



AJUNTAMENT DE GANDIA



+ Info: 962.959.400

www.gandia.org

ÍNDICE

Presentación	3
Nuestra Misión, Visión, Valores, Líneas de Actuación y Servicios Legalmente Establecidos	4
Servicios Objeto del Compromiso, Derechos y Obligaciones de los/as Vecinos/as, y Formas de Colaboración: Quejas y Sugerencias	5
Formas de Participación Ciudadana, Medidas de Subsanción, Normativa Reguladora, y Nuestros Compromisos	6
Direcciones y Horarios	19

NUESTROS COMPROMISOS

 POLICIA LOCAL	8
 INFORMÁTICA	8
 INFORMACIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO	9
 CULTURA	9
 BIBLIOTECAS	10
 COMERCIO	10
 MEDIO AMBIENTE	10
 OFICINA DE PROMOCIÓN DEL VALENCIANO	11
 ARCHIVO ADMINISTRATIVO	11
 ACTIVIDADES	12
 URBANISMO	12
 PADRÓN	13
 TURISMO	13
 EDUCACIÓN	14
 MUJER E IGUALDAD	14
 SERVICIOS SOCIALES	15
 JUVENTUD	15
 PROMOCIÓN ECONÓMICA Y EMPLEO	16
 GESTIÓN TRIBUTARIA	16
 DEPORTES	17
 SERVICIOS BÁSICOS	17
 ARCHIVO HISTÓRICO	18
 SANIDAD Y POLÍTICAS SALUDABLES	18



PRESENTACIÓN CARTA DE SERVICIOS GANDIA

El servicio a los ciudadanos debe ser el principio en el que se base la actuación de las Administraciones Públicas y el objetivo permanente de su actividad.

Por otro lado, los ciudadanos, usuarios del servicio que les presta la Administración Local, tienen derecho tanto a conocer con detalle los servicios a los que tienen derecho como a recibirlos con una calidad mínima exigible.

Por este motivo, esta corporación ha elaborado una carta de servicios como compromiso ante los ciudadanos de Gandia y por eso presentamos este documento, informando a los ciudadanos de servicios a los que tienen acceso y de los compromisos de calidad que nos hemos marcado en su prestación.

La Carta de Servicios se considera un instrumento de calidad, dado que refleja una manera de trabajar y un compromiso adquirido frente a todos los ciudadanos, integrándose dentro del conjunto de acciones tendentes a mejorar de forma continua la calidad de la Administración Pública Local de Gandia.

Este Gobierno pretende dar un paso más en la excelencia de la prestación de servicios, demostrando a nuestros usuarios que hemos desarrollado la Carta de Servicios conforme a una metodología exigente, siguiendo estándares de calidad y tratando de asegurar su cumplimiento mediante la provisión de los recursos adecuados.

Nuestra responsabilidad y nuestra obligación es trabajar para mejorar y dar respuesta a las demandas que la ciudadanía espera y nos exige.

Diana Morant Ripoll
Alcaldesa



Nuestra Misión

La administración pública en general, y el Ayuntamiento de Gandia en particular, han de servir con objetividad a los intereses generales de acuerdo con los principios constitucionales de eficacia, jerarquía, descentralización desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley.

De acuerdo con esta obligación, nos comprometemos a prestar unos servicios que respondan a las necesidades y expectativas de la población de Gandia, de manera eficaz y eficiente, con un equipo humano profesional orientado a la excelencia y la innovación.

Nuestra visión

Mejorar continuamente los servicios municipales y, al mismo tiempo, conseguir un municipio que atraiga nuevos proyectos para el futuro, es nuestra principal misión.

Queremos un municipio sostenible desde el punto de vista social, económico y medioambiental, mejorando el nivel de vida de las personas y asegurando el futuro de nuevos proyectos, de forma que las personas dispongan de servicios municipales a costes razonables.

Nuestros valores

Creemos en un modelo de Ayuntamiento donde participen los ciudadanos, en un modelo de convivencia y de respeto entre todos y con el medio ambiente.

Lideramos todas las iniciativas que aportan mejoras en el municipio.

Buscamos la cooperación y la alianza con otras administraciones en beneficio mutuo y colectivo de nuestros vecinos y vecinas.

Líneas de actuación

• Mantener los compromisos con la ciudadanía a través de las Cartas de Servicios.

