

CARTA DE SERVICIOS 2015

Edición 9 – Abril de 2015



AJUNTAMENT DE BENETÚSSER



www.benetusser.es

Presentación Carta de Servicios

Desde el Ayuntamiento de Benetússer, se apuesta por la calidad de los servicios ofrecidos a nuestros ciudadanos. Por ello, ponemos a disposición de los vecinos la Carta de Servicios, un modo de adquirir un compromiso real, plasmado públicamente. Un documento vivo, que se adapta a las necesidades reales de nuestros usuarios, y que, lejos de apagarse o diluirse en el tiempo, surge con una voluntad firme de estar en continuo crecimiento.

Servicios tan importantes en estos momentos, como puedan ser la Agencia de Empleo y Desarrollo Local o el servicio de Información Juvenil, centran sus esfuerzos y su trabajo diario en tareas tan imprescindibles como ofrecer a los estudiantes la oportunidad de efectuar sus prácticas en el Ayuntamiento, coordinar el desarrollo de las políticas activas de empleo y la promoción socioeconómica y empresarial, gestionar las subvenciones en materia de desarrollo local y empleo, promover la actividad comercial en el municipio o el asociacionismo y la participación ciudadana entre otras muchas.

Con esta Carta de Servicios, se pretende fijar unos objetivos anuales claros y concisos, ligados a unos indicadores referidos individualmente al objetivo al que acompañan, y con la única finalidad, es ejercer un control sobre la consecución de los mismos, deseándoles a nuestros vecinos participar más activamente en la vida y las actividades de nuestro Ayuntamiento.

Laura Chulià Serra
Alcaldesa del Ayuntamiento de Benetússer

nuestra Misión	nuestra Visión
El Ayuntamiento de Benetússer está impulsando el desarrollo de una política municipal de dinamización económica y social sostenible que favorezca y fomente la generación de empleo y el aumento de actividad empresarial en el municipio, apoyando las iniciativas emprendedoras, la participación y la cooperación de todos los agentes económicos y sociales.	El Ayuntamiento de Benetússer aspira a mejorar cada día en los servicios que presta, a ser identificado por la profesionalidad de sus miembros, por sus procedimientos innovadores y por la capacidad de respuesta ante las nuevas necesidades del municipio y de la sociedad.

¿Qué servicios ofrecemos?:

El Municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal.

Servicios generales establecidos por la legislación

El ayuntamiento ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en las siguientes materias:

- Seguridad en lugares públicos.
- Ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas.
- Protección civil, prevención y extinción de incendios.
- Ordenación, gestión, ejecución y disciplina urbanística; promoción y gestión de viviendas; parques y jardines, pavimentación de vías públicas urbanas y conservación de caminos y vías rurales.
- Patrimonio histórico artístico.
- Protección del medio ambiente.
- Abastos, mataderos, ferias, mercados y defensa de usuarios consumidores.
- Protección de la salubridad pública.
- Participación en la gestión de la atención primaria de la salud.
- Cementerios y servicios funerarios.
- Prestación de los servicios sociales y de promoción y reinserción social.
- Suministro de agua y alumbrado público; servicios de limpieza viaria, de recogida y tratamiento de residuos, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales.
- Transporte público de viajeros.
- Actividades o instalaciones culturales y deportivas; ocupación del tiempo libre; turismo.
- Participar en la programación de la enseñanza y cooperar con la Administración educativa en la creación, construcción y sostenimiento de los centros docentes públicos, intervenir en sus órganos de gestión y participar en la vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria.

Benetússer tiene un total de 14.415 habitantes (Padrón municipal a 1 de enero de 2014, INE) por lo que los Municipios por sí o asociados deberán prestar, en todo caso, los servicios siguientes:

- En todos los Municipios: alumbrado público, cementerio, recogida de residuos, limpieza viaria, abastecimiento domiciliario de agua potable, alcantarillado, acceso a los núcleos de población, pavimentación de las vías públicas y control de alimentos y bebidas.
- En los Municipios con población superior a 5.000 habitantes equivalentes, además: parque público, biblioteca pública, mercado y tratamiento de residuos.

Servicios vinculados a compromisos objeto de la carta de Servicios

Secretaría general

- Fe pública
- Asesoramiento legal
- Coordinación jurídico-administrativa
- Entregar certificados de empadronamientos en el acto si se solicita de forma presencial.

Servicio Centro de Información Juvenil

- Ofrecer a los estudiantes universitarios la posibilidad de realizar prácticas laborales en el Ayuntamiento de Benetússer.
- Ofrecer becas para el transporte escolar.
- Ofrecer becas para la obtención del carné de conducir.
- Expedir el carné de alberguista y el carnet de estudiante internacional a todas aquellas personas que lo soliciten.
- Poner a disposición de la población 5 equipos informáticos con conexión a internet para la búsqueda de empleo.

