

CARTA DE SERVICIOS
AYUNTAMIENTO DE RIBA-ROJA DE TURIA

1. PRESENTACIÓN ALCALDE.

Transparencia, compromiso, responsabilidad y eficacia son algunos de los principios que deben garantizar las Administraciones Públicas en el cumplimiento de sus obligaciones. La ciudadanía tiene derecho a saber qué servicios se prestan y a recibirlos con la mayor garantía de calidad, pero sobre todo la ciudadanía ha de conocer los compromisos que desde el Ayuntamiento se asumen y que suponen un valor añadido a los servicios municipales, siendo garantía de calidad y accesibles a todo el mundo.

Hacer las cosas bien y hacerlas cada vez mejor, es nuestra obligación.

El Ayuntamiento de Riba-roja de Túria, Administración Local prestadora de servicios cercanos a la ciudadanía, es consciente de ello y lo hace. Para lograrlo, uno de los instrumentos de calidad que utiliza es la Carta de Servicios Municipal.

La Carta de Servicios del Ayuntamiento de Riba-roja de Túria es uno de los proyectos que está desarrollando en el contexto de las políticas de modernización, mejora de la calidad y Transparencia de los servicios públicos.

Fruto de este compromiso, nos comprometimos a trabajar para la creación de la primera Carta de Servicios Municipal que finalmente se ha plasmado en 40 compromisos, aplicables a 18 servicios municipales.

Con la publicación del Carta de Servicios Municipal iniciamos un camino hacia la excelencia en los servicios que presta el Ayuntamiento de Riba-roja de Túria, con el firme compromiso de revisar, actualizar y mejorar estos y futuros compromisos con la ciudadanía.

2. MISIÓN.

Servir a los ciudadanos de Riba-roja de Túria, atendiendo a sus expectativas y sus intereses, dando respuesta eficaz a sus requerimientos e inquietudes, bajo los principios de eficacia, compromiso, responsabilidad y transparencia.

3. VISIÓN.

Conseguir de Riba-roja de Túria un municipio sostenible, en el que la calidad de vida de todos los ciudadanos sea una realidad y en el que podamos plantear proyectos innovadores en los que participen nuestros vecinos de forma activa.

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CIUDADANOS

4.1. DERECHOS:

- Ser elector/a y elegible de acuerdo con lo que dispone la legislación electoral.
- Participar en la gestión municipal , existiendo para ello un Reglamento de Participación Ciudadana.
- Utilizar los servicios públicos municipales y acceder a los aprovechamientos comunales, según las normas aplicables.
- Exigir la correcta prestación y, si procede, el establecimiento del servicio público correspondiente en el supuesto de constituir una competencia municipal propia de carácter obligatorio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada, con respeto y deferencia.
- Formular cualquier sugerencia, reclamación o queja y ser contestado en el plazo establecido para ello.
- Obtener información administrativa real y veraz, de manera eficaz y rápida, dentro de la más estricta confidencialidad.
- Acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.
- Aquellos otros derechos y deberes establecidos en las leyes.

4.2. DEBERES:

- · Contribuir, mediante prestaciones económicas y personales legalmente previstas, a la realización de las competencias municipales.
- Ejercer la iniciativa popular en los términos legalmente establecidos.
- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal municipal y el resto de ciudadanos.
- Hacer adecuado uso de los centros, equipamientos, oficinas y espacios comunes, respetando los horarios y normas de uso.
- Facilitar, de forma veraz, los datos oportunos para la realización de las gestiones y trámites.
- Participar de forma activa en la gestión municipal, realizando propuestas que pudieran mejorar el funcionamiento general del Ayuntamiento, de los distintos servicios y de la convivencia en general.
- Participar activamente y contribuir al cumplimiento de los compromisos contraídos por cada uno de los servicios en la presente Carta de Servicios.

5. FORMAS DE COLABORACIÓN

La Carta de Servicios es un documento vivo, en continua evolución, para lo cual es indispensable la colaboración de la ciudadanía. Para ello, existen diversos mecanismos:

Encuestas.

Se realizará 1 encuesta de seguimiento de los compromisos a través de la App y de la web de gobierno abierto.

Consell del Poble.

Se informará al Consell de Poble sobre el seguimiento de los compromisos, pudiendo aportar modificaciones a los compromisos existentes, sugerencias, ideas y nuevo compromisos.

Seguimiento de los compromisos.

El servicio de Participación Ciudadana y Transparencia realizará seguimientos trimestrales del cumplimiento de los compromisos adquiridos en los distintos servicios.