- Mejorar los estándares de calidad en la atención a las personas usuarias.
- Simplificar los procesos de la documentación y de los trámites.
- Responsabilidad y conciencia de costes.
- Implantar sistemas de gestión de calidad de los servicios que prestamos y de sus procesos, evaluando y certificando el contenido, especialmente de los relacionados con las personas usuarias de los servicios municipales.
- Impulsar las nuevas tecnologías en la gestión municipal para evitar pérdidas de tiempo y costes.

Servicios legalmente establecidos

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

El municipio de Gandia tiene una población de 77.200 habitantes.

Por ello, el Ayuntamiento ejercerá competencias en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en las siguientes materias:

Seguridad en lugares públicos.

- Ordenación del tránsito 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.
 - Prestación de los servicios sociales y de promoción y reinserción social
 - Protección de la salubridad pública.
- promoció i reinserció social



Servicios objeto de compromisos

La implicación de la organización ha sido total dado el carácter transversal de algunos de los compromisos. Estos afectan de forma especial a los siguientes servicios:

- POLICIA LOCAL
- INFORMÁTICA
- INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
- CULTURA
- BIBLIOTECAS
- COMERCIO
- MEDIO AMBIENTE
- OFICINA DE PROMOCIÓN DEL VALENCIA
- ARCHIVO ADMINISTRATIVO
- ACTIVIDADES
- URBANISMO
- RECURSOS HUMANOS (PERSONAL)
- PADRON
- TURISMO
- EDUCACIÓN
- MUJER E IGUALDAD
- SERVICIOS SOCIALES
- JUVENTUD
- PROMOCIÓN ECONOMICA CSI-COM
- GESTIÓN TRIBUTARIA
- DEPORTES
- ARCHIVO HISTÓRICO
- SERVICIOS BASICOS

Derechos y obligaciones de la población municipal

- Ser elector/a y elegible de acuerdo con lo que dispone la legislación electoral.
- Participar en la gestión municipal de acuerdo con lo que disponen las leyes y en su caso cuando los órganos de gobierno y la Administración municipal pidan la colaboración con carácter voluntario de las vecinas y los vecinos. Existe un compromiso específico de elaborar un reglamento de participación ciudadana.
- Utilizar, según su naturaleza, los servicios públicos municipales, y acceder a los aprovechamientos comunales, según las

normas aplicables.

- Contribuir, mediante prestaciones económicas y personales legalmente previstas, a la realización de las competencias municipales.
- Dirigir solicitudes a la Administración municipal y ser informado en relación a los expedientes y documentación municipales, en el marco de las leyes y según lo dispuesto en el artículo 105 de la Constitución.
- Aquellos otros derechos y deberes establecidos en las leyes.

Formas de colaboración. Quejas y sugerencias

Se ha establecido un procedimiento específico para la tramitación de las quejas y sugerencias que cualquier persona vecina del municipio pueda presentar relativas tanto a la prestación de los servicios incluidos en la Carta, como al incumplimiento de los compromisos asociados a dichos servicios. Las quejas y sugerencias podrán ser presentadas de forma presencial mediante Instancia o formulario web rellenado por la persona interesada y será objeto de contestación personalizada en el plazo máximo de 20 días hábiles:

- Presencial: servicio de atención al ciudadano, ubicado en Plaza Major, 1
- Correo postal dirigido al Ayuntamiento de Gandia (Plaza Major, 1. 46701 Gandia – Valencia)
- correo electrónico e-mail: ajuntament@gandia.org
- Telemáticamente por internet www.gandia.com

Asimismo, cualquier sugerencia se considerará y será tenida en cuenta en el proceso de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de ésta carta de servicios.



Formas de participación ciudadana

Todas las personas pueden colaborar en la mejora continua de los servicios objeto de esta Carta por los mismos medios indicados en el apartado de presentación de quejas y sugerencias. Todas estas aportaciones se considerarán y serán tenidas en cuenta en los procesos de revisión, actualización y ampliación de futuras ediciones de la 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, también mediante noticias o avisos en la página www.gandia.org.

