS?

Les Cartes de Serveis són documents que informen la ciutadania sobre els servicis que presten. A més d'això, les cartes inclouen una altra informació rellevant de l'Ajuntament de Gata de Gorgos.

Els objectius principals d'estes cartes són:

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

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

La carta de servicis de Medi ambient i Agricultura

La Carta de Serveis de Medi Ambient i Agricultura té per objecte donar a conéixer els servicis que presta l'Ajuntament de Gata de Gorgos en matèria de protecció del medi ambient, conservació de l'entorn rural, prevenció d'incendis forestals, gestió forestal i suport al desenrotllament sostenible del municipi. Així mateix, arreplega les actuacions dirigides a impulsar una agricultura sostenible, afavorir la recuperació de terrenys en desús i promoure un ús responsable i equilibrat dels recursos naturals.

A través d'esta àrea, l'Ajuntament treballa per a preservar el patrimoni natural i paisatgístic de Gata de Gorgos, reforçar la resiliència del territori enfront dels reptes ambientals i climàtics, i fomentar un model de desenrotllament sostenible que contribuïsca a millorar la qualitat de vida de la ciutadania i la conservació de l'entorn.

2. QUINS SERVEIS OFERIM?

- Gestió i dinamització del Banc de Terres Local, facilitant la posada en contacte entre persones propietàries de parcel·les agrícoles en desús i persones interessades en el seu cultiu, amb l'objectiu d'afavorir la recuperació de terres abandonades, impulsar l'activitat agrària i contribuir a la conservació de l'entorn rural.
- Desenrotllament d'actuacions de control i seguiment de camps abandonats, amb la finalitat d'afavorir la seua conservació i previndre els riscos derivats del seu abandó.
- Planificació, coordinació i execució d'actuacions de gestió forestal i prevenció d'incendis, mitjançant l'aplicació dels instruments municipals de planificació i el desenrotllament de mesures dirigides a la protecció i conservació de l'entorn forestal.
- Informació, assessorament i tramitació de les autoritzacions per a la realització de cremes agrícoles en el terme municipal, de conformitat amb el que s'estableix en el Pla Local de Cremes i en la normativa vigent sobre prevenció d'incendis forestals.

3. DADES DE CONTACTE

Direcció	C/ Duquessa d'Almodóvar, 3 03740 Gata de Gorgos, Alacant
Telèfon de contacte	965756089
Correu electrònic	info@gatadegorgos.org
Seu Electrònica	https://gatadegorgos.sedelectronica.es/info.0
Horari d'atenció a la ciutadania	Dilluns a divendres de 08.00 a 14.00 hores

4. DRETS I DEURES DE LA CIUTADANIA

DRETS

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

Totes les persones tenen dret:

- A comunicar-se amb les Administracions Públiques a través d'un Punt d'Accés General electrònic de l'Administració.
- A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les seues relacions amb les Administracions Públiques.
- A utilitzar les llengües oficials en el territori de la seua Comunitat Autònoma, d'acord amb el que es preveu en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i la resta de l'ordenament jurídic.
- A l'accés a la informació pública, arxius i registres, d'acord amb el que es preveu en la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern i la resta de l'ordenament jurídic.
- A ser tractats amb respecte i deferències per les autoritats i empleats públics, que hauran de facilitar-los l'exercici dels seus drets i el compliment de les seues obligacions.
- A exigir les responsabilitats de les Administracions Públiques i autoritats, quan així corresponga legalment.
- A l'obtenció i utilització dels mitjans d'identificació i firma electrònica contemplats en esta Llei.
- A la protecció de dades de caràcter personal, i en particular a la seguretat i confidencialitat de les dades que figuren en els fitxers, sistemes i aplicacions de les Administracions Públiques.
- A conéixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en els quals tinguen la condició d'interessats; el sentit del silenci administratiu que

corresponga, en cas que l'Administració no dicte ni notifique resolució expressa en termini; l'òrgan competent per a la seua instrucció, si és el cas, i resolució; i els actes de tràmit dictats. Així mateix, també tindran dret a accedir i a obtindre còpia dels documents continguts en els citats procediments.

- A identificar a les autoritats i al personal al servici de les Administracions Públiques sota la responsabilitat de les quals es tramiten els procediments.

