



CARTA DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD.

AYUNTAMIENTO DE MUSKIZ

**DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE Y
SEGURIDAD**





CARTA DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD.

INTRODUCCIÓN.

Mediante las Cartas de Servicios, el Ayuntamiento de Muskiz quiere expresar el COMPROMISO que adquiere con las personas que viven, visitan o trabajan en nuestro pueblo.

Por medio de esta Carta no sólo damos a conocer los servicios que ofrecemos desde nuestro Departamento de Medio Ambiente, sino que también enunciamos los compromisos con los ciudadanos y ciudadanas, fruto de los aspectos que más preocupan a las personas usuarias de los mismos.

Asimismo, y en línea con el compromiso municipal de contribuir a una gestión más transparente y eficiente de los servicios públicos, auditaremos periódicamente el contenido de la presente carta de servicios, y mediremos nuestros resultados, publicando los mismos para una revisión y mejora constante de nuestros servicios.

Alcalde de Muskiz
Borja Liaño Abarategi

No dudamos que el interés de la población en el bienestar personal, el medio ambiente, y la seguridad es cada vez mayor, y está muy relacionado con la gestión e información en estos ámbitos. Por ello, creemos que comunicar esta carta de servicios a todos nuestros usuarios y usuarias es un paso para abrir este Departamento a la ciudadanía, y conectar su gestión con los intereses de nuestro entorno.

Esta carta de servicios explica los compromisos del Ayuntamiento de Muskiz con todos los ciudadanos y ciudadanas, para ayudar a que nuestra ciudad sea una comunidad comprometida con el Medio Ambiente, Sostenible y Segura. El Ayuntamiento quiere dar respuesta a estas inquietudes ambientales y de seguridad, ofreciendo un servicio cercano, abierto y de calidad, especialmente orientado a las demandas actuales de la ciudadanía.

Concejal de Medio Ambiente
Unai Landaburu Izar de la Fuente



CARTA DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD.

OBJETIVO Y ALCANCE.

El Departamento de Medio Ambiente Y Seguridad del Ayuntamiento de Muskiz tiene como misión prestar los servicios que la legislación vigente atribuye a las corporaciones locales en materia medio ambiental, dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía en situaciones de emergencia que puedan originarse en el municipio, y presentir cualquier tipo de incidente laboral que puede producirse en nuestras instalaciones y/o actividades municipales.

Todas estas actuaciones se enmarcan en el objetivo de proteger nuestro medio ambiente cercano, evitar o minimizar los daños a personas y bienes derivados de emergencias sobrevenidas, y prevenir cualquier daño a la salud de nuestro personal y/o ciudadanos que interaccionen con nuestros servicios.

Departamento Responsable de la Carta de Servicios.

Dpto. de Medio Ambiente y Seguridad.

Dirección: San Juan, 2 - 48550 Muskiz (Bizkaia)

Teléfono: 94 670 60 00 - Fax: 94 670 63 63 - Email: ingurumena@muskiz.com

Los Departamento que intervienen directamente en la prestación de los Servicios recogidos en el presente documento son los siguientes:

- Dpto. de Medio Ambiente y Seguridad.
- Alcaldía. Policía Local.
- Dpto. de Obras y Servicios.

Esta carta de servicios responde únicamente a las actuaciones realizadas por el Ayuntamiento de Muskiz (áreas mencionadas) desde las que son gestionadas y/o prestadas.

La versión más actualizada y completa de la carta de servicios, con la legislación aplicable y los derechos y deberes de los/las ciudadanos/as puede consultarse tanto en la página Web Municipal, como en las propias instancias Municipales (Departamento de Medio Ambiente y Seguridad).

SERVICIOS PRESTADOS.

1. Medio Ambientales.

- Formación y sensibilización en materia medioambiental, y seguridad y salud a la ciudadanía de manera global (y de forma específica a los escolares).
- Gestión y tramitación de las quejas/solicitudes de carácter medio ambiental relacionadas con los espacios e infraestructuras del municipio
- Control de la contaminación acústica en el municipio
- Coordinación con los diferentes Departamentos Municipales a fin de garantizar la correcta prestación de los servicios ofrecidos desde el área (ej, mantenimiento de infraestructuras, obras y servicios, recogida de basuras y limpieza viaria, etc).
- Garantizar la correcta recogida, segregación y gestión de los residuos generados en las instalaciones municipales, o derivados de su funcionamiento/mantenimiento.