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

En desenvolupament del manament constitucional contingut en els articles 9.3 i 103 i, sense ànim exhaustiu, podem citar, com a marc de l'actuació municipal:

- Directivas y reglamentos comunitarios.
- Constitución española de 6 de diciembre de 1978.
- Ley 7/1985 reguladora de las bases de régimen Local
- Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, Reglamento de Organización funcionamiento y Régimen jurídico de las Entidades Locales.
- Real Decreto 1372/1986, de 13 de junio, reglamento de bienes de las entidades Locales.
- RD 1690/1986 Reglamento de población y demarcación.
- Real Decreto legislativo 781/1986 por el que se aprueba el texto refundido de disposiciones vigentes de régimen local.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico y procedimiento administrativo común.
- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- Ley 11/2007, de acceso Electrónico de los/as Ciudadanos/as a los Servicios Públicos
- Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- Ley 57/2003, de 16 de diciembre de medidas para la modernización del Gobierno local.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal.
- Real Decreto Legislativo 2/2004 por el que se aprueba el texto refundido de la ley de haciendas Locales.



- Decreto 500/1990, reglamento presupuestario.
- Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera. (Modificada por la Ley orgánica 4/ 2012)
- Orden 2105 /2012 desarrolla las obligaciones de suministro de información previstas en la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, derivadas del principio de transparencia como base del funcionamiento de las Administraciones Públicas.
- Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales y Ley 15/2010, de 5 de julio, de modificación de aquélla.
- Ley 47/2003 Ley General presupuestaria.
- Ley 58/2003 Ley General tributaria.
- Ley 38/2003 General de subvenciones
- Ley 17/2009, de 23 noviembre sobre el Libre Acceso a las Actividades de Servicios y su Ejercicio
- Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de Modificación de diversas Leyes para su Adaptación a la Ley sobre el Libre Acceso a las Actividades de Servicios y su Ejercicio. (Ley Omnibus).
- RD. LEGISLATIVO 2/2008, Texto Refundido Ley de Suelo.
- Reglamento de Valoraciones de la Ley de Suelo, aprobado por RD. 1492/2011
- Ley Expropiación Forzosa, de 16 de diciembre de 1954.
- Reglamento Expropiación Forzosa, [Decreto 26 abril 1957
- RDL 1/2004 Texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario, de 5 de marzo.
- R.Decreto 458/72 sobre Liberalización de expropiaciones urbanísticas.
- Ley 1/98, Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas Urbanísticas y de la Comunicación, modificada por Ley 9/2001.
- LOFCE. Ley 3/2004, de 30 de junio, de la Generalitat, de Ordenación y Fomento de

la Calidad de la Edificación.

- Ley 8/2004 de la Vivienda de la Comunidad Valenciana, de 20 de octubre.
- Ley 6/2011, de Movilidad de la Comunidad Valenciana.
- Ley 14/2010 de Espectáculos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos.
- Ley 8/2012, regula los Organismos de Certificación Administrativa (OCA).
- Ley 5/2014, de 25 de julio, de la Generalitat, de Ordenación del Territorio, Urbanismo y Paisaje, de la Comunitat Valenciana. [LOTUP]
- Ley 6/2014, de 25 de julio, de la Generalitat, de Prevención, Calidad y Control Ambiental de Actividades en la Comunitat Valenciana.
- Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'Ús i Ensenyament del Valencià
- Ley 27/2013 de 27 de diciembre de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley Orgánica 9/2013 de 20 de diciembre, de control de la deuda comercial en el sector público.
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público.
- Ordenanzas y reglamentos municipales en www.gandia.org



NUESTROS COMPROMISOS

POLICIA LOCAL

Código	COMPROMISOS	INDICADOR
Polic. 01	Atender en un tiempo igual o inferior a 10 minutos todas las llamadas en casos de emergencia, siempre que implique un riesgo directo e inmediato para las personas o bienes	Núm. de llamadas atendidas dentro del tiempo establecido en relación al total de llamadas.
Polic. 02	Alcanzar un 85% de superación de los talleres de Seguridad vial para penados por delitos contra la seguridad vial.	Porcentaje de superación de los alumnos de los talleres de seguridad vial.
Polic. 03	Atender, como mínimo, el 85% de las solicitudes de acciones formativas de Educación Vial de los centros de educación primaria y secundaria del municipio.	Porcentaje de atención de solicitudes de acciones formativas de Educación Vial

