



Ajuntament de Castelló

Asunto: Regulación del Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Castellón de la Plana,
C:\DOCUME~1\belmig\MISDOC~1\CARTAS~1\decreto regulador del sistema de cartas de servicios.II.doc

DECRETO

El servicio al ciudadano es el fundamento de una Administración Municipal que hace efectivos los principios de eficiencia, confianza legítima, transparencia, información, equidad y participación activa contenidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que han de inspirar la actuación de la Administración en sus relaciones con los usuarios de los servicios.

En la Administración Local, como organización prestadora de servicios muy próxima al ciudadano, estos principios tienen mayor proyección con la promulgación de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, que ha potenciado las posibilidades de participación y de incidencia de la ciudadanía en la vida pública local.

El Ayuntamiento de Castellón de la Plana, ha asumido la modernización y racionalización de su organización adoptando importantes acuerdos municipales con el consenso y la unanimidad de todos los grupos políticos municipales; Así, por acuerdo del Pleno de fecha 26 de octubre de 2006, el Pleno del Ayuntamiento aprobó por unanimidad el Plan Marco de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales.

Dentro de este Plan Marco, en la Línea Estratégica número 5, bajo el epígrafe “La Excelencia en los Servicios Municipales: Compromisos de Calidad”, figuran las Cartas de Servicio como una de las medidas a implantar, como compromisos adquiridos con los ciudadanos de prestar los servicios con unos determinados niveles de calidad, sobre la base de unos objetivos marcados y unos indicadores que reflejen su grado de cumplimiento, teniendo siempre como elemento de referencia las expectativas que tienen los ciudadanos respecto de los servicios ofrecidos, valorando su eficacia.

Por ello, el Ayuntamiento de Castellón de la Plana quiere implantar las Cartas de Servicio a su administración, facilitando así a los ciudadanos una mayor participación e información sobre el funcionamiento de su organización y los servicios que presta para conseguir un mayor acercamiento a sus ciudadanos y una mejor satisfacción de sus necesidades y demandas.

En base a lo expuesto anteriormente y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 124. 4 letras b), g) y k) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y el artículo 21 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común **DISPONGO:**

Primero.- Implantar como sistema de gestión para la mejora de la calidad en la Administración del Ayuntamiento de Castellón de la Plana las Cartas de Servicios de conformidad con la Línea Estratégica número 5: “Excelencia en los Servicios Municipales: Compromisos de Calidad” del Plan Marco de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales aprobado por acuerdo del Pleno del Ayuntamiento en sesión de fecha 26 de octubre de 2006.

Segundo.- El procedimiento de elaboración, el contenido y la estructura de las Cartas de Servicios deberá realizarse conforme a la metodología establecida en la “ Instrucción para la implantación del Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Castellón de la Plana y sus organismos públicos” que se aprueba con esta resolución y que se acompaña como anexo a la misma.

Tercero.- Se faculta al Ilmo. Sr. Teniente de Alcalde de Personal, Modernización, Régimen Interior y Nuevas Tecnologías para que establezca, previo informe de la unidad de Modernización , aquellos servicios en que, por su mayor impacto a los ciudadanos, se considere necesario elaborar Cartas de Servicios y cuáles de las mismas deban comenzar a elaborarse en el año 2007 y cuáles a lo largo del año 2008.

Cuarto.- Se delega en el Ilmo. Sr. Teniente de Alcalde de Personal, Modernización, Régimen Interior y Nuevas Tecnologías las facultades necesarias para dictar cuantas resoluciones sean necesarias en aplicación y desarrollo de este decreto.

Quinto.- Publíquese el presente decreto en el Boletín Oficial de la Provincia, sin perjuicio de su publicación en el Boletín de Información Municipal y de su difusión en la Intranet municipal y, dese cuenta al Pleno en la primera sesión ordinaria que celebre para su conocimiento y efectos oportunos.

Castellón de la Plana, veintinueve de enero de dos mil siete.

El Alcalde,

Ante mí

El Vicesecretario- Titular del Órgano del
Apoyo a la Junta de Gobierno Local

Alberto Fabra Part

Juan Jiménez Hernández