DEURES

- Mantindre una actitud correcta i de respecte cap als altres i cap al personal al servici de l'entitat.
- Facilitar al personal professional la informació que siga necessària i que esta siga veraç.
- Plantejar suggeriments, reclamacions i felicitacions sempre a través dels mitjans i canals habilitats a este efecte.
- Col·laborar amb el personal tècnic competent.
- Col·laborar amb els procediments administratius conforme al que s'establix en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Qualssevol altres que s'estipulen en la Constitució i les lleis.

5. FORMES DE PARTICIPACIÓ DE LA CIUTADANIA: RECLAMACIONS, QUEIXES I SUGGERIMENTS

Totes les persones poden col·laborar en la millora contínua dels servicis objecte d'esta Carta de Servicis pels mitjans que a continuació s'exposen, relatius a la presentació de suggeriments, queixes i reclamacions per part de la ciutadania.

Totes estes aportacions es consideraran i seran tingudes en compte en els processos de revisió, actualització i ampliació de futures edicions de la Carta de Servicis.

5.1. FORMES DE PRESENTACIÓ

Vía telemàtica	A través de la seu electrònica, amb DNI, certificat digital, clave PIN o Clau permanent a través del següent enllaç: https://gatadegorgos.sedelectronica.es
	A través del correu electrònic: info@gatadegorgos.org
Presencialment	Per a l'assistència presencial s'haurà d'acudir a qualssevol dels registres d'entrada de l'Ajuntament. **Horari d'atenció a la ciutadania de 08.00 a 14.00 hores**
Correu postal	Dirigit a l'Ajuntament de Gata de Gorgos C/ Duquessa d'Almodóvar, 3 03740, Alacant

5.2. TRAMITACIÓ I CONTESTACIÓ

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

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

5.3. EFECTES

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

6. BÚSTIA DE DENÚNCIES

Així mateix, l'Ajuntament disposa d'una Bústia de Denúncies destinat a la comunicació de possibles irregularitats, males pràctiques, infraccions administratives greus o actes delictius comesos per personal o responsables polítics de l'Ajuntament en l'àmbit de l'Administració municipal, conforme a la normativa vigent.

La bústia garantix en tot moment la confidencialitat i, si és el cas, l'anonimat de la persona denunciant, assegurant que la informació es gestione de manera segura i conforme a la legislació aplicable.

Este canal no té per objecte la presentació de queixes, reclamacions o suggeriments relatius a la prestació dels servicis públics, que hauran de tramitar-se pels mitjans indicats en l'apartat 5.1.

L'accés a la Bústia de Denúncies es troba disponible a través del següent enllaç: https://gatadegorgos.sedelectronica.es

7. COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS DE COMPLIMENT

Compromís 1. Impulsar la recuperació i l'aprofitament sostenible de terrenys en desús mitjançant la gestió i dinamització del Banc de Terres Local

Indicador 1. Nombre de parcel·les inscrites en el Banc de Terres Local

Indicador 2. Nombre d'intermediacions o acords facilitats entre persones interessades en el cultiu de les parcel·les.

Compromís 2. Realitzar actuacions de seguiment sobre camps en situació d'abandó per a afavorir la seua conservació i minimitzar els riscos ambientals

Indicador 1. Nombre d'actuacions o inspeccions realitzades sobre camps en situació d'abandó.

Compromís 3. Fomentar la sostenibilitat ambiental i la transició ecològica mitjançant el desenrotllament de projectes i programes municipals

Indicador 1. Nombre de projectes o actuacions impulsades en matèria de sostenibilitat, transició ecològica o energies renovables.

8. COST

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

9. NORMATIVA D'APLICACIÓ

NORMATIVA ESTATAL

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de Bases de Règim Local.
- Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del govern local.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del Règim Jurídic del Sector Públic.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

NORMATIVA AUTONÒMICA

- Llei 8/2010, de 23 de juny, de règim local de la Comunitat Valenciana.
- Llei 1/2022, de 13 d'abril, de Transparència i Bon Govern de la Comunitat Valenciana.

NORMATIVA LOCAL

- Pla d'Actuació Municipal d'Incendis Forestals
- Pla Local de Cremes
- Pla de Mobilitat Urbana Sostenible
- Pla Territorial Municipal enfront d'Emergències