INFORMÁTICA

Código	COMPROMISOS	INDICADOR
Inform. 01	Una Campaña divulgación Web municipal	Núm. de campañas realizadas
Inform. 02	Respuesta a la caída del Servicio de Web municipal en menos de 6 h.	Recuperaciones realizadas en el plazo previsto
Inform. 03	Una campaña divulgación aplicación SmartGandia.	Núm. de campañas realizadas



i INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO i

Código	COMPROMISOS	INDICADOR
Atenc. 01	Tiempo máximo de espera para ser atendido 10 min.	Núm. Personas atendidas en el plazo establecido
Atenc. 02	Entregar las Fe de Vida en 2 días hábiles	Núm. de Fe de Vida entregadas en el plazo establecido
Atenc. 03	Expedir y entregar Tarjetas Doradas y Urbanet en el acto.	Núm. de Tarjetas entregadas en el plazo establecido
Atenc. 04	Entregar certificados catastrales en el momento de su solicitud.	Núm. certificados catastrales entregados en el plazo establecido
Atenc. 05	Realitzar, almenys, 2 campanyes divulgatives de 010.	Núm. de Campañas Divulgativas realizadas
Atenc. 06	Realizar al menos 2 campañas informativas sobre la utilización del servicio en horario de tarde.	Núm. de Campañas Divulgativas realizadas

CULTURA

Código	COMPROMISOS	INDICADOR
Cult. 01	Realizar mensualmente, como mínimo, 5 actividades culturales (conciertos, exposiciones y conferencias)	Núm. de actividades realizadas mensualmente
Cult. 02	Resolver, en el plazo máximo de 3 días hábiles, las peticiones de reserva de salas de la Casa de Cultura	Porcentaje de peticiones resueltas en plazo.
Cult. 03	Colaborar con la Biblioteca Central para programar una exposición cada dos meses	Núm. de exposiciones programadas
Cult. 04	Realizar, como mínimo, 3 conciertos de música anuales de cada una de las 3 bandas de música de la Ciudad.	Núm. de conciertos realizados





BIBLIOTECAS



Código	COMPROMISOS	INDICADOR
Bibli. 01	Obtención del Carnet de forma Inmediata.	Núm. de carnets entregados de forma inmediata
Bibli. 02	Hacer renovaciones de préstamos por teléfono. Si en el momento no es posible, telefonear al usuario cuando sea posible.	Núm. de renovaciones hechas por teléfono
Bibli. 03	Respuesta en un plazo máximo de 24 h, sobre la aceptación o no de la compra de nuevo material sugerido por los usuarios.	Núm. de respuestas a las sugerencias hechas dentro del plazo de 24 h



COMERCIO



Código	COMPROMISOS	INDICADOR
OMIC I OCUPACIÓ DE VIA PÚBLICA		
Omic. 01	Responder las consultas telemáticas en menos de 48 h	Núm. de consultas respondidas en el tiempo previsto
OCUPACIÓ DE VIA PÚBLICA		
Ocpv. 03	Resolver los expedientes de cambio de titularidad en 15 días	Número de respuestas enviadas en el tiempo previsto



MEDIO AMBIENTE



Código	COMPROMISOS	INDICADOR
MediA. 01	Retirar los vertidos ilegales en menos de 10 días	Porcentaje de avisos resueltos en plazo.



Código	COMPROMISOS	INDICADOR
Valen. 01	Realizar 4 sesiones orientativas previas de preparación para exámenes de Grado Medio y Superior de la Junta Qualificadora de Coneixements del Valencià, los meses de junio y noviembre.	Núm. sesiones celebradas.
Valen. 02	Realizar al menos 1 campaña de sensibilización y fomento del uso del valenciano, y de normalización lingüística en ámbitos específicos de la ciudad (comercio, juventud, tiempo libre, asociaciones, deporte.)	Número de campañas realizadas
Valen. 03	Informar y asesorar a todas las consultas en materia de derechos lingüísticos, bibliografía i oferta de cursos donde aprender valenciano en la ciudad o en línea.	Número de consultas atendidas
Valen. 04	Asesoramiento de todas las consultas lingüísticas (rotulación, anuncios. Impresos...) o cualquier duda lingüística.	Número de consultas atendidas