Educación

- Conceder la totalidad de las becas de las prácticas de formación del programa “La Dipu te Beca” asignadas al Ayuntamiento de Benetússer

Empleo y Desarrollo Local

- Informar sobre programas de fomento de empleo e inserción laboral, suministrando del mismo modo información sobre todas aquellas actuaciones municipales de empleo y formación.
- Acoger y evaluar las necesidades y demandas de los demandantes de empleo mediante entrevista.
- Establecer itinerarios profesionales para demandantes de empleo.
- Diseñar, gestionar e implantar en el municipio de Benetússer al menos un proyecto al año vinculado a las políticas activas de empleo
- Información y orientación para la creación de empresas.
- Apoyo en el diseño y puesta en marcha de acciones dirigidas a la creación y mejora de empleo a entidades públicas y privadas.
- Asegurar la participación de los agentes económicos y sociales del municipio en la toma de decisiones de la política municipal.
- Fomentar la ciudadanía Europea a través de jornadas, diseño de proyectos y acciones de difusión.

Comercio

- Promocionar y apoyar el sector comercial del municipio y prestar asesoramiento e información especializada a emprendedores.
- Apoyar al pequeño comercio a través de la realización de campañas promocionales.
- Organizar la Feria Asociativa y Comercial.

Informática

- Planificación, organización y gestión de la informática municipal.
- Mantenimiento de los equipos informáticos destinados a la búsqueda de empleo.

Sanidad y consumo

- Ofrecer un servicio de atención e información al consumidor en el municipio.



Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios municipales:

Derechos de las personas usuarias de servicios municipales

- Ser tratados con respeto y deferencia.
- Ser atendidos por personal con formación especializada, para recibir respuestas adecuadas a la solicitud de información o gestión.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Recibir información de interés general y específico de los servicios que preste la Agencia de Empleo y Desarrollo Local de Benetússer de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
- Ser informados sobre las obligaciones y responsabilidades que contraen al participar en cada uno de los servicios y de las repercusiones que se derivan de su incumplimiento, si las hubiere.
- Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y ser contestado en el plazo establecido.
- No aportar aquellos documentos ya presentados por ellos mismos y que se encuentren en poder de la Administración actuante.

- Además, la normativa de protección de datos reconoce a la ciudadanía los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.

Deberes de las personas usuarias de servicios municipales

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal.
- Hacer adecuado uso de los Centros y Oficinas, respetando los espacios y equipamientos.
- Facilitar, de forma veraz, los datos oportunos para la realización de las gestiones y trámites.
- Efectuar propuestas que pudieran mejorar el funcionamiento del Ayuntamiento y de la AEDL.
- Participar activamente y cumplir los compromisos contraídos en cada uno de los servicios.

Formas de colaboración

Sugerencias, quejas y reclamaciones

Se ha establecido un procedimiento específico para la tramitación de toda queja, sugerencia y reclamación que cualquier vecino o vecina del municipio pudiera presentar ante el contenido de esta Carta de Servicios.

Las quejas, sugerencias y reclamaciones que sobre los compromisos de la carta de servicios se presenten, podrán ser presentadas por Correo Postal, podrán dirigirse al Registro General de Ayuntamiento de Benetússer o a cualquiera de los Registros Administrativos reconocidos en el Art.38.4 de la LRJAP y PAC. Serán objeto de contestación personalizada en el plazo máximo de 20 días hábiles. Los ciudadanos también podrán realizar sus quejas, sugerencias y reclamaciones vía internet a través de la dirección de correo electrónico adl@benetusser.net , donde se contestará en el plazo máximo de 20 días hábiles a los correos recibidos.

Asimismo, toda sugerencia será tenida en cuenta en el proceso de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de esta carta de servicios.

Formas de participación de los usuarios de los servicios

En cuanto a las formas de participación, será tenida en cuenta a través de grupos de discusión, del foro de participación ciudadana o encuestas de satisfacción, en el proceso de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de esta carta de servicios.

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos

Si por cualquier medio se detectase el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta, la Unidad responsable de la misma, procederá, junto con el servicio responsable del compromiso en cuestión, a analizar las causas que lo han propiciado e implantarán las medidas correctoras oportunas que aseguren su cumplimiento.

Las medidas correctoras adoptadas se comunicarán a los ciudadanos por alguno de los siguientes medios:

- Si los ciudadanos afectados por el incumplimiento fueran identificables, la acción correctora se les comunicará directamente (Correo postal, Email, Teléfono...).
- Si el incumplimiento afectase a una pluralidad indeterminada de personas, las medidas correctoras se comunicarán a la ciudadanía en la publicación semestral de resultados, y si la Unidad responsable de la Carta lo estimase oportuno, además mediante noticias o avisos en la página web municipal.

Si el incumplimiento tuviese carácter sistemático y se comprobase la imposibilidad de que las medidas correctoras adoptadas pudieran subsanarlo, se procederá a la reformulación del compromiso o incluso a su eliminación.

