

CARTA DE SERVICIOS CONCEJALIA DE SOSTENIBILIDAD



Ayuntamiento de Ciudad Real

INDICE

1. DECLARACION INSTITUCIONAL.
2. DATOS IDENTIFICATIVOS Y ORGANIZACIÓN DE LA CONCEJALÍA
3. RELACION DE SERVICIOS PRESTADOS
4. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS
5. FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS
6. NORMATIVA REGULADORA
7. FORMA DE PRESENTACION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
8. INFORMACION COMPLEMENTARIA
9. OTROS DATOS DE INTERES

1. DECLARACION INSTITUCIONAL.

El objetivo de esta Carta de Servicios es informar sobre los servicios que se ofertan desde la Concejalía de Sostenibilidad del Ayuntamiento de Ciudad Real, planteando estrategias de mejora de cara al futuro, persiguiendo conseguir una mayor potencialidad de los recursos técnicos y humanos que permitan aumentar la eficiencia de la Concejalía y las prestaciones que se dan a los ciudadanos de Ciudad Real.

2. DATOS IDENTIFICATIVOS Y ORGANIZACIÓN DE LA CONCEJALÍA.

La Concejalía de Sostenibilidad del Ayuntamiento de Ciudad Real se vertebra en 2 servicios y 3 secciones de actuación técnica: Servicio de Consumo y Mercados y Servicio de Medioambiente estando en este integrados la Sección de Limpieza y Residuos, la Sección de Zonas Verdes y la Sección de Calidad Ambiental. Además, trabajando de forma transversal a todas las áreas de la Concejalía se cuenta con una Técnico Jurídico de Gestión.

Si bien el área de Educación Ambiental no cuenta con una sección estructurada, las labores de la misma son asumidas por el Jefe de Sección de Limpieza y la Técnico Jurídico de Gestión, siendo apoyados en supuestos puntuales, por el resto de personal de la Concejalía.

3. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS.

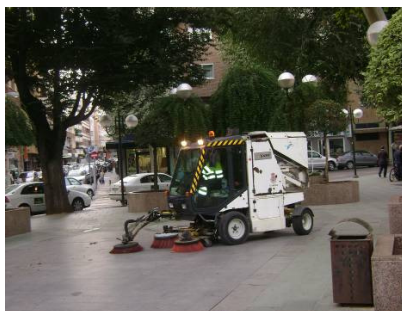
SERVICIO DE CONSUMO Y MERCADOS:

- Información, ayuda y orientación a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos.
- Mediación en las reclamaciones de consumo dentro de su ámbito territorial de actuación.
- Recepción de denuncias, reclamaciones y solicitudes de arbitraje, y remisión a los órganos o entidades correspondientes, con seguimiento de las mismas para informar debidamente a los interesados.
- Cauce de mediación voluntaria en conflictos entre consumidores, usuarios, productores y distribuidores.
- Educación y formación en materia de consumo, mediante campañas informativas o programas dirigidos a mejorar el nivel de educación específica y formación de los consumidores.
- Informar sobre el registro y autorización de bienes y servicios, y los de aquellos que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos por su riesgo o peligrosidad.
- Control e inspección sobre productos, bienes y servicios.



SERVICIO DE LIMPIEZA Y RESIDUOS:

- Limpieza viaria los 365 días del año. Atención adicional de eventos y actividades extraordinarias (Feria, Pandorga, Semana Santa, Carnaval, Fiestas de Barrio...).
- Eliminación de pintadas en fachadas de edificios públicos y mobiliario urbano.
- Control del contrato de recogida de Residuos Urbanos (Consortio RSU).
- Recogida domiciliaria gratuita de residuos voluminosos para particulares.
- Recogida de animales domésticos muertos.
- Gestión directa del Punto Limpio de Larache: de lunes a sábado, mañana y tarde.
- Rehabilitación y limpieza de solares y espacios periurbanos.
- Desarrollo del programa de desratización y desinsectación en alcantarillado y edificios municipales.
- Mantenimiento y gestión del Servicio Municipal de Préstamo de Bicicletas.
- Inspección y control de actividades, obras y particulares, respecto del cumplimiento de las Ordenanzas Medioambientales.



SECCIÓN DE ZONAS VERDES:

- Mantenimiento integral y mejora de todas las zonas verdes de propiedad del Excmo. Ayuntamiento, dentro del término municipal (incluido los anejos y los polideportivos).
- Mantenimiento del Parque Forestal de la Atalaya y del Cerro de Alarcos.
- Mantenimiento integral de todo el arbolado viario de responsabilidad del Excmo. Ayuntamiento, en el término municipal.