ARXIU ADMINISTRATIU



Código	COMPROMISOS	INDICADOR
Aadm. 01	Dedicar el tiempo necesario a cada persona atendiendo de forma personalizada las consultas, y que más del 80 % muestre un grado de satisfacción superior a 3 (escala de 1 a 5).	Porcentaje de usuarios satisfechos (80%>3), del total de usuarios
Aadm. 02	Consultar la documentación en una sala acondicionada, y que más del 80 % de usuarios muestre un grado de satisfacción con la comodidad y el silencio necesarios superior a 3 (en escala de 1 a 5).	Porcentajes de usuarios satisfechos(80%>3), del total de usuarios
Aadm. 03	Resolver con éxito más del 75 % de las peticiones de búsqueda de documentación.	Porcentajes de búsquedas conseguidas (impresión fija), del total de peticiones
Aadm. 04	Reproducción de documentos hasta 20 fotocopias (incluso mediante empresa externa) en 1 día hábil.	Núm. de reproducciones realizadas en el plazo fijado
Aadm. 05	Reproducción de documentos, entre 20 y 80 fotocopias (incluso mediante empresa externa) en 48 horas.	Núm. de reproducciones realizadas en el plazo fijado
Aadm. 06	Reproducción de documentos, más de 80 fotocopias, a través de empresa externa, en menos de 7 días laborables.	Núm. de reproducciones realizadas en el plazo fijado



ACTIVITATS

Código	COMPROMISOS	INDICADOR
Activ. 01	Visita de Comprobación al menos al 30% de las Comunicaciones de Actividades Inocuas (CA) en 6 meses desde su presentación.	Porcentaje de visitas realizadas sobre el total de las actividades inocuas presentadas
Activ. 02	Realizar la Visita de Comprobación de las Declaraciones Responsables Ambientales (DRA) en el plazo de 20 días hábiles desde su presentación.	Porcentaje de visitas realizadas dentro de plazo.

URBANISME

Código	COMPROMISOS	INDICADOR
Urban. 01	Expedir Informes urbanísticos municipales en el plazo máximo de un mes.	Núm. de Informes urbanísticos municipales expedidos en plazo.
Urban. 02	Realizar Inspecciones de obra en un plazo máximo de 12 días hábiles.	Núm. de inspecciones de obras realizadas en plazo.
Urban. 03	Expedir Certificados Catastrales en el acto	Núm. de certificados catastrales realizados en plazo
Urban. 04	Expedir Certificados de número de policía o nombre de calle en el plazo máximo de 7 días hábiles	Núm. de certificados de números de policía o nombre de calle realizados en plazo




PADRÓ


Código	COMPROMISOS	INDICADOR
Padro. 01	Realizar las altas presenciales de padrón de forma inmediata.	Núm. de altas realizadas en plazo.
Padro. 02	Modificación de datos padronales presenciales de forma inmediata.	Núm. de modificaciones de datos padronales realizadas en plazo.
Padro. 03	Renovar inscripción padronal presencial de forma inmediata.	Núm. de renovaciones de inscripciones padronales realizadas en plazo.
Padro. 04	Confirmar inscripción padronal presencial de forma inmediata.	Núm. de confirmaciones de inscripciones padronales realizadas en plazo.
Padro. 05	Certificados empadronamiento presenciales expedidos de forma inmediata.	Núm. de certificados empadronamiento presenciales expedidos en plazo.
Padro. 06	Certificados convivencia presenciales expedidos de forma inmediata.	Núm. de certificados convivencia presenciales expedidos en plazo.
Padro. 07	Certificados empadronamiento telemático expedido en 1 día.	Núm. de certificados empadronamiento telemático expedidos en plazo.
Padro. 08	Certificados convivencia telemáticos expedido en 1 día.	Núm. de certificados convivencia telemáticos expedidos en plazo.
Padro. 09	Certificados históricos en un plazo de 3 días.	Núm. de certificados históricos expedidos en plazo.
Padro. 10	Certificados digitales de la ACCV de forma inmediata.	Núm. de certificados digitales de la ACCV en plazo.


TURISME


Código	COMPROMISOS	INDICADOR
Turis. 01	Realizar la tramitación de las Quejas / Reclamaciones presentadas en las oficinas de turismo de Gandia en 2 días o 3 días en oficinas de turismo playa	Núm. de tramitaciones de Quejas/Reclamaciones resueltas en el plazo establecido
Turis. 02	Mantener la satisfacción del usuario de playa respecto a la encuesta realizada (de la limpieza arena) valoración 9,94 primavera, 9,75 verano.	Resultados encuestas valoración servicios realizadas en oficina de turismo



Código	COMPROMISOS	INDICADOR
Educa. 01	Se intervendrá en materia de absentismo escolar en el plazo de 1 semana, como máximo, desde la fecha de comunicación al Departamento por faltas injustificadas.	Núm. de casos atendidos en el plazo establecido.
Educa. 02	Se informará y asesorará a las familias y estudiantes en las consultas realizadas en materia de educación	Número de consultas atendidas en el plazo establecido
Educa. 03	Se gestionará y tramitará la escolarización del alumnado de infantil, primaria, ESO y bachiller en colegios públicos y concertados, en dos días como máximo, desde la solicitud de la familia y la recepción de la documentación necesaria, a lo largo del curso escolar.	Porcentaje de ayudas resueltas en el plazo establecido.

