CARTES DE SERVEIS DE L'AJUNTAMENT DE GATA DE GORGOS

SALUBRITAT PÚBLICA I BENESTAR ANIMAL

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 serveis 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 serveis 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 serveis i controlar el seu manteniment.
- Possibilitar que la ciutadania opine sobre el funcionament dels serveis 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 serveis.

La carta de serveis de Salubritat Pública

La Salubritat Pública comprén el conjunt d'actuacions i serveis dirigits a protegir la salut de la població, previndre riscos sanitaris i garantir unes adequades condicions higienicosanitàries, ambientals i de benestar del municipi. En este àmbit, l'Ajuntament exercix un paper essencial mitjançant l'exercici de les seues competències pròpies i la col·laboració amb altres administracions públiques per a afavorir un entorn saludable, segur i respectuós amb les persones, els animals i el mitjà que els envolta.

En l'exercici d'estes competències, l'Ajuntament de Gata de Gorgos presta serveis dirigits a protegir la salut pública i millorar la qualitat de vida de la ciutadania, prestant serveis en matèria de sanitat, salubritat pública, benestar animal i gestió del cementeri municipal. Estes actuacions comprenen la protecció de la salut col·lectiva, la garantia d'unes adequades condicions higienicosanitàries, la promoció del benestar animal i la prestació d'uns serveis funeraris municipals adequats, conforme a la normativa vigent.

2. QUINS SERVEIS OFERIM?

Sanitat i promoció de la salut

- Col·laboració i coordinació amb la Conselleria de Sanitat per a facilitar la prestació de l'atenció sanitària del municipi, posant a disposició les instal·lacions del Centre de Salut de Gata de Gorgos i afavorint l'accés de la ciutadania als serveis sanitaris d'atenció primària.

Salubritat pública i control sanitari

- Prestació del servei municipal de recollida de residus urbans, mitjançant les diferents modalitats implantada en el municipi, com l'arreplegada porta a porta i el servei d'Ecoparc , garantint la seua correcta gestió i trasllat a les instal·lacions de tractament corresponents.
- Prestació del servei d'Ecoparc Municipal, destinat a la recollida selectiva i emmagatzematge temporal de residus urbans i assimilables generats en el municipi, facilitant la seua correcta separació i posterior lliurament a gestors autoritzats per al seu reciclatge, valorització o eliminació de conformitat amb la normativa vigent.
- Informació i control de l'ús de l'Ecoparc Municipal, orientant a les persones usuàries sobre els residus admissibles, les condicions d'utilització de la instal·lació i el correcte depòsit dels residus, garantint el compliment de la normativa reguladora del servei.
- Prestació del servei de recollida domiciliària de residus voluminosos d'origen domèstic, prèvia sol·licitud de la persona interessada, afavorint la seua correcta gestió i evitant la seua acumulació en la via pública.
- Desenrotllament d'actuacions de vigilància, prevenció i control de mosquits, per a preservar la salut del veïnatge del municipi i evitar els efectes negatius que pot ocasionar, en particular, el mosquit tigre dins de l'àmbit municipal.

Benestar Animal

- Desenrotllament i aplicació del Pla Municipal de Control i Gestió Ètica de Colònies Felines, mitjançant la implantació del mètode CER (Captura, Esterilització i Retorn), amb la finalitat de garantir una gestió responsable dels

gats comunitaris, afavorir el control poblacional i sanitari i promoure una adequada convivència amb la ciutadania.

- Regulació, control i protecció de la tinença d'animals, mitjançant l'aplicació de l'Ordenança Municipal reguladora de la tinença i protecció d'animals, promovent una convivència responsable entre les persones i els animals i garantint el seu benestar.
- Actualització i manteniment del cens municipal d'animals de companyia, mitjançant la tramitació d'altes, baixes i modificacions de les dades relatives als animals censats, incloent-hi els canvis de titularitat i domicili, en coordinació amb la clínica veterinària concertada per l'Ajuntament.

Gestió del cementeri municipal

- Conservació, manteniment i neteja de les instal·lacions del cementeri i les seues dependències, de l'organització del recinte interior i la conservació de plantes i arbratge.
- Supervisió del compliment de les normes sanitàries i de salubritat aplicables als serveis funeraris i al recinte.
- Gestió administrativa de sepultura, nínxols, columbaris i altres unitats d'enterrament, incloent-hi la seua concessió i assignació.
- Atenció i informació a les famílies i persones usuàries, proporcionant informació, assessorament i suport en els tràmits necessaris.

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 servei de les Administracions Públiques sota la responsabilitat de les quals es tramiten els procediments.

A més dels drets reconeguts amb caràcter general a la ciutadania en les seues relacions amb les Administracions Públiques, les persones usuàries d'este servei tindran, en particular, els següents drets:

- Depositar a les instal·lacions de l'Ecoparc els residus admissibles de manera separada, sempre que no superen les quantitats màximes establides en la normativa local vigent per a cada tipus de residu.
- Ser assessorats degudament pel personal de la instal·lació respecte de qualsevol dubte que se'ls plantege.
- Ser informats del funcionament de l'ecoparc , dels materials que puguen depositar personalment i dels quals han d'entregar al personal de l'ecoparc .
- Conéixer el destí final dels residus que depositen en les instal·lacions.
- Formular la suggeriments i reclamacions que estimen convenient i rebre resposta expressa de les mateixes en el termini màxim de dos mesos.

DEURES

- Mantindre una actitud correcta i de respecte cap als altres i cap al personal al servei 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.