- Mantenimiento de todos los maceteros y jardineras de responsabilidad municipal, dentro del término municipal.
- Mantenimiento de la red de riego en las zonas verdes y arbolado viario, dentro del término municipal.
- Cuidado y mantenimiento de las áreas de juegos infantiles de las zonas verdes, dentro del termino municipal.
- Mantenimiento de todos los colegios públicos, en los trabajos (podas, recortes, etc.) aprobados por la Concejalía.
- Mantenimiento de la jardinería de todos los edificios de propiedad o con servicios del Excmo. Ayuntamiento (centros sociales, concejalías, patronatos, etc.).
- Realización de nuevos proyectos de zonas verdes.
- Obras de remodelación y adecuación de zonas verdes consolidadas.
- Supervisión, control e inspección del cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria, de los trabajos relacionados en el pliego de condiciones de mantenimiento de zonas verdes y arbolado viario.
- Supervisión y control de los proyectos de urbanización, en el desarrollo de los nuevos instrumentos de planeamiento.
- Inspección y control de las obras de urbanización, en su fase de ejecución.
- Control e inspección de las obras de construcción en el entorno urbano consolidado, en lo referente a su afección al arbolado viario y zonas verdes.
- Supervisión, control e inspección de los proyectos de reforestación en las zonas afectadas por la L.O.T.A.U.
- Supervisión, inspección y control de los maceteros y jardineras de propiedad privada, instalados en zonas públicas.
- Inspección y control de la vegetación (árboles y arbustos) privada con afecciones a zonas públicas.
- Decoraciones vegetales de todo tipo, en actos públicos de responsabilidad municipal.



SECCIÓN DE CALIDAD AMBIENTAL:

- Elaboración de informes de actividades sujetas al Reglamento General de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas.
- Elaboración de informes para la instalación de terrazas en la vía pública.
- Elaboración de informes de ocupación de la vía pública.
- Comprobación de molestias vecinales por actividades (ruidos, vibraciones, olores, etc.).



TÉCNICO JURÍDICO DE SOSTENIBILIDAD:

- Tramitación de expedientes sancionadores por incumplimiento de las Ordenanzas Medioambientales.
- Tramitación de órdenes de ejecución en materia ambiental.
- Elaboración normativa municipal relacionada con la Concejalía
- Redacción de reglamentos, informes,... dentro del ámbito de actuación de la Concejalía.
- Asesoramiento jurídico en las materias propias del área.
- Tramitación expedientes relacionados con las materias propias del Area.

EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

- Coordinación del Consejo Local de Sostenibilidad.
- Elaboración y coordinación de proyectos de desarrollo sostenible.
- Actividades de sensibilización ambiental.
- Campañas informativas.
- Línea Verde Ciudad Real
- Desarrollo de programas de formación ocupacional.
- Programa de prácticas en empresas



4. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos ostentan los derechos reconocidos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común y el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

En particular y de conformidad con estos preceptos, los ciudadanos tienen derecho a:

- A recibir información administrativa general de manera presencial, telefónica y electrónica, todo ello de manera eficaz y rápida.
- A ser tratado con respeto y consideración.
- A una información administrativa real y eficaz.
- A elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse con la Concejalía.
- A obtener información, a través de medios electrónicos de los procedimientos y trámites necesarios de los procedimientos y trámites necesarios relacionados con las competencias de la Concejalía.
- A no presentar documentos no exigidos en las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder del Ayuntamiento.
- A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la Concejalía de Sostenibilidad.
- A la calidad de los servicios prestados por la Concejalía de Sostenibilidad.

5. FORMAS DE PARTICIPACION DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en general, pueden colaborar y participar de las siguientes maneras:

- Comunicaciones directas, vía escrito, email....
- Presentando sugerencias y/o reclamaciones en la Oficina del Vecino.
- Presentación de incidencias a través de la aplicación Línea Verde.
- Participar en las convocatorias abiertas de actividades organizadas por la Concejalía.
- A través del Consejo Local de Sostenibilidad.
- Participación en los grupos de trabajos del Consejo Local de Sostenibilidad.

6. NORMATIVA REGULADORA

La normativa reguladora de la actividad desarrollada por la Concejalía de Sostenibilidad es muy amplia, abarcando desde la normativa general que afecta a cualquier administración pública, o la referente a la Administración Local (ley de Bases de Régimen

Local, Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales...) hasta gran variedad de decretos de desarrollo de las normas principales, por lo que, en el presente apartado, se hace alusión a la más importante, constituyendo la base de actuación de la Concejalía.