2. Emergencias y Seguridad.

- Gestión y asistencia ante situaciones de emergencias en el municipio.
- Información a la ciudadanía antes situaciones de emergencia (ambientales, metereológicas, etc).
- Colaboración con el resto de áreas municipales, y otros organismoS (SOS 112, Ertzaintza, Protección Civil, etc) en la respuesta y atención ante emergencias.
- Gestión de la seguridad y salud laboral asociada al personal funcional, laboral y terceras partes que interaccionen con el Ayuntamiento.
- Asegurar el cumplimiento de la normativa en materia de Prevención de Riesgos laborales en nuestras instalaciones y actividades municipales.
- Control y gestión del cumplimiento de las medidas de seguridad en los espacios, infraestructuras y eventos de carácter municipal que se realicen.
- Garantizar la adecuación de las instalaciones e infraestructuras municipales a la normativa en seguridad industrial aplicable.



CARTA DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD.

COMPROMISOS.

Compromiso

Medición del Cumplimiento

MEDIO AMBIENTALES

*Al menos una campaña formativa anual para todos los Centros Educativos de Primaria y Secundaria del Municipio en material ambiental (residuos, eficiencia energética, recursos naturales, etc).	Nº de campañas formativas en materia de medio ambiental realizadas anualmente (dirigidas a los escolares)
*Al menos 2 campañas informativa / formativa anual para la ciudadanía del Municipio en material ambiental y de seguridad y salud.	Nº de campañas formativas en materia de medio ambiental/seguridad y salud realizadas anualmente (dirigidas a las ciudadanía).
*Tramitación del 90% de quejas y solicitudes ambientales en un plazo de 3 días hábiles, y contestación a las mismas en un plazo no superior a 15 días hábiles.	Tiempo medio de respuesta ante quejas y solicitudes ambientales (desde la recepción de la comunicación ciudadana, hasta la tramitación y/o contestación de la misma) (%).
*Ante cualquier denuncia por molestias de ruido en el ámbito de la Ordenanza Municipal de Ruido se realizará una medición en las primeras 24 horas que se repita dicha circunstancias, y se emitirá informe del mismo dentro de los 15 días hábiles siguientes.	Tiempo medio de atención ante denuncias ciudadanas por Ruido (desde la recepción de la denuncia, hasta la realización de la medición, y posterior emisión de informe).

EMERGENCIAS Y SEGURIDAD

*Al menos una campaña formativa anual para todos los Centros Educativos de ESO del Municipio en Emergencias, Soporte Vita Básico y DESA.	Nº de campañas formativas en materia de emergencias realizadas anualmente.
*Servicio de 24 horas X 365 días de asistencia en Emergencias Municipales atendido por un Coordinador de Emergencias.	Nº de Asistencias anuales recibidas/atendidas (%)
*Asistencia en el lugar de Emergencia en un tiempo medio de 10 minutos, y máximo de 20 minutos por parte del Coordinador de Emergencias y/o Técnico Asesor de Emergencias, Protección Civil Municipal y/o Policía Municipal (salvo que no lo estime 112-SOS).	Tiempo medio de asistencia a Emergencias (desde la recepción del aviso a los Servicios Municipales, hasta que los mismos se presenten en el lugar de la emergencia).
*Asegurar o señalar la zona de la Emergencia/Incidencia en 60 minutos desde su comunicación, y supervisar la zona al menos 2 veces al día hasta la resolución de la incidencia o tramitación a la instancia o área competente (cuando su resolución no es inmediata -en el día-) -100% de los casos.	Tiempo medio de respuesta (zona segura) ante Incidentes/Emergencias (desde recepción del aviso, hasta que medios municipales aseguran zona). Inspecciones diarias sobre zonas señalizadas o aseguradas.
*Se informará a la ciudadanía ante cualquier situación de emergencia ambiental y/o meteorológica adversa en el	Tiempo medio (en horas) transcurridos desde comunicación desde SOS-112 de



CARTA DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD.

plazo máximo de 3 horas, a través de medio electrónicos municipales. una emergencia, y su traslado a la ciudadanía.

*En todos los eventos organizados en el Municipio (espacios y/o infraestructuras municipales) dispondrán de un operativo de Seguridad compuesto, por al menos un Coordinador de Emergencias. N° total de eventos organizados en el Municipio / N° total de actas reguladoras de dichos eventos en materia de emergencias.

*0 accidentes/incidentes en edificios municipales por deficiente mantenimiento de sus instalaciones y/o equipamientos y/o ausencia de medidas de seguridad laboral y/o industrial en las mismas. N° de accidentes/incidentes en edificios municipales anualmente.



MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO.

En el caso que por servicio o causas ajenas excepcionales, los compromisos recogidos en la Carta de Servicios pudieran verse afectados, el Departamento adoptará las actuaciones necesarias para solventar que las personas no se vean afectadas por dicho incumplimiento, y se vuelva a una situación de normalidad de forma urgente.

