JUAN ANTONIO CIVICO LLAMAS (1 de 1)
ALCALDE-PRESIDENTE
Fecha Firma: 19/03/2018
HASH: 84d22c352d134ba4abf244c92e9ffef1

DECRETO

Resultando que que durante los meses de octubre y noviembre el personal del Ayuntamiento ha venido trabajando en la confección de la Carta de Servicios del Ayuntamiento en el marco emprendido de mejora de la transparencia de este ayuntamiento.

Resultando que la Carta de Servicios es una forma de mostrar a la ciudadanía los servicios que se prestan, y los compromisos de calidad que se adquieren en el desarrollo de los mismos. Ya que se trata de una herramienta para la gestión de la calidad con la que se podrán orientar los servicios que presta el Ayuntamiento hacia la satisfacción de sus "usuarios".

Resultando que, con la elaboración, aprobación y puesta a disposición de la ciudadanía de la Carta de Servicios, se da un paso más en el impulso a la modernización de nuestra Administración.

Resultando que, la "Carta de Servicios" es un "*documento escrito por medio del cual las organizaciones informan públicamente a los/as usuarios/as sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten*" (Norma UNE 93200:2008).

Resultando que, como principales objetivos de la Carta de Servicios destacan los de: Garantizar el ejercicio de los derechos como usuarios/as (ciudadanía), explicitar los compromisos de calidad, fijar expectativas y exigencias de la ciudadanía con respecto a los servicios públicos y estimular las iniciativas de mejora de los servicios.

Resultando que, la Carta de Servicios es un elemento vivo que debe ser constantemente actualizado adaptándolo a la realidad de cada momento. Anualmente es necesario realizar un análisis de los compromisos de calidad establecidos, elaborando un informe de resultados que debe ponerse a disposición de la ciudadanía.

Resultando que, la legislación aplicable, sin perjuicio de le referencia a otras disposiciones, en cuanto pueda resultar necesario, viene recogida en las siguientes normas: Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local; la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común, la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno; la Ley 1/2014, de 24 de junio de Transparencia Pública de Andalucía; la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal y el Real Decreto 2568/1986, de Organización y Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.

Considerando todo cuanto antecede y conforme establece el artículo 21 apartado 1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, el Alcalde es el órgano competente para "dirigir el gobierno y la administración municipales" (letra a) así como para "dirigir, inspeccionar e impulsar los servicios y obras municipales"(letra d) correspondiendo también al Alcalde las "*demás que expresamente le atribuyan las Leyes y aquellas que la legislación del*

DECRETO Número: 2018-0162 Fecha: 19/03/2018
Cód. Validación: 5JQC5DF4KEQ6L2DHXRRY3CXNC | Verificación: http://villanuevadeajgaidas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 1 de 2

Estado o de las Comunidades Autónomas asignen al Municipio y no atribuyan a otros órganos municipales" (letra m)

RESUELVO

PRIMERO. Aprobar la Carta de Servicios del Ayuntamiento de XXXX, recogida en el documento "Carta de Servicios Ayuntamiento de XXXX. Ed.01", mediante la cual se dan a conocer a la ciudadanía los servicios que se prestan por parte del Ayuntamiento de XXXX, así como los derechos que asisten a sus usuarios según la normativa vigente y los compromisos de calidad que asumen y que se acompaña como anexo que consta en el expediente.

SEGUNDO . Proceder a su publicación en la página web del Ayuntamiento (www.villanuevadealgaidas.es) y en el Portal Municipal de Transparencia, con objeto de dar a conocer a la ciudadanía la Carta de Servicios que en este acto se aprueba.

TERCERO. Notificar el presente decreto a los distintos responsables de los servicios a los que esta Carta aplica.

CUARTO. Dar cuenta al Pleno, en la primera sesión ordinaria que se celebre, para su conocimiento y efectos oportunos.

En Villanueva de Algaidas a fecha de la firma electrónica

El Alcalde-Presidente

Juan Antonio Cívico Llamas

DECRETO
Número: 2018-0162 Fecha: 19/03/2018
Cód. Validación: 5JQC5DF4KEQ6L2DHXRRY3CXNC | Verificación: http://villanuevadealgaidas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 2 de 2