Quejas y sugerencias.

Los ciudadanos pueden participar en cualquier momento mediante la aportación de quejas o sugerencias. Para ello se han establecido los siguientes medios:

www.gobiernoabierto.ribarroja.es

App.riba-rojaInfo/sugerencias

App.riba-rojaInfo/incidencias

Correo ordinario:

Ayuntamiento de Riba-roja de Túria

Plaza del Ayuntamiento nº9

46190 Riba-roja de Túria

Email:

informacion@ribarroja.es

participacionciudadana@ribarroja.es

Registro de entrada:

Plaza del Ayuntamiento nº9

46190 Riba-roja de Túria

6. MODIFICACIÓN /SUBSANACIÓN DE LOS COMPROMISOS

En el caso de que se detecte el incumplimiento de alguno de los compromisos, el servicio responsable de dicho compromiso deberá analizar las causas e implantar las medidas correctivas necesarias. En el caso de que a pesar de ello el compromiso no pudiera alcanzarse, o se produjeran incumplimientos reiterativos del mismo, el servicio implicado contactará con el servicio de Transparencia y Participación Ciudadana y procederán a la reformulación del compromiso, debiéndose aprobar la modificación de la Carta de Servicios en Junta de Gobierno y exponerse al público por las vías indicadas para ello.

Este mismo mecanismo puede utilizarse igualmente para cualquier modificación o ampliación de los compromisos derivada de quejas, sugerencias, encuestas...

El servicio responsable de la Carta de Servicios es Transparencia y Participación Ciudadana.

7. NORMATIVA REGULADORA

A continuación se incluye el marco legislativo de actuación municipal, sin ánimo de ser un análisis exhaustivo de toda la legislación aplicable en el municipio de Riba-roja de Túria.

- 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 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana.
- Ley 1/2019, de 5 de febrero, de la Generalitat, de modificación de la Ley 5/2014, de 25 de julio, de ordenación del territorio, urbanismo y paisaje de la Comunitat Valenciana
- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el cual se aprueba el Texto Refundido de la ley Reguladora de las Haciendas Locales.
- Ley 39/1988, de 28 de diciembre, Reguladora de las Haciendas Locales.
- Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Empleo.
- Ley General Tributaria, 58/2003 de 17 de diciembre.
- Real Decreto 1032/2017, de 15 de diciembre, por el que se aprueba la Estrategia Española de Activación para el Empleo 2017-2020.
- 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.
- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local
- Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación ciudadana de la Comunitat Valenciana.
- Decreto 105/2017, de 28 de julio, del Consell, de desarrollo de la ley 2/2015, de 2 de abril de la Generalitat.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público
- Ley 8/2010, de 23 de junio, de la Generalidad Valenciana, de Régimen Local de la Comunidad Valenciana.
- Ley 3/2010 de 5 de mayo, de la Generalidad, de la Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana.
- Ley 6/2014, de 25 de julio, de Prevención, Calidad y Control ambiental de Actividades en la Comunitat Valenciana. Ley 14/2010, de 3 de diciembre, de la Generalitat, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos
- Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat Valenciana, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el Ámbito de la Comunidad Valenciana.
- LEY 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ordenanzas municipales: www.ribarroja.es

8. COMPROMISOS E INDICADORES.

Participación Ciudadana y Transparencia.

1. Contestación de las incidencias, a las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas a través de la APP en un tiempo máximo de tres días hábiles.

INDICADOR: Tiempo máximo de respuesta.

2. Atención a las asociaciones en un máximo de 48 horas con cita previa.

INDICADOR: Tiempo de atención a las asociaciones tras su solicitud.

Transportes y comunicación viaria.

3. Establecimiento de un servicio de *Conectametro* gratuito de transporte hasta el metro de al menos cada 30 minutos para el casco urbano y entre 18 y 10 servicios diarios; *Arribabus* con 10 servicios gratuitos diarios que comunican el casco urbano con las áreas industriales del municipio; líneas de transporte gratuitos municipal especiales en Fallas, Fin de Año, fiestas, Todos los Santos, Ferias del Comercio y Asociaciones y fines de semana de julio y agosto (Busjove).

INDICADOR 1: Horarios y periodicidad de los servicios de transporte gratuitos diarios.

INDICADOR 2: Número de líneas gratuitas de transporte especiales.

4. Establecimiento de un servicio gratuito de autobús para los institutos de entrada por la mañana y salida a medio día y para 1-3 años a guarderías municipales (Escoletes).

INDICADOR: Existencia y periodicidad de los servicios gratuitos de autobús escolar.

