CARTES DE SERVEIS DE L'AJUNTAMENT DE GATA DE GORGOS

TRANSPARÈNCIA I PARTICIPACIÓ CIUTADANA

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 Transparència i Participació Ciutadana

La transparència i la participació ciutadana constituïxen principis fonamentals d'un govern obert i d'una administració pública democràtica, íntegra i orientada al servei de la ciutadania. La transparència garantix l'accés a la informació pública, reforça la rendició de comptes i facilita el control de l'actuació dels poders públics, mentres que la participació ciutadana permet que la població intervinga activament en els assumptes d'interés general, afavorint el diàleg, la col·laboració i la corresponsabilitat en la gestió pública. Els dos principis enfortixen la confiança en les institucions, milloren la qualitat democràtica i contribuïxen a una administració més pròxima, responsable i eficient.

En l'exercici d'estes competències, l'Ajuntament de Gata de Gorgos desenvolupa actuacions dirigides a garantir l'accés a la informació pública, impulsar la publicitat activa i la rendició de comptes, facilitar l'exercici dels drets de la ciutadania en matèria

de transparència i promoure la seua participació en la vida pública municipal mitjançant mecanismes estables d'informació, consulta, col·laboració i participació.

2. QUINS SERVEIS OFERIM?

TRANSPARÈNCIA

- Gestió i manteniment del Portal de Transparència municipal, assegurant la publicació de la informació que a continuació s'assenyala:
    - Informació institucional
        - Organigrama i funcions
        - Càrrecs electes
        - Funcionament òrgans de govern
        - Personal i ocupació
        - Plans i programes d'objectius
        - Normativa d'aplicació
        - Òrgans col·legiats
    - Normativa
        - Projectes en tramitació
        - Ordenances i reglaments
        - Altres disposicions
        - Inventari de béns i drets de l'entitat
        - Protecció de dades
        - Arxiu i gestió documental
        - Resolucions judicials
    - Econòmica, financera i pressupostària
        - Pressupostos
        - Indicadors de transparència en ingressos, gastos i deutes
        - Compte general i informes d'auditoria i fiscalització
        - Serveis
    - Ajudes i subvencions
        - Subvencions concedides per l'Ajuntament
        - Subvencions percebudes per l'Ajuntament.
        - Pla Estratègic de Subvencions

    - Contractació
        - Contractes
        - Convenis i comandes de gestió
    - Urbanisme, obres públiques i medi ambient
        - Planejament urbanístic
        - Plans i programes mediambientals
        - Normativa urbanística
    - Informació i atenció a la ciutadania
        - Serveis municipals
        - Catàleg de procediments
        - Participació ciutadana
        - Dret d'accés a la informació pública
    - Organismes dependents o vinculats
        - Sòl de Gata S.A.O.
- Actualització periòdica dels continguts públics, incloent-hi pressupostos, contractes, convenis, subvencions, retribucions, actes plenàries, normativa municipal i altres documents d'interés.
- Atenció i tramitació de sol·licituds d'accés a la informació pública, garantint resposta dins dels terminis legals establits i oferint assessorament en el procés de sol·licitud.
- Coordinació amb les diferents àrees municipals per a la recopilació i actualització de la informació que haja de publicar-se, assegurant la seua veracitat, accessibilitat i format obert.
- Difusió d'informació municipal a través dels canals digitals i xarxes socials oficials, promovent una comunicació institucional clara, pròxima i accessible per a la ciutadania.

PARTICIPACIÓ CIUTADANA

- Foment de la participació ciutadana mitjançant consultes públiques, enquestes, processos participatius i altres mecanismes d'implicació social en la gestió municipal
- Promoció d'espais i canals de comunicació directa entre la ciutadania i l'Ajuntament, per a afavorir l'escolta activa i la millora contínua dels serveis públics.
- Desenrotllament de campanyes de sensibilització i formació sobre participació ciutadana, voluntariat i associacionisme.

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.

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.

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. Garantir la publicació actualitzada i accessible de la informació pública municipal en el Portal de Transparència

- Indicador 1. Percentatge d'informació actualitzada en el Portal de Transparència respecte al total de continguts obligatoris

Compromís 2. Facilitar l'accés a la informació pública en els terminis legals i en els formats sol·licitats

- Indicador 1. Percentatge de sol·licituds d'accés a la informació resoltes dins del termini legal establit

Compromís 3. Garantir l'assistència i assessorament a la ciutadania en l'exercici del dret d'accés a la informació

- Indicador 1. Percentatge de persones ateses que valoren positivament el servei d'informació i assistència

Compromís 4. Mantindre una comunicació activa sobre la transparència municipal a través de canals digitals i presencials

- Indicador 1. Nombre de publicacions o actualitzacions informatives anuals sobre transparència (notícies, informes, comunicats)

8. COST

El present servei 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.