

● ● ● Presentación

El Ayuntamiento de Teulada ha decidido realizar un importante esfuerzo para modernizar la Administración apostando por la implantación de sistemas basados en la calidad.

En ese sentido, y de acuerdo con nuestro Plan Estratégico de Calidad, hemos constituido al efecto una comisión técnica encargada del impulso e implantación del mismo, siendo una de las primeras líneas a desarrollar la elaboración de sus Cartas de Compromisos, entendidas como el instrumento técnico a través del cual nuestra organización informa a los ciudadanos sobre cuales son los servicios que tenemos encomendados y los compromisos de calidad en su prestación. Os presentamos la Carta de Compromisos del Departamento de Medio Ambiente, con la que pretendemos acercar los servicios del Ayuntamiento a todos los ciudadanos, actuando de la manera más dinámica, ágil y eficiente posible.

José Císcar Bolufer.
Alcalde de Teulada.



● ● ● Nuestra misión y visión

Nuestra labor consiste en la prestación de servicios ambientales al ciudadano, promoviendo el buen aprovechamiento de los recursos naturales, fomentando un desarrollo sostenible enfocado hacia el respeto por el medio ambiente e impulsando la participación ciudadana.

Pretendemos ser un departamento que progrese en la mejora de la calidad de vida del municipio mediante la gestión eficiente del medio y la sensibilización para su conservación, haciendo uso de los recursos técnicos, humanos y económicos de los que disponemos.

● ● ● Normativa reguladora

- »Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- »Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente.

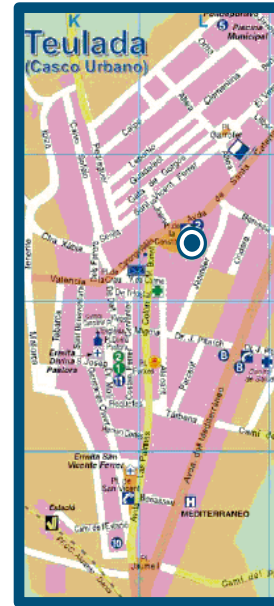
Cómo llegar...

Ayuntamiento de Teulada

Departamento de Medio Ambiente (1ª planta)
Avda. Santa Catalina, 2.
03725 Teulada (Alicante)

Tel: 965 740 158
Fax: 965 740 153
www.teulada-moraira.org
medioambiente@aytoteulada.com

Responsable:
Jürgen B. H. Buschmann,
Concejal de Medio Ambiente.



Ayúdenos a prestar un mejor servicio participando en nuestras reuniones anuales: Para más información contacte con nosotros.

● ● ● Horario de atención al ciudadano

Atención presencial y telefónica, de lunes a viernes, de 9 a 14 horas.
Núm. de ejemplares impresos: 5.000 unidades.
Fecha de edición: Marzo de 2007
Periodo de vigencia: De marzo de 2007 a marzo de 2009.

Esta carta es fruto del trabajo de un equipo de profesionales del Ayuntamiento; se ha confeccionado en el marco del "Proyecto de elaboración de cartas de compromisos a través de los círculos de comparación". Impulsado y patrocinado por la Diputación Provincial de Alicante.



Teulada  Moraira

AGENDA 21

Teulada-Moraira

ORGANIZACIÓN REGISTRADA
GESTIÓN POR COMPROMISOS

www.ifga.org
07 / 2031



Carta de compromisos del Departamento de Medio Ambiente Ayuntamiento de Teulada

●●● Derechos de los ciudadanos

- » A recibir la información de carácter ambiental que nos sea solicitada.
- » A participar en los eventos y campañas de educación ambiental que organicemos.
- » A comunicarnos cualquier vulneración de la normativa medioambiental en el término municipal.
- » A obtener licencia para la tala de ejemplares de arbolado autóctono siempre que se justifique por la ordenanza municipal correspondiente.

●●● Servicios que prestamos

Información al ciudadano y resolución de consultas de carácter medioambiental.
Elaboración de campañas de sensibilización ambiental.
Atención ante denuncias de carácter ambiental.
Tramitación de licencias para tala de arbolado autóctono.
Gestión ambiental de las playas.

●●● Sistema de quejas y sugerencias

El Ayuntamiento de Teulada dispone de un sistema de quejas y sugerencias a través del cual los ciudadanos pueden manifestar su opinión sobre la calidad de nuestros servicios, lo cual nos ayudará a mejorar en la prestación de los mismos. Estas pueden presentarse personalmente a través de escrito (en el SIT), por correo postal, mediante fax, correo electrónico y/o a través de llamada telefónica.

La respuesta a las sugerencias o reclamaciones recibidas se remitirán por correo ordinario en un plazo máximo de 20 días. Si no resultara factible dar una respuesta completa en ese plazo, se informará al ciudadano telefónicamente o vía correo electrónico de las actuaciones en curso y de la fecha de contestación prevista.

●●● Nuestros compromisos

Contestaremos las instancias que recibamos en el plazo máximo de 30 días naturales desde su recepción.
Realizaremos un mínimo de 3 campañas anuales de sensibilización ambiental.
Investigaremos las denuncias de carácter ambiental, en función de su urgencia, dentro del plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción.
Resolveremos en un mes las solicitudes de licencia de tala de arbolado autóctono desde su recepción.
Evitaremos la regresión de las playas manteniendo los restos de <i>Posidonia oceanica</i> ("alga") un mínimo de 80 días en la orilla de las playas del Portet y l'Ampolla.

●●● Publicación de los resultados

La publicación de los resultados del seguimiento del cumplimiento de los compromisos se realizará anualmente, antes del 31 de marzo del siguiente ejercicio, mediante difusión en los medios de comunicación, dependencias municipales y página web municipal.

●●● Medidas de subsanación

En caso de recepcionarse una queja por incumplimiento de los compromisos adoptados se dirigirá al interesado una carta de disculpa y agradecimiento por su contribución a la mejora del servicio con la indicación del cauce que se le dará para la resolución satisfactoria de la cuestión planteada.

●●● Indicadores

% de instancias contestadas en plazo, respecto al total.
Nº de campañas de sensibilización ambiental realizadas al año.
% de inspecciones de denuncias realizadas en plazo, respecto al total.
% de licencias resueltas en plazo, respecto al total.
Nº de días en los que se han mantenido los restos de <i>Posidonia oceanica</i> en la orilla de las playas del Portet y l'Ampolla.
Nº de m ² de superficie actual de arena - Nº de m ² de superficie de arena del año anterior.

