CARTES DE SERVEIS DE L'AJUNTAMENT DE GATA DE GORGOS

URBANISME

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 d'Urbanisme.

L'Ajuntament de Gata de Gorgos , a través de l'àrea d'Urbanisme, du a terme les actuacions necessàries per a garantir una ordenació adequada del territori i una gestió eficaç de l'activitat urbanística del municipi, vetlant pel compliment de la normativa vigent i promovent un desenrotllament urbà ordenat, sostenible i respectuós amb l'entorn.

En l'exercici de les seues competències, l'àrea d'Urbanisme presta serveis d'informació, assessorament i tramitació administrativa relacionats amb el planejament urbanístic, les llicències i autoritzacions urbanístiques, l'emissió d'informes i certificats, així com la gestió dels diferents procediments previstos en la normativa urbanística.

A través d'una gestió urbanística eficient, l'Ajuntament contribuïx a garantir un desenrotllament sostenible del municipi, facilitant la tramitació dels procediments urbanístics i oferint un servei pròxim i de qualitat a la ciutadania.

2. QUINS SERVEIS OFERIM?

- Informació, orientació i assessorament en matèria urbanística, facilitant atenció a la ciutadania sobre la normativa urbanística, el planejament vigent i els procediments administratius relacionats amb l'urbanisme.
- Emissió de certificats i informes urbanístics, relatius a la situació urbanística d'immobles, parcel·les i altres actuacions subjectes a la normativa urbanística.
- Tramitació de llicències i autoritzacions urbanístiques, incloent-hi actuacions relacionades amb obres majors i menors, primera i segona ocupació, parcel·lacions, segregacions, agrupacions, divisions horitzontals, demolicions, llicències d'usos i activitats, autoritzacions d'ús excepcional, reajustaments d'alineacions i rasants, així com altres actuacions previstes en la normativa urbanística vigent.
- Tramitació de modificacions i renúncies de llicències urbanístiques, incloent-hi canvis de titularitat, pròrrogues i altres actuacions relacionades amb llicències prèviament concedides.
- Gestió i aplicació del Pla General d'Ordenació Urbana (PGOU) i de la normativa urbanística municipal.

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:

- Accedir, en condicions no discriminatòries i d'accessibilitat universal, a la utilització de les dotacions públiques i els equipaments col·lectius oberts a l'ús públic, d'acord amb la legislació reguladora de l'activitat de què es tracte.
- Accedir a la informació de què disposen les Administracions Públiques sobre l'ordenació del territori, l'ordenació urbanística i la seua avaluació ambiental, així com obtindre còpia o certificació de les disposicions o actes administratius adoptats, en els termes disposats per la seua legislació reguladora.
- Participar efectivament en els procediments d'elaboració i aprovació de qualssevol instruments d'ordenació del territori o d'ordenació i execució urbanístiques i de la seua avaluació ambiental mitjançant la formulació d'al·legacions, observacions, propostes, reclamacions i queixes i a obtindre de l'Administració una resposta motivada, conforme a la legislació reguladora del règim jurídic d'esta Administració i del procediment de què es tracte.

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:

- Respectar i contribuir a preservar el medi ambient i el paisatge natural abstenint-se de realitzar actuacions que contaminen l'aire, l'aigua, el sòl i el subsol o no permeses per la legislació en la matèria.
- Complir els requisits i condicions al fet que la legislació subjecte les activitats molestes, insalubres, nocives i perilloses, així com emprar en elles a cada moment les millors tècniques disponibles conforme a la normativa aplicable, encaminades a eliminar o reduir els efectes negatius assenyalats.
- Respectar i fer un ús racional i adequat, concorde en tot cas amb les seues característiques, funció i capacitat de servei, dels béns de domini públic i de les infraestructures i els serveis urbans.
- Respectar i contribuir a preservar el paisatge urbà i el patrimoni arquitectònic i cultural abstenint-se en tot cas de realitzar qualsevol acte o desenrotllar qualsevol activitat no permesos.

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 que la ciutadania reba informació i assessorament de manera clara, completa i en temps adequat per a poder dur a terme la tramitació de procediments urbanístics

- Indicador 1. Termini mitjà des de la sol·licitud d'informació fins al lliurament d'informes o certificats

Compromís 2. Supervisar que les obres s'ajusten a les llicències atorgades i que qualsevol intervenció urbana complisca amb la legislació vigent

- Indicador 1. Quantitat d'inspeccions efectuades per a assegurar el compliment de llicències i detectar obres sense autorització

Compromís 3. Mantindre una comunicació fluida amb altres departaments municipals per a garantir la correcta execució de llicències d'activitat, ocupació de via pública i altres serveis relacionats

- Indicador 1. Avaluació del servei mitjançant enquestes de satisfacció

Compromís 4. Revisar periòdicament les ordenances i plans urbanístics per a adaptar-los a la normativa vigent i a les necessitats del municipi

- Indicador 1. Nombre d'ordenances i plans revisats o actualitzats anualment

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.
- Reial decret legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei del Sòl i Rehabilitació Urbana.

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.
- Decret legislatiu 1/2021, de 18 de juny, del Consell d'aprovació del text refós de la Llei d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge.

NORMATIVA LOCAL

- Reglament d'ocupació de la via pública.
- Ordenança municipal de conservació de solars i parcel·les.