Parques y jardines.

5. Solución de pequeños problemas de jardinería en 48 horas ante reclamaciones de los ciudadanos.

INDICADOR: Tiempo de solución tras la reclamación.

Seguridad ciudadana.

6. Llegada ante emergencias de seguridad urbana desde que se recibe el aviso en un máximo de:

- Casco urbano: 8 minutos
- Resto: 15 minutos

INDICADOR: Tiempos de respuesta ante llamadas de emergencia.

7. Realización de campañas escolares con al menos 300 horas anuales.

INDICADOR: número de horas anuales dedicadas a campañas escolares.

Inclusión y Derechos Sociales.

8. Programa de formación, apoyo y ocio a personas con diversidad funcional intelectual y/o dictamen por necesidades educativas especiales incluyendo apoyo terapéutico, formación para la vida independiente y ocio, para el 100 % de las solicitudes, con actividades diarias de lunes a jueves y ocio en fines de semana durante temporada escolar.

INDICADOR: Horarios de ejecución de actividades diarias y de fin de semana realizadas y número de solicitudes atendidas para cada una de ellas.

9. Tramitación del comedor social en 48 horas y de forma inmediata en caso de urgencia.

INDICADOR: Tiempo de tramitación.

10. Tramitación del servicio de ayudas a domicilio (SAD) en 10 días y catering social en 7 días.

INDICADOR: Tiempo de tramitación.

Agencia de Desarrollo Local, comercio, consumidores y Servef.

11. Ofertar al menos 8 cursos de formación propia anual con al menos 150 plazas totales.

INDICADOR: Número de cursos y plazas totales ofertadas.

12. Apoyo a emprendedores para la creación de empresas individuales en un plazo máximo de 7 días desde de la solicitud y a la creación de empresas mercantiles sociedad limitada en el plazo máximo de 2 semanas.

INDICADOR: Tiempo de creación de las empresas.

13. Realización de al menos 4 campañas de promoción del pequeño comercio al año.

INDICADOR: Número de campañas realizadas.

14. Atención personalizada por parte del personal de la OMIC sin cita previa, cinco días a la semana en horario de mañanas y con atención telefónica y vía emali fuera de este horario, con un porcentaje de expedientes resueltos de forma favorable superior al 55 %.

INDICADOR 1: Horarios de atención

INDICADOR 2: Porcentaje de expedientes resueltos.

3.7. Bibliotecas.

15. Ofrecer La sala de estudio equipada con acceso Wifi en época de exámenes (2 de enero a 15 de febrero y 2 de mayo a 30 de junio) 7 días a la semana con un horario de apertura de como mínimo 14 horas.

INDICADOR 1: Horarios de apertura

16. Programación de un mínimo de 70 actividades anuales, con publicación del programa de forma mensual.

INDICADOR 1: Número de actividades programadas

INDICADOR 2: Periodicidad de publicación de la programación

Educación.

17. Colecheque con 50 € para compra de material escolar para gastar en Ribarroja para alumnos de primaria y secundaria para el 100 % de las solicitudes.

INDICADOR 1: Importe del Colecheque ofertado

INDICADOR 2: Número de solicitudes admitidas

18. Organización de una Escola d'Estiu inclusiva para segundo ciclo de infantil y primaria, y una Escuela de Verano para niños de 0 a 3 años escolarizados en el centro infantil Riu Turia, subvencionadas por el Ayuntamiento, cubriendo el 100 % de las solicitudes en plazo.

INDICADOR 1: Escuelas de verano subvencionadas

INDICADOR 2: Porcentaje de solicitudes admitidas

19. Servicio Municipal de Escuela Infantil de 0 a 3 años gratuito para el 100 % de solicitudes.

INDICADOR 1: Porcentaje de solicitudes admitidas

INDICADOR 2: Coste del servicio

Auditorio.

20. Realizar una función de teatro/danza al mes (12 anuales), una semana de cine anual, con un mínimo de 20 películas, programar 2 películas cada fin de semana siendo 1 de adultos y 1 de niños, de octubre a junio y programar cine de verano del 1 de julio a 31 de agosto, con 4 películas a la semana. Programación de un ciclo de cine escolar, teatro escolar, música/danza anual para todos los colegios (infantil y primaria) del municipio.

INDICADOR: Número de actividades programadas

Conservatorios Profesionales de Música y Danza

21. Programación de cursos en la Escuela Municipal de Música y Danza y talleres de teatro para todos los rangos de edad.

INDICADOR: Número de actividades programadas para los distintos rangos de edad

22. Organización de un mínimo de 6 conciertos y 4 festivales de danza en el auditorio, un espectáculo conjunto de música y danza y 20 recitales de alumnos al año, todos ellos gratuitos.

