



Ayuntamiento de Pízarra

CERTIFICADO DE ACUERDO DE PLENO

**D. JESÚS RODRÍGUEZ GARCÍA-CARO, SECRETARIO-INTERVENTOR DEL
AYUNTAMIENTO DE PIZARRA, PROVINCIA DE MÁLAGA**

CERTIFICA

Que en sesión del Pleno de esta Corporación de fecha 1 de agosto de 2018, fue aprobado el siguiente acuerdo transcrito literalmente:

2.2. APROBACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO DE PIZARRA.

Atendido 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 y,

Resultando que, en el marco emprendido de mejora de la transparencia de este ayuntamiento, la Carta de Servicios son 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. 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.

Considerando que, la legislación aplicable, sin perjuicio de la 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 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).

Considerando 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.

Considerando 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.

Considerando que, 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

Ayuntamiento de Pízarra

Plaza de la Cultura,1, Pízarra. 29560 Málaga. Tfno. 952483015. Fax: 952483574



Ayuntamiento de Pizarra

“demás que expresamente le atribuyan las Leyes y aquellas que la legislación del Estado o de las Comunidades Autónomas asignen al Municipio y no atribuyan a otros órganos municipales” (letra m).

Vista la legislación aplicable, la propuesta de Carta de Servicios y las competencias que corresponden este órgano, el Pleno, por la mayoría que abajo consta, acuerda:

- a) Aprobar la Carta de Servicios del Ayuntamiento de Pizarra, recogida en el documento “Carta de Servicios Ayuntamiento de Pizarra. Ed.01”, mediante la cual se dan a conocer a la ciudadanía los servicios que se prestan por parte del Ayuntamiento de Pizarra, 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.
- b) Proceder a su publicación en la página web del Ayuntamiento 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.
- c) Notificar el presente decreto a los distintos responsables de los servicios a los que esta Carta aplica.

VOTACIÓN: Grupo socialista 5 votos: A favor. Grupo popular: 5 votos: A favor. Grupo de IULVCA 3 votos: A favor.

RESULTADO: APROBADO.

Y para que conste, a los efectos oportunos, de orden y con el V.º B.º del Sr. Alcalde, D. Félix F. Lozano Narváez, con la salvedad prevista en el artículo 206 del 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, se expide la presente en la fecha al margen referenciada.

VºBº EL ALCALDE. Fdo: Félix F. Lozano Narváez.

EL SECRETARIO-INTERVENTOR. Fdo: Jesús Rodríguez García-Caro.