A més dels deures reconeguts amb caràcter general a la ciutadania en les seues relacions amb les Administracions Públiques, les persones usuàries d'este servei tindran, en particular, els següents deures:

- Col·laborar en el compliment i divulgació de les obligacions exposades en el Reglament per a la prevenció i control de mosquits
- Comunicar a l'Ajuntament o als agents de l'autoritat l'existència de focus de mosquits i de residus abandonats a l'aire lliure en la via o els espais públics susceptibles d'acumular aigua a conseqüència de la pluja o el reg, com ara els residus de construcció, demolició, etc.
- Únicament podran depositar els residus admissibles en l'ecoparc , en les quantitats màximes determinades per a cada un d'ells i sempre degudament separats.
- Informar el personal de l'ecoparc de la tipologia i quantitat de residus que pretenen depositar.
- No depositar residus en l'ecoparc fora de l'horari d'obertura, ni en llocs diferents dels assenyalats per al seu depòsit.
- No apropiar-se dels residus depositats per altres usuaris en les instal·lacions.

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

Totes les persones poden col·laborar en la millora contínua dels serveis objecte d'esta Carta de Serveis 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 Serveis.

5.1. FORMES DE PRESENTACIÓ

Via 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 servei 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 serveis 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. Facilitar la prestació de l'atenció sanitària en el municipi mitjançant l'adequada conservació i posada a la disposició de les instal·lacions del Centre de Salut i la col·laboració amb l'administració sanitària competent

Indicador 1. Nombre d'actuacions de coordinació i col·laboració desenrotllades amb l'administració sanitària competent

Compromís 2. Garantir l'adequada gestió dels residus urbans i el correcte funcionament de l'Ecoparc Municipal com a elements essencials per a la salubritat del municipi

Indicador 1. Grau de compliment de la planificació del servei de recollida de residus

Indicador 2. Nombre d'incidències registrades i resoltes relacionades amb el funcionament de l'Ecoparc.

Compromís 3. Impulsar el benestar animal mitjançant una gestió ètica de les colònies felines i el foment de la tinença responsable dels animals de companyia

Indicador 1. Nombre de colònies felines gestionades conforme al Programa CER.

Indicador 2. Nombre d'animals identificats i inscrits en el cens municipal d'animals de companyia.

8. COST

PRESTACIÓ PATRIMONIAL DE CARÁCTER RNO TRIBUTARI PER A LA RECOLLIDA, TRACTAMENT I ELIMINACIÓ DE RESIDUS SÒLIDS (2023)

GRUP	CODI	TIPUS	IMPORT
GRUP 1 RESIDENCIAL	1003	HABITATGES	155,67 €
GRUP 2 INDUSTRIAL	2005	COTXERES	167,29 €
	2007	PETITES INDÚSTRIES	
		1-5 EMPLEATS	624,77 €
		6-14 EMPLEATS	1.130,16 €
		15-999999 EMPLEATS	1.413,37 €
GRUP 3 OFICINES	3003	OFICINES	268,96 €
	3006	BANCS	
		1-5 EMPLEATS	2.120,64 €
		6-14 EMPLEATS	2.120,64 €
		15-999999 EMPLEATS	2.120,64 €
GRUP 4 COMERCIAL	4006	FARMÀCIES	268,96 €
	4007	TALLERS	
		1-5 EMPLEATS	624,77 €
		6-14 EMPLEATS	1.130,16 €
		15-999999 EMPLEATS	1.413,37 €
	4010	SUPERMERCATS	
		1-5 EMPLEATS	849,88 €
		6-14 EMPLEATS	1.130,16 €
		15-999999 EMPLEATS	1.554,24 €

	4013	COMERCIALS MINORISTES	
		1-5 EMPLEATS	268,96 €
		6-14 EMPLEATS	268,96 €
		15-999999 EMPLEATS	268,96 €
	4024	COMERCIALS MAJORISTES	
		1-5 EMPLEATS	624,77 €
		6-14 EMPLEATS	1.130,16 €
		15-999999 EMPLEATS	1.554,24 €
GRUP 5 ACTIVITATS ESPORTIVES	5001	ACTIV. ESPORTIVES	268,96 €
GRUP 6 ESPECTACULOS	6001	BARS Cat. ESPECIAL	1.413,37 €
	6005	DISCOTEQUES I SIMILARS	1.413,37 €
GRUP 7 OCI I HOSTALERIA	7004	CAFETERIES I RESTAURANTS	
		1-5 EMPLEATS	624,77 €
		6-14 EMPLEATS	1.130,16 €
		15-999999 EMPLEATS	1.554,24 €
	7009	HOTELS	1.130,16 €
GRUP 8 SANITAT	8009	CLÍNIQUES. METGES	268,96 €
GRUP 9 CULTURALS I RELIGIOSOS	9001	CENTRES DOCENTS	268,96 €

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

- Reglament per a la prevenció i control de mosquits possibles vectors de malalties i mosquits autòctons
- Reglament del servei de recollida de residus i neteja viària
- Reglament regulador de l'ús i explotació de l'Ecoparc de Gata de Gorgos
- Reglament d'abocaments a la xarxa municipal de clavegueram
- Reglament regulador del servei de proveïment d'aigua potable de l'Ajuntament de Gata de Gorgos
- Reglament de funcionament de la Comissió de seguiment i control del servei de proveïment d'aigua potable
- Reglament municipal regulador de la tinença i protecció d'animals
- Reglament regulador del règim i funcionament del cementeri municipal