INDICADOR: Número de actividades gratuitas programadas

Mujer e igualdad.

23. Programa “Vitae”: dedicado a la crianza respetuosa con el 100 % de solicitudes admitidas.

INDICADOR: Porcentaje de solicitudes admitidas

24. Realización de charlas de igualdad y prevención de la violencia machista a al menos 600 estudiantes al año en edad escolar (ESO, FP y Bachillerato).

INDICADOR: Número de estudiantes participantes

Juventud.

25. Programación de cursos de repaso de ESO y BACHILLER e INGLES con un 100 % de admitidos.

INDICADOR: Porcentaje de solicitudes admitidas

26. Concesión de beca de transporte mediante subvención municipal a estudiantes que salen del municipio a estudiar con un 120 € máximo al 100 % de los que solicitan en plazo y cubren los requisitos.

INDICADOR 1: Porcentaje de solicitudes admitidas

INDICADOR 2: Aportación municipal

27. Riba-Roja te Beca Plus: oferta de un mínimo de 12 plazas anuales para titulados para realizar prácticas laborales en el ayuntamiento.

INDICADOR: Número de plazas ofertadas

Deportes.

28. Oferta de actividades acuáticas para el 100 % de la franja de población (mamás, bebés, todas las edades de niños y adultos de diversos tipos) y personas con diversidad funcional.

INDICADOR: Número de actividades programadas para los distintos rangos de edad y tipología funcional

Turismo y Patrimonio.

29. Realización de 6 tipos diferentes de rutas turísticas guiadas a lo largo del año con 50 días de rutas.

INDICADOR 1: Tipos de rutas realizadas

INDICADOR 2: Número de días de rutas realizadas

30. Atención al público al menos en 4 idiomas (valenciano, francés, inglés, castellano).

INDICADOR: Número de idiomas de atención

31. Oferta de 5 actividades turísticas para colectivos con diversidad funcional y disposición de al menos 2 soportes de información turística adaptados para personas con diversidad funcional.

INDICADOR 1: Número de actividades ofertadas

INDICADOR 2: Número de soportes adaptados

32. Realización de actividades de promoción turística para al menos 500 estudiantes de primaria/secundaria.

INDICADOR: Número de estudiantes participantes

Urbanismo.

33. Validación de las Declaraciones Responsables de obras menores y obras mayores de forma inmediata si la documentación está completa.

INDICADOR: Tiempo de validación

34. Emisión de Informe de Ocupación de Vía Pública como máximo en 1 semana.

INDICADOR: Tiempo de emisión

Calidad Ambiental.

35. Emisión del Acta de Comprobación para la Declaración Responsable Ambiental en 3 semanas desde el inicio del trámite (cuando está toda la documentación completa).

INDICADOR: Tiempo de emisión

36. Realización de la visita para la Licencia de Apertura con Declaración Responsable como máximo en 15 días.

INDICADOR: Tiempo transcurrido

37. Actuación en 2 semanas como máximo ante expedientes presentados por denuncias de vecinos.

INDICADOR: Tiempo de actuación desde la presentación

Medio Ambiente.

38. Realización de actividades de educación ambiental en los 5 colegios de primaria del municipio todos los años, con un mínimo de 90 horas al año.

INDICADOR 1: Número de actividades ofertadas por colegio

INDICADOR 2: Número de horas impartidas

39. Recogida de Muebles y enseres gratuita dos días a la semana.

INDICADOR1: Periodicidad de la recogida

INDICADOR2: Coste de la recogida

Recaudación.

40. Resolución de los fraccionamientos en 24 horas y en 72 horas en final de plazo o en periodo de vacaciones.

INDICADOR: Tiempo de resolución

9. DIRECCIONES Y HORARIOS.

CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES.

C/ Miguel de Cervantes, s/n (planta baja).

46190 Riba-roja de Túria

Teléfono: 96 165 31 47

E-mail: ssociales@ribarroja.es

Horario de atención al público, previa petición de cita:

Martes, Jueves y Viernes de 9:00 a 13:00 horas.

Lunes, Martes y Jueves de 14:00 a 18 horas.

Miércoles de 16'30 a 18'30 horas.

AREA DE IGUALDAD

C/Arrosals 42

Teléfono: 627382911

Email: igualdad@ribarroja.es

Horario de atención al público:

Lunes a viernes de 8:00 a 15:00 y de 16.30 a 19.00 horas.