ESTATAL

- Ley 30/92 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.
- Rd 1398/1993, de 4 de agosto de procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora
- Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido y demás normativa de desarrollo
- Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados y demás normativa de desarrollo
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, así como resto de normativa de desarrollo.
- Ley 50/1999, de 23 de diciembre, sobre el régimen jurídico de la tenencia de Animales Potencialmente Peligrosos, y demás normativa de aplicación

AUTONOMICA

- Ley 7/1990, de 28 de diciembre de Protección de Animales Domésticos, y demás normativa de aplicación
- Ley 7/2011, de 21 de marzo, de Espectáculo Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos de Castilla la Mancha
- Cualquier otra normativa autonómica de aplicación

LOCAL

- Ordenanza Municipal de Limpieza Urbana y Gestión de Residuos (BOP 12 Octubre 2012)
- Ordenanza Municipal de Protección del Medioambiente frente a la emisión de ruidos y vibraciones (BOP 28 agosto 2002)
- Ordenanza Municipal Reguladora de la Tenencia y Protección de Animales (BOP 11 noviembre de 2005)
- Ordenanza Municipal de la Convivencia y Ocio en el término municipal de Ciudad Real (BOP 29 marzo 2006)
- Ordenanza Reguladora del aprovechamiento de Terrenos públicos o privados de uso público (BOP 21 noviembre de 2012)
- Ordenanza Municipal de Venta Ambulante (BOP 23 marzo 2011)
- Reglamento Consejo Local de Sostenibilidad (BOP 22 julio 2014)

7. FORMA DE PRESENTACION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Para mejorar la calidad de sus servicios, el Ayuntamiento de Ciudad Real cuenta con una Oficina de Sugerencias y Reclamaciones, derivándose a la Concejalía de Sostenibilidad aquellas de su competencia, las cuales son respondidas en un plazo máximo de diez días. La gestión de estas sugerencias y reclamaciones ponen a disposición de la concejalía una valiosa información para mejorar los servicios y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Aparte de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones, la Concejalía de Sostenibilidad, pone a disposición de los usuarios los siguientes medios, para hacernos llegar sus inquietudes:

- De forma presencial.
- A través de llamada telefónica
- A través del correo electrónico sostenibilidad@ayto-ciudadreal.es
- A través de la aplicación LINEA VERDE CIUDAD REAL

Línea Verde Ciudad Real se ha convertido en una herramienta básica de participación y colaboración ciudadana con la Concejalía de Sostenibilidad.

Línea Verde ciudad Real ofrece un servicio de consultas medioambientales para las empresas y ciudadanos del municipio, las cuales son respondidas por un grupo de expertos en un plazo máximo de 24 horas. Se puede acceder a Línea Verde a través de consulta on line (info@lineaverdeciudadreal.com), o bien a través del número de teléfono 902193768, en horario de 9 a 18h.

Durante el año 2014, Línea Verde Ciudad Real ha recibido un total de 10.350 visitas, habiéndose registrado 158 usuarios, los cuales han lanzado un total de 68 consultas.

Asimismo, dentro de la aplicación Línea Verde, los ciudadanos pueden poner en conocimiento de los responsables municipales cualquier incidencia de la ciudad de una forma fácil y rápida sobre limpieza, ruidos, jardines, ocupación, movilidad...

Se pueden mandar incidencias directamente a través de la web lineaverdeciudadreal.com , o bien desde el móvil, descargando la app línea verde.

Aparte de las Consultas Medioambientales y la Comunicación de Incidencias en el equipamiento, los ciudadanos disponen dentro de la web información y recursos de

educación ambiental, así como noticias y campañas mensuales sobre temática ambiental.

8. INFORMACION COMPLEMENTARIA

CONCEJALIA DE SOSTENIBILIDAD

C/ Postas nº8, 2º (Edificio Mercado)

C.P.13002 Ciudad Real

TELÉFONO: 926271055

FAX: 926200651

Email: sostenibilidad@ayto-ciudadreal.es

LIMPIEZA VIARIA

C/ Campo de Criptana nº4

C.P.13005 Ciudad Real

TELEFONO: 926254876

FAX: 926219264

Email: jlisanchez@ext.ayto-ciudadreal.es

ZONAS VERDES

C/ Campo de Criptana s/n

C.P.13005 Ciudad Real

TELEFONO: 926271055 ext. 809/810

Email: jlromero@ayto-ciudadreal.es

Lugar de presentación y registro de información

REGISTRO GENERAL

C/ Postas nº8, 1º

9. OTROS DATOS DE INTERES

EMPRESAS Y/O ENTIDADES CON LAS QUE TRABAJA LA CONCEJALÍA

- INDITEC
C/Moladores nº33
C.P.13005 CIUDAD REAL
Teléfono: 926274185

- RSU
Ronda del Carmen s/n
C.P.13002 CIUDAD REAL
Teléfono: 926693173

- ASOCIACIÓN PROTECTORA DE ANIMALES Y PLANTAS LA BIENVENIDA
Polígono 208, parcela 518
LAS CASAS- CIUDAD REAL
Teléfono: 626328837

PUNTO LIMPIO LARACHE

C/ Villarubia de los Ojos s/n

C.P.13005 Ciudad Real

Teléfono: 926254879

Horario: De lunes a sábados 8.30h a 13.30h y 16.30h a 20h

SERVICIO DE RECOGIDA DE VOLUMINOSOS

Teléfono de avisos: 926254876