

● ● ● Presentació

L'Ajuntament de Teulada ha decidit realitzar un esforç important per modernitzar l'Administració i ha apostat per la implantació de sistemes basats en la qualitat.

En aquest sentit, i d'acord amb el nostre Pla Estratègic de Qualitat, hem constituït a l'efecte una comissió tècnica encarregada del seu impuls i la seua implantació, perquè siga una de les primeres línies que ha de desenvolupar l'elaboració de les seues Cartes de Compromisos; les quals entenem com l'instrument tècnic a través del qual la nostra organització informa els ciutadans sobre quins són els serveis que tenim encomanats i els compromisos de qualitat en la seua prestació. Us presentem la Carta de Compromisos del Departament de Medi Ambient, amb la qual pretenem acostar els serveis de l'Ajuntament a tota la ciutadania, i actuar de la manera més dinàmica, àgil i eficient possible.

José Císcar Bolufer
Alcalde de Teulada



● ● ● La nostra missió i visió

La nostra tasca consisteix en la prestació de serveis ambientals al ciutadà, i promoure el bon aprofitament dels recursos naturals, així com el foment d'un desenvolupament sostenible enfocat devers al respecte pel medi ambient i impulsar la participació ciutadana. Pretenem ser un departament que progresse en la millora de la qualitat de vida del municipi mitjançant la gestió eficient del medi i la sensibilització per a la seua conservació, i emprar els recursos tècnics, humans i econòmics dels quals disposem.

● ● ● Normativa reguladora

»Llei 30/1993, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

»Llei 27/2006, de 18 de juliol, per la qual s'hi regules els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient.

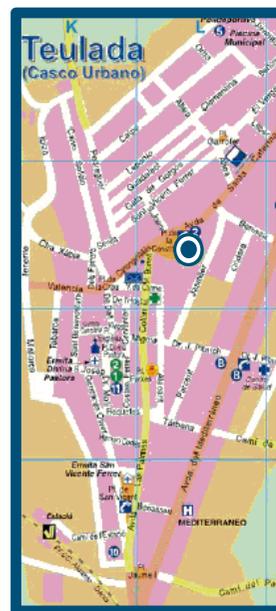
Com arribar...

Ajuntament de Teulada

Departament de Medi
Ambient (1a planta)
Av. Santa Caterina, 2.
03725 Teulada (Alacant)

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

Responsable:
Jürgen B. H. Buschmann,
Regidor de Medi Ambient.



Ajuda'ns a prestar un servei participant a les nostres reunions anuals. Per a més informació contacta amb nosaltres.

● ● ● Horari d'atenció al ciutadà

Atenció presencial i telefònica, de dilluns a divendres, de 9 a 14 hores.

Nre. d'exemplars impresos: 5.000 unitats.

Data de edició: març de 2007

Període de vigència: de març de 2007 a març de 2009.

Aquesta carta és fruit del treball d'un equip de professionals de l'Ajuntament; s'ha confeccionat en el marc del *Projecte d'elaboració de cartes de compromisos a través dels cercles de comparació*. Impulsat i patrocinat per la Diputació Provincial d'Alacant.



Teulada  Moraira

AGENDA 21

Teulada - Moraira

ORGANIZACIÓN
REGISTRADA
GESTIÓN POR
COMPROMISOS



© 2007
www.ifqa.org
07 / 2031



●●● Drets dels ciutadans

- » A rebre la informació de caràcter ambiental que ens siga sol·licitada.
- » A participar en els esdeveniments i campanyes d'educació ambiental que organitzem.
- » A comunicar-nos qualsevol vulneració de la normativa mediambiental en el terme municipal.
- » A obtindre la llicència per a la tala d'exemplars d'arbratge autòcton sempre que es justifique per mitjà de l'ordenança municipal corresponent.

●●● Serveis que hi prestem

| |
|---|
| Informació al ciutadà i resolució de consultes de caràcter mediambiental. |
| Elaboració de campanyes de sensibilització ambiental. |
| Atenció davant de denúncies de caràcter ambiental. |
| Tramitació de llicències per a tala d'arbratge autòcton. |
| Gestió ambiental de les platges. |

●●● Sistema de queixes i suggeriments

L'Ajuntament de Teulada disposa d'un sistema de queixes i suggeriments a través del qual els ciutadans poden manifestar la seua opinió sobre la qualitat dels nostres serveis, la qual cosa ens ajudarà a millorar en la seua prestació. Aquestes poden presentar-se personalment a través d'un escrit (al SIT), per correu postal, per mitjà de fax, correu electrònic i/o a través d'una telefonada.

La resposta als suggeriments o reclamacions rebudes les remetrem per correu ordinari en un termini màxim de 20 dies. Si no resultara factible donar una resposta completa en aquest termini, informarem el ciutadà telefònicament o via correu electrònic de les actuacions en curs i de la data de contestació prevista.

●●● Els nostres compromisos

| |
|---|
| Contestarem les instàncies que hi rebem en el termini màxim de 30 dies naturals des de la seua recepció. |
| Realitzarem un mínim de 3 campanyes anuals de sensibilització ambiental. |
| Investigarem les denúncies de caràcter ambiental, en funció de la seua urgència, dins del termini màxim de 10 dies hàbils des de la seua recepció. |
| Resoldrem en un mes les sol·licituds de llicència de tala d'arbratge autòcton des de la seua recepció. |
| Evitarem la regressió de les platges per mantenir les restes de Posidònia oceànica ("alga") un mínim de 80 dies en la vora de les platges del Portet i l'Ampolla. |

●●● Publicació dels resultats

La publicació dels resultats del seguiment del compliment dels compromisos es realitzarà anualment, abans del 31 de març del següent exercici, per mitjà de difusió en els mitjans de comunicació, dependències municipals i pàgina web municipal.

●●● Mesures de correcció

En cas de rebre una queixa per l'incompliment dels compromisos adoptats, es dirigirà a l'interessat una carta de disculpa i d'agraïment per la seua contribució a la millora del servei amb la indicació del tràmit que es li donarà per a la resolució satisfactòria de la qüestió plantejada.

●●● Indicadors

| |
|--|
| % d'instàncies contestades en termini, respecte del total. |
| Nre. de campanyes de sensibilització ambiental realitzades a l'any. |
| % d'inspeccions de denúncies realitzades en termini, respecte del total. |
| % de llicències resoltes en termini, respecte del total. |
| Nre. de dies en què s'han mantingut les restes de Posidònia oceànica en la vora de les platges del Portet i l'Ampolla. |
| Nre. de m2 de superfície actual d'arena - Nre. de m2 de superfície d'arena de l'any anterior. |