

CARTA DE SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO DE LORQUÍ 2019 - 2023

La Carta de Servicios del Ayuntamiento de Lorquí es un catálogo y una herramienta que pretende mejorar las gestiones que se llevan a cabo en la Administración con la agilidad y la eficacia que corresponde. Así, entre los compromisos de este Ayuntamiento se pretende fomentar la participación y la transparencia y conseguir la modernización administrativa para una más eficiente relación entre los ciudadanos y la Administración Local.

Esta herramienta pone de manifiesto los servicios a los que tienen derecho y acceso los ciudadanos del municipio estableciendo así un compromiso para atender sus necesidades y expectativas con el fin de conseguir una gestión eficaz y eficiente. Asimismo, estos servicios están sometidos a una evaluación continua por parte de los ciudadanos, los técnicos municipales y los responsables políticos con el objetivo de mejorar las prestaciones día a día.

Objetivos

Con la aprobación de esta carta de servicios, el Ayuntamiento pretende:

- Visibilizar los servicios que presta a los ciudadanos.
- Dar a conocer la responsabilidad y el compromiso que adquiere de prestar los servicios con unos determinados niveles de calidad.
- Visibilizar los derechos y obligaciones de los ciudadanos de acuerdo con estos servicios.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados, mediante la evaluación continua y coparticipada de cada uno de ellos.
- Aumentar al grado de satisfacción de los usuarios de los servicios mediante la participación y la transparencia.

Compromisos

- Prestar unos servicios que respondan a las necesidades y expectativas de la ciudadanía de manera eficaz y eficiente orientada a la excelencia y la innovación.
- Mediar entre los ciudadanos y el resto de las administraciones públicas.
- Suministrar información veraz y contrastada.
- Responder al correo electrónico de 'El Buzón de Sugerencias' y 'El Alcalde Responde' en un plazo máximo de siete días naturales.
- Suministrar información relevante para los ciudadanos a través de la página web y redes sociales: Facebook y Twitter.
- Facilitar el acceso y cumplimentación de formularios, trámites, instancias y fichas de inscripción para diversos procesos.
- Realizar fotocopias de documentos que vayan a ser presentados a registro.
- Mejorar la accesibilidad a través de nuestra página web.
- Promover la publicidad activa de acuerdo a la Ley de Transparencia.
- Utilizar las tecnologías de la información y la comunicación con el fin de mejorar la gestión municipal para ganar tiempo y reducir costes.
- Simplificar los procesos documentales y trámites.

Carta de Servicios por Áreas

- Urbanismo: planeamiento, gestión, ejecución y disciplina urbanística, protección y gestión del patrimonio histórico. Gestión de trámites de urbanismo facilitando los modelos de solicitud a través de la página web.
- Medio ambiente y Servicios: parques y jardines públicos, gestión de los residuos sólidos urbanos y protección contra la contaminación acústica, lumínica y atmosférica de las zonas urbanas. Abastecimiento de agua potable y evacuación y tratamiento de aguas residuales.
- Política Social: Evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social.
- Seguridad: Policía local y protección civil.
- Turismo: Información y promoción de la actividad turística de interés y ámbito local.
- Comercio: Ferias, abastecimientos, mercados, y comercio ambulante.
- Sanidad: Protección de la salubridad pública.
- Sanidad: Colaboración con organismos supramunicipales y asociaciones para la puesta en marcha de iniciativas y campañas de salud.
- Servicios: Cementerios y servicios funerarios.
- Servicios: Presentación de Instancias a través de ventanilla única.
- Empleo: Agencia de Colocación, Agencia de Desarrollo Local y Empleo.
- Deporte: Promoción del deporte e instalaciones deportivas y de la ocupación del tiempo libre.
- Cultura: Promoción de la cultura y equipamiento cultural.
- Educación: Participar en la vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria y cooperar con las administraciones educativas correspondientes en la obtención de los solares necesarios para la construcción de nuevos centros docentes. La conservación, mantenimiento y vigilancia de los edificios de titularidad local destinados a centros públicos de educación infantil, de educación primaria o de educación especial. Además de las obras de mantenimiento y mejora que se realizan en los centros educativos del municipio. Escuela Municipal de Educación Infantil.
- Participación y Transparencia: Promoción en el término municipal de la participación de la ciudadanía en el uso eficiente y sostenible de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Servicios Objeto del Compromiso

- Biblioteca y Archivo.
- Departamento Comunicación.
- Cultura.
- Centro Cultural.
- Igualdad.
- Juventud.
- Policía Local.
- Pabellón Polideportivo y Pistas Municipales.
- Oficina Recaudación.
- Secretaría.

- Centro de la Tercera Edad.
- Servicios Sociales.
- Urbanismo.
- Agencia de Colocación.
- Agencia de Desarrollo Local y Empleo.
- Escuelas Deportivas Municipales.

Formas de Colaboración:

Sugerencias, quejas y reclamaciones

- Buzón web de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Buzón 'El Alcalde Responde' a través de la página web.
- Buzón de Participación Infanto-Juvenil en la página web.
- Correo Postal: Plaza del Ayuntamiento s/n CP 30164 Lorquí.
- Presencial a través de registro en el Ayuntamiento de Lorquí.
- Consejo Municipal de Participación Ciudadana.
- Todas aquellas otras vías recogidas en el Reglamento Municipal de Participación Ciudadana.

Todas las aportaciones y sugerencias se tendrán en cuenta en los procesos de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de la Carta de Servicios.