Normativa reguladora

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local.
- Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local.
- Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de organización, funcionamiento y régimen jurídico de las Entidades locales.
- Real Decreto 1372/1986, de 13 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Bienes de las Entidades Locales.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de datos de carácter personal.
- Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto Legislativo 2/2008, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Suelo.
- Ley 39/1988, de 28 de diciembre, Reguladora de las Haciendas Locales.
- Ley 56/2003, de Empleo.
- Real Decreto 1542/2011, de 31 de octubre, por el que se aprueba la Estrategia Española de Empleo 2012-2014.
- R.D.-ley 3/2011, de 18 de febrero, de medidas urgentes para la mejora de la empleabilidad y la reforma de las políticas activas de empleo.
- Real Decreto 751/2014, de 5 de septiembre, por el que se aprueba la Estrategia Española de Activación para el Empleo 2014-2016.
- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local
- Ordenanzas municipales: <http://www.benetusser.es>

Nos Comprometemos a...

1. Informar sobre programas de fomento de empleo e inserción laboral a todas las personas que lo soliciten en el plazo máximo de 20 días hábiles.

2. Poner a disposición de la población 5 equipos informáticos con conexión a internet para la búsqueda de empleo en el horario de atención general de ADL

3. Implantar en el municipio de Benetússer al menos un proyecto al año vinculado a las políticas activas de empleo

4. Asegurar la participación de los agentes económicos y sociales del municipio en la toma de decisiones de la política municipal a través de una reunión trimestral del Consejo Económico y Social

5. Ofrecer prácticas laborales en el Ayuntamiento a todos los estudiantes universitarios que lo soliciten, tanto en el marco de los convenios de colaboración firmados con las universidades, como a los estudiantes de otras universidades que, aunque no cuenten en la actualidad con un convenio firmado, estén interesadas en ello, siempre que se ajusten a las funciones propias del Ayuntamiento.

6. Ofrecer asesoramiento personalizado a los emprendedores que lo soliciten en un plazo máximo de 5 días hábiles.

Para garantizar su cumplimiento medimos...

El 100% de los usuarios que lo soliciten serán informados por ADL sobre programas de fomento de empleo e inserción laboral en el plazo máximo de 20 días hábiles.

Que haya cinco ordenadores disponibles los días laborables, de lunes a viernes, de 8.30h a 14.30h

Número de proyectos de políticas activas de empleo puestos en marcha durante el año

Número de reuniones del Consejo Económico y Social Municipal trimestralmente

El 100% de las solicitudes realizadas por parte de los estudiantes son resueltas positivamente.

El 100% de emprendedores demandantes de asesoramiento serán atendidos en plazo

Nos Comprometemos a...

7. Apoyar al pequeño comercio a través de la realización de al menos dos campañas promocionales al año

8. Promover la participación de los comercios de Benetússer en la Fira Asociativa y Comercial de forma que la totalidad de stands ofertados sean ocupados.

9. Ofrecer un mínimo de 100 Becas para el transporte escolar

10. Ofrecer un mínimo de 1 beca para la obtención del carné de conducir

11. Proporcionar en el acto el carné de alberguista a aquellas personas que lo soliciten.

12. Proporcionar en el acto el carné de estudiante internacional a aquellas personas que lo soliciten.

13. Organizar una jornada de Fomento de la Ciudadanía Europea, al menos, una vez al año

14. Conceder la totalidad de las becas de las prácticas de formación del programa "La Dipu te Beca" asignadas al Ayuntamiento de Benetússer

15. Entregar certificados de empadronamientos en el acto si se solicita de forma presencial.

16. Ofrecer un servicio de atención e información al consumidor en el municipio.

Para garantizar su cumplimiento medimos...

Número de publicaciones de campañas promocionales anuales de los comercios y las asociaciones comerciales

El 100 % de las plazas ofertadas se cubre con comercios participantes.

Número de becas otorgadas durante el año

Número de becas otorgadas durante el año

El 100% de las solicitudes serán atendidas en plazo

El 100% de las solicitudes serán atendidas en plazo

Número de jornadas de Fomento de la Ciudadanía Europea Organizadas durante el año.

El 100% de becas del programa "La Dipu te Beca" asignadas

El 100% de los certificados de empadronamiento solicitados presencialmente se entregan de forma inmediata.

Convenio suscrito y efectiva prestación del servicio en el municipio.

Dirección y horarios

Ajuntament de Benetússer

Miguel Hernández, 30 – Benetússer

96 375 29 50

www.benetusser.es



Ajuntament de Benetússer

Teléfonos y correos electrónicos de interés:

Alcaldía	963963120	alcaldia@benetusser.net
Secretaría	963752950	secretari@benetusser.net
Informática	961844604	informatica@benetusser.net
Empleo	963765852	empleo@benetusser.net
Comercio	963765852	comercio@benetusser.net
Educación	963762719	concejaliaeducacion@benetusser.net
Juventud	963764043	joves@benetusser.net
OMIC	963764043	administracionadl@benetusser.net

Horario de Atención: lunes a viernes de 08:30 a 14:30 horas

Departamento responsable de la Carta de Servicios

Agencia de Empleo y Desarrollo Local (AEDL)

C/ Palleter, nº9
46910 Benetússer

Tel.: 963765852

Página Web:

www.benetusser.es

Email: adl@benetusser.net

Horario de Atención:

- Atención general: lunes a viernes de 08:30h a 14:30h

bntssr ajuntament