JUVENTUD

C/Cristo de los Afligidos 25

Teléfono: 962770665 / 661407742

Email: juventud@ribarroja.es

Horario de atención al público:

Lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas

AUDITORIO MUNICIPAL

C/Mayor 135

Teléfono: 961653777

Email: auditorio@ribarroja.es

Horario de atención al público:

Lunes a jueves de 8:00 a 21:30 horas

Viernes de 8.00 a 1.00 horas

Sábados de 16.00 a 1.00 horas

Domingos de 15.00 a 22.00 horas

BIBLIOTECAS MUNICIPALES

Biblioteca I Trinquet:

Carrer del Trinquet 1

Teléfono: 962770552

Biblioteca II Cervantes:

Calle Cervantes s/n

Teléfono: 961653513

Email: bibliotecas@ribarroja.es

Horarios de atención al público:

Lunes a viernes de 9.00 a 14.00 horas

Centro social: martes, miércoles y jueves de 17.00 a 20.00 horas

Principal: lunes a viernes de 17 a 20 horas

Sala de estudios: lunes a domingos de 8.00 a 2.00 de la madrugada

CONSERVATORIOS PROFESIONALES DE MÚSICA Y DANZA

C/Bodeguetes 68

Teléfono: 961653130

Email: conservatorio@ribarroja.es

Horario de atención público:

Jueves de 9.30 a 13.00 horas

CALIDAD AMBIENTAL

Plaza del Ayuntamiento, edificio B

Teléfono: 962770062

Email: vadobes@ribarroja.es

Horario de atención público:

Lunes a viernes de 8.00 a 15.00 horas

Miércoles de 16.30 a 19.00 horas

EDUCACIÓN

Plaza del Ayuntamiento 9

Teléfono: 679088237

Email: educacio@ribarroja.es

Atención de al público:

Lunes a viernes de 9.00 a 14.00 horas

Miércoles tarde de 16.30 a 18.30 horas

URBANISMO

Plaza del Ayuntamiento, edificio B

Teléfono: 962770062

Email: urbanismo@ribarroja.es

Horario de atención público:

Lunes a viernes de 8.00 a 15.00 horas

Miércoles de 16.30 a 19.00 horas

DEPORTES

Centro Deportivo La Mallá: Avda. Pacadar s/n

Teléfono: 962772211

Email: deportes@ribarroja.es

Horario de atención público:

Lunes a viernes de 7.00 a 22.00 horas

Sábados de 9.00 a 20.00 horas

Domingos de 9.00 a 14.00 horas

MEDIO AMBIENTE

Plaza del Ayuntamiento, edificio B

Teléfono: 962770062

Email: fgarcia@ribarroja.es

Horario de atención público:

Lunes a viernes de 8.00 a 15.00 horas

Miércoles de 16.30 a 19.00 horas

TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

C/Garell i Pastor s/n

Teléfono: 678 478 662

Email: participacionciudadana@ribarroja.es

Horario de atención público:

Lunes a viernes de 9.00 a 14.00 horas

Miércoles de 16.30 a 18.30 horas

PARQUES Y JARDINES

C/Garell i Pastor s/n

Teléfono: 610135715

Email: evelasco@ribarroja.es

TURISMO Y PATRIMONIO

Toruit Info: C/Cisterna 30

Teléfono: 962772184

Email: riba_roja@touristinfo.net

Email: patrimonio@ribarroja.es

Horario de atención público:

Lunes a viernes de 9.00 a 14.30 horas

Jueves y viernes de 16.30 a 19.00 horas

Sábados y festivos no domingos de 10.30 a 14.00 horas

SEGURIDAD CIUDADANA

C/Carretera de Villamarchante 117

Teléfono: 962770151

policia@ribarroja.es

Horario de atención público: 24 horas

TRANSPORTES Y COMUNICACIÓN VIARIA

C/Garell i Pastor s/n

Teléfono: 678 478 662

Horario de atención público:

Lunes a viernes de 8.00 a 14.00 horas

RECAUDACIÓN

Plaza del Ayuntamiento 2

Teléfono: 962779360

Horario de atención público:

Lunes a viernes de 9.00 a 14.00 horas

Miércoles de 16.00 a 18.30 horas

AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL, COMERCIO, CONSUMIDORES Y SERVEF.

C/Eusebio Benedicto 30

Teléfono: 962779296

Email: adl@ribarroja.es

Horario de atención público:

Lunes a viernes de 9.00 a 14.00 horas