♀ MUJER E IGUALDAD ♀

Código	COMPROMISOS	INDICADOR
Dona. 01	Garantizar que la atención a las mujeres con cita previa, no supere los 10 días desde su solicitud.	Núm. de citas celebradas dentro del plazo establecido
Dona. 02	Recordar por teléfono las citas que superen 1 semana de espera.	Núm. de llamadas realizadas en plazo.
Dona. 03	Responder telefónicamente a las demandas de mujeres cuando no sea necesaria su presencia en un máximo de 24 horas.	Núm. de llamadas telefónicas realizadas sobre las que han pasado 1 semana de espera
Dona. 04	Dar prioridad a la atención psicológica a las mujeres en situación de crisis en un plazo máximo de 15 días.	Núm. de mujeres atendidas por el servicio psicológico dentro del plazo establecido
Dona. 05	Diseñar campañas de prevención y sensibilización contra la violencia de género cada trimestre del año.	Núm. de acciones trimestrales de prevención y sensibilización

SERVICIOS SOCIALES

Código	COMPROMISOS	INDICADOR
Ssoci. 01	Atender, como máximo en 1 semana, la demanda de mediación hipotecaria	Núm. de citas atendidas en el periodo establecido
Ssoci. 02	Atender la cita previa de programas y servicios para menores y familias en 15 días como máximo.	Núm. de citas atendidas en el periodo establecido
Ssoci. 03	Tramitar, como máximo en 1 mes, las prestaciones y recursos de atención a la dependencia.	Núm. de trámites realizados en el periodo establecido
Ssoci. 04	Atender la cita previa de atención a la dependencia, como máximo en 15 días.	Núm. de citas atendidas en el periodo establecido
Ssoci. 05	Conceder las prestaciones económicas de emergencia en 3 meses.	Núm. de prestaciones concedidas en el plazo establecido

JUVENTUD

Código	COMPROMISOS	INDICADOR
Jove. 01	Aumentar anualmente un 10% el número de actuaciones.	Núm. anual de actuaciones realizadas. Porcentaje de incremento en las atenciones respecto del año anterior
Jove. 02	Contestar a las ideas o iniciativas de los jóvenes relacionadas con el ocio y tiempo libre en un plazo máximo de dos días hábiles.	Porcentaje de ideas o iniciativas contestadas en el plazo.
Jove. 03	Lograr una satisfacción media en las encuestas de evaluación igual o superior a 4 sobre un baremo que va del 1 al 5.	Porcentajes de usuarios sobre el total que valoran el servicio con una nota igual o superior a 4,5
Jove. 04	Mantener a disposición de los usuarios el acceso a ordenadores con internet durante el 100% del horario en que esté abierta la Oficina Jove.	Porcentaje sobre el total de horas de apertura en las que la Oficina Jove ha estado disponible para sus usuarios
Jove. 05	Organizar al menos 15 talleres gratuitos sobre disciplinas variadas mediante una programación bimestral.	Núm. de talleres ofertados cada dos meses.
Jove. 06	Lograr una ocupación del 85% de las plazas ofertadas en los diferentes talleres.	Núm. de cursos celebrados registrados según temática.



PROMOCIÓN ECONÓMICA Y EMPLEO (CSI-COM)

Código	COMPROMISOS	INDICADOR
Econ. 01	Realizar al menos 5 acciones grupales de orientación laboral a las personas desempleadas.	Porcentaje de solicitudes atendidas en plazo.
Econ. 02	Realizar, al menos, 5 acciones al año de formación para mejorar la participación de los ciudadanos en el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.	Núm. de acciones de formación al año
Econ. 03	Realizar, al menos, 1 evento al año de sensibilización e impulso del emprendimiento innovador.	Núm. de eventos realizados con este fin al año
Econ. 04	Tramitar las solicitudes de cambio de titularidad del Mercado Municipal de Abasto en el plazo máximo de 15 días hábiles.	Porcentaje de solicitudes atendidas en plazo.