Igualmente, todo incumplimiento de un compromiso será objeto de estudio y análisis por las áreas afectadas, a fin de adoptar las medidas correctoras que procedan, evitando con ello la repetición futura de dichas anomalías.



COMUNICACIÓN DE GRADO CUMPLIMIENTO CON LOS COMPROMISOS.

La comunicación pública del resultado en relación al grado de seguimiento de los compromisos se realizará con carácter anual mediante la publicación de dichos resultados en la página Web del Ayuntamiento, y estará a disposición de la ciudadanía para su consulta en el Departamento de Medio Ambiente y Seguridad.



CARTA DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS/LAS CIUDADANOS/AS.

Todos los/las ciudadanos/as pueden colaborar en el proceso de mejora continua de los servicios recogidas en la Carta poniéndose en contacto con el Departamento de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Muskiz, a través del correo electrónico ingurumena@muskiz.com, que las tendrá en consideración para participar en las futuras revisiones del presente documento.

Otros canales de participación son la formulación de sugerencias y quejas, así como la solicitud de reuniones con el personal del Departamento a fin de mejorar sus servicios y/o funcionamiento.



PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Se puede colaborar en la mejora continua de los servicios prestados por el Departamento, y recogidos en el presente documento, expresando sus opiniones mediante la formulación de solicitudes (sugerencias), quejas y reclamaciones, que pueden plantearse a través de los siguientes canales:

- En la oficina de Atención Ciudadana (SAC) situado en la Planta baja del Edificio Municipal, tanto de manera presencial (mediante los impresos dispuestos a tal fin), como por carta o E-mail.
- A través de la Página Web municipal (www.muskiz.org, apartado de Servicios "Medio Ambiente-Emergencias").
- Mediante el Teléfono de Atención 94.670.60.00.

Se dará respuesta a todas las solicitudes (sugerencias), reclamaciones y quejas recibidas, en un plazo máximo de 15 días hábiles.

DIRECCIONES, ACCESOS Y HORARIOS DE LOS SERVICIOS.

Centro	Dirección-Contacto	Horarios
Emergencias 24 horas	112	24 horas x 365 días
Ayuntamiento de Muskiz SAC (Servicio Atención Ciudadana)	C/ San Juan, 2. 48550 Muskiz. Telef. 946.706.000 E: mail: muskiz@muskiz.com	Lunes a Viernes: 08:00 a 15:00
Departamento de Medio Ambiente	C/ San Juan, 2. 48550 Muskiz. Telef. 946.706.000 E: mail: ingurumena@muskiz.com Twitter: @muskizMA	Lunes a Viernes: 08:00 a 15:00
Policía Municipal	C/ San Juan, 2. 48550 Muskiz. Telef. 946.707.925 Móvil. 656.792.787 E: mail: policiamunicipal@muskiz.com	Lunes a Viernes: 07:00 a 22:00 Sábados y Domingos: 08:00 a 20:00



DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.

Conforme a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, a los ciudadanos/as, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen los siguientes derechos:

- a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- c) A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- d) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico.
- e) A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- f) A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- g) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- h) Al acceso a la información pública, archivos y registros.
- i) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- j) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- k) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

Igualmente, la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, señala en relación a la información y participación ciudadanas, que:

1. Las Corporaciones locales facilitarán la más amplia información sobre su actividad y la participación de todos los ciudadanos en la vida local (Art. 69).
2. Todos los ciudadanos tienen derecho a obtener copias y certificaciones acreditativas de los acuerdos de las corporaciones locales y sus antecedentes, así como a consultar los archivos y registros en los términos que disponga la legislación de desarrollo del artículo 105, párrafo b), de la Constitución (Art. 70).

NORMATIVA BÁSICA DE APLICACIÓN.

Derecho Administrativo

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.

Medio Ambiente

- Ley 3/1998, de 27 de febrero, de protección general del Medio Ambiente.
- 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.
- Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados.
- Decreto Legislativo 1/2014, de 15 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Conservación de la Naturaleza del País Vasco.

Emergencias

- Ley 2/1985, de 21 de enero, sobre Protección Civil.
- Ley 1/1996, de 3 de abril, de gestión de emergencias.
- Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia (Estado).
- Decreto 277/2010, de 2 de noviembre, por el que se regulan las obligaciones de autoprotección exigibles a determinadas actividades, centros o establecimientos para hacer frente a situaciones de emergencia (País Vasco).

Seguridad y Salud Laboral

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios de prevención.