

MISIÓN

La Concejalía de Transparencia y Relaciones institucionales – Unidad de Planificación y comunicación Interna, tiene como **misión** el impulso de la gestión de la calidad de los servicios, favoreciendo el uso racional de los recursos y la rendición de cuentas a la ciudadanía.

SERVICIOS PRESTADOS

. Coordinar y realizar el seguimiento del Portal de Transparencia.

- Gestionar y realizar el seguimiento de las Quejas y Sugerencias de la Ciudadanía.

- Gestionar el desarrollo, implantación y certificación de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento.

- Impulsar el desarrollo de la gestión por procesos, buscando la normalización y mejora continua de los mismos.

- Gestionar el Plan de Comunicación Interna del Ayuntamiento, promoviendo el desarrollo de las herramientas incluidas en el mismo.

- Impulsar y coordinar la planificación estratégica en el Ayuntamiento.

LEGISLACIÓN

- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones y Normativa de desarrollo.

- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, y normativa de desarrollo.

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Más información: www.lastorresdecotillas.es



Plaza Adolfo Suárez, 1 – Las Torres de Cotillas
4ª Planta

Teléfono: 968 626511

Extensiones 1701-1702-5012

upci@lastorresdecotillas.es

transparencia@lastorresdecotillas.es

CARTA DE SERVICIOS

CONCEJALÍA DE TRANSPARENCIA Y
RELACIONES INSTITUCIONALES

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y
COMUNICACIÓN INTERNA

Revisada: 24/03/2021



AYUNTAMIENTO DE
LAS TORRES DE COTILLAS



COMPROMISOS

1º.- Portal de Transparencia

- Revisar el grado de cumplimiento de los distintos departamentos de las obligaciones de publicidad activa en el Portal de Transparencia, según el siguiente detalle:

- Mensualmente: Convocatorias y actas de los órganos municipales
- Trimestralmente: Contratos y convenios, ejecución y modificaciones presupuestarias
- Anualmente: Evaluación general del Portal de Transparencia
- Elaborar y publicar en la web un informe anual sobre las solicitudes de acceso a información pública presentadas por la ciudadanía, con indicación de las inadmitidas, concedidas y denegadas.
- Elaborar y publicar en la web un informe anual sobre las consultas públicas previas a la aprobación de normativa municipal gestionadas.

2º. Gestión de Quejas y Sugerencias

- Informar semestralmente en la página web del número de quejas y/o sugerencias recibidas, por concejalías, con indicación de número total y nivel de resolución de las mismas distinguiendo entre resueltas, pendientes o en ejecución.
- Gestionar en un plazo 48 horas hábiles con los departamentos responsables de su resolución, al menos en el 90% de las quejas y sugerencias presentadas por la ciudadanía.

3º. Gestión de las Cartas de Servicios

- Elaborar una propuesta de carta de servicios, al menos en el 90% de los casos, en el plazo máximo de 4 meses, desde que la concejalía correspondiente manifieste la necesidad de su redacción.

- Publicar en la web municipal al menos en el 90% de los casos, dentro del mes natural siguiente a la finalización del trimestre o año natural, los indicadores de evaluación de los servicios prestados correspondientes a las distintas cartas de servicios implantadas en el Ayuntamiento.

4º. Comunicación Interna

- Realizar en el 100% de los casos, las comunicaciones genéricas a los empleados y empleadas en el plazo establecido en la solicitud de las mismas.

5º. Gestión de obtención de recursos

- Informar, en el 100% de los casos, en el plazo máximo de 48 horas hábiles, desde su publicación o toma de conocimiento, a los departamentos o negociados competentes de las bases reguladoras y convocatorias existentes.
- Informar anualmente del número de subvenciones tramitadas por concejalías, con indicación de importe total solicitado, concedido y justificado.

PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA

Al objeto de facilitar la participación de la ciudadanía, en la página Web municipal, existirá un cuestionario para recoger las quejas y sugerencias relativas a los servicios prestados así como al grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en esta carta de servicios.

Además, podrán presentarse también a través del Buzón de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento o de cualquiera de los medios establecidos en la Ley 39/2015, de procedimiento administrativo común de las Administraciones públicas.

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS

Trimestralmente, se dispondrá de información relativa al número de gestiones realizadas en materia de Transparencia, Quejas y Sugerencias, Comunicación Interna, Relaciones Institucionales y Subvenciones.

Anualmente, se dispondrá de información relativa a:

- Número de revisiones realizadas en el Portal de Transparencia con indicaciones de las materias objeto de revisión.
- Nivel de cumplimiento de la redacción y publicación en la web de un informe anual en las siguientes materias:
 - Solicitudes de acceso a información pública presentadas por la ciudadanía.
 - Consultas públicas previas a la aprobación de normativa municipal gestionadas.
 - Quejas y/o sugerencias presentadas por la ciudadanía.
 - Número de subvenciones tramitadas por concejalías, con indicación de importe total solicitado, concedido y justificado.
- Nivel de cumplimiento de plazos de los compromisos asumidos respecto de:
 - Gestionar con los departamentos responsables las quejas o sugerencias presentadas por la ciudadanía
 - Redactar una propuesta de carta de servicios a instancias de las concejalías correspondiente.
 - Publicar en la web municipal de los indicadores de evaluación de las cartas de servicios implantadas en el Ayuntamiento.
 - Realizar las comunicaciones genéricas a los empleados en el plazo establecido en la solicitud de las mismas.
 - Informar a los departamentos y concejalías en el plazo comprometido, de las bases reguladoras y convocatorias de las subvenciones.