GESTIÓN TRIBUTARIA



Código	COMPROMISOS	INDICADOR
Trib. 01	Cambiar la titularidad en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles urbana en Sede Electrónica de Catastro en el plazo máximo de 2 días.	Nombre d'alteracions de titularitat realitzades en termini
Trib. 02	Publicar en la web las ordenanzas fiscales en el plazo máximo de una semana desde su entrada en vigor.	Nombre de publicacions en web realitzades en termini.

DEPORTES

Código	COMPROMISOS	INDICADOR
Depor. 01	Responder a todas las solicitudes, relacionadas con la actividad deportiva en un plazo máximo de 7 días hábiles.	Núm. de solicitudes respondidas en el plazo previsto
Depor. 02	Crear el sistema de funcionamiento de "ventanilla única" para la gestión de eventos deportivos y subvenciones. Antes de finalizar el 2015.	Creación del servicio antes de la fecha prevista



SERVICIOS BÁSICOS

Código	COMPROMISOS	INDICADOR
Sbas. 01	Solución de averías de la red general de distribución del agua potable en un tiempo igual o menor a 4 horas.	Núm. de actuaciones realizadas en plazo.
Sbas. 02	Solución de averías de la red secundaria de distribución del agua potable en un tiempo igual o menor a 18 horas.	Núm. de actuaciones realizadas en plazo.
Sbas. 03	Solución de averías de la red de alcantarillado de la ciudad en un tiempo igual o menor a 24 horas.	Núm. de actuaciones realizadas en plazo.
Sbas. 04	Solución de averías de la red del alumbrado público en un tiempo igual o menor a 24 h.	Núm. de actuaciones realizadas en plazo.
Sbas. 05	Recogida de muebles y enseres a particulares en un máx. de 12 h previo aviso telefónico	Núm. de actuaciones realizadas en plazo.
Sbas. 06	Recogida de contenedores de pilas en un plazo máximo de 48 h, desde su aviso al departamento.	Núm. de actuaciones realizadas en plazo.
Sbas. 07	Recollida dels contenidors de piles, en un termini màxim de 48 h, des de l'avís al departament.	Percentatge de recollides en el termini

ARCHIVO HISTORICO

Código	COMPROMISOS	INDICADOR
Ahist. 01	Posibilidad de obtención de reproducciones en diferentes formatos, tanto de forma presencial, como mediante solicitudes por correo, previo pago de tasas públicas vigentes, y aceptando la normativa de uso de las copias.	Nombre de peticions realitzades en el termini establert.
Ahist. 02	Se facilitara información solicitada a distancia, con la posibilidad que los técnicos municipales realicen la búsqueda, previo pago de las tasas públicas vigentes	Percentatge de tramitacions ateses en termini.



+ SANIDAD Y POLÍTICAS SALUDABLES +

Código	COMPROMISOS	INDICADOR
San. 01	Una campaña anual de información del Plan Municipal de prevención del tabaco y otras drogas	Número de campañas realizadas i porcentaje de satisfacción obtenido.
San. 02	Una campaña anual de información del Plan Municipal de prevención del tabaco y otras drogas	Número de campañas realizadas i porcentaje de satisfacción obtenido
San. 03	Un Taller anual de nutrición y hábitos alimenticios, desayunos saludables.	Números de Talleres realizados i porcentaje de satisfacción obtenido.
San. 04	Una campaña anual de Educación para la Salud Sexual	Número de campañas realizadas i porcentaje de satisfacción obtenido

NOTA: Todos estos compromisos tienen validez para el año 2016. La comprobación del cumplimiento de los mismos se realizará anualmente y su resultado se publicará en la Web Municipal.



DIRECCIÓN Y HORARIOS

Ayuntamiento de Gandia
Plaça Major, 1
46701 Gandia

De 8.30 a 14.30 h

Oficina de Información
Plaça Major, 1
46701 Gandia

De 8.30 a 14.30 h y de 16.00 a 18.00
h, de Lunes a Jueves

UNIDAD RESPONSABLE

Secretaria General
Plaça Major, 1 1ª planta
46701 Gandia

De 8.30 a 14.30 h

+ Info: 962.959.400 / www.gandia.org

