



CONVENIO ESPECÍFICO DE COLABORACIÓN ENTRE EL SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA Y EL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALBAL PARA MEJORAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS Y LIBERTADES DE LAS PERSONAS

En, Albal a 2 de marzo de 2011

REUNIDOS

De una parte, D. Ramón Marí Vila, Alcalde-Presidente del Excmo. Ayuntamiento de Albal.

Y de otra, el Excmo. Sr. D. José Cholbi Diego, Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

MANIFESTAN

PRIMERO.-



El art. 8 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana (en adelante, EACV) dispone que las valencianas y los valencianos, en su condición de ciudadanos españoles y europeos, son titulares de los derechos, deberes y libertades reconocidos en la Constitución Española y en el ordenamiento de la Unión Europea y en los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos, individuales y colectivos, debiendo velar los poderes públicos valencianos, entre ellos, el Síndic de Greuges y el Excmo. Ayuntamiento de Albal, por su protección y respeto.

SEGUNDO.-

Todas las personas tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial, en un plazo razonable, y a gozar de servicios públicos de calidad, así como también ostentan el derecho a participar de forma individual, o colectiva, en la vida política, económica, cultural y social de la Comunitat Valenciana (art. 9 EACV).

TERCERO.-

El Síndic de Greuges es el Alto Comisionado de Les Corts, designado por éstas, que velará por la defensa de los derechos y libertades reconocidos en los Títulos I de la Constitución Española y II del Estatuto de Autonomía, en el ámbito competencial y territorial de la Comunitat Valenciana (art. 38 EACV).

CUARTO.-

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana y el Excmo. Ayuntamiento de Albal consideran que la protección efectiva de los derechos de las personas debe realizarse de forma preventiva y reactiva, mejorando constantemente los medios de defensa, fomentando su divulgación y conocimiento, y potenciando la efectiva participación ciudadana en la gestión de los asuntos públicos.

QUINTO.-

El presente convenio específico de colaboración constituye un desarrollo del convenio marco suscrito entre el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias para mejorar la protección de los derechos y libertades de las personas, en el marco de la legislación vigente, y de acuerdo con los principios de cooperación, asistencia, eficacia, información recíproca y lealtad institucional.

SEXTO.-



La Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana, aprobada por Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, y aplicable al conjunto de la administración pública de la Generalitat Valenciana, se sustenta en tres líneas básicas de actuación, que son expresamente asumidas por el Síndic de Greuges y el Excmo. Ayuntamiento de Albal para mejorar la protección de los derechos de las personas:



1. Una administración orientada a la ciudadanía, que se desarrolla con los siguientes compromisos:

-Atender adecuadamente las necesidades de las ciudadanas y ciudadanos por medio de todos los canales disponibles: presencial, telefónico e Internet, entre otros, en los dos idiomas oficiales de la Comunitat Valenciana.

-Potenciar la mejora del trato y la atención ciudadana, formando especialmente al personal destinado a esta función.



- Fomentar y ampliar los canales para la participación de la ciudadanía en la elaboración, diseño y mejora de los actuales y futuros servicios.
- Investigar las necesidades y expectativas de la ciudadanía, para desarrollar nuevos servicios y mejorar los existentes.
- Impulsar el desarrollo y consolidación de una cultura de servicio en la organización con el objetivo de ser excelentes en la atención dispensada.
- Medir el grado de satisfacción de las ciudadanas y ciudadanos con relación a los servicios que se le ofrecen.
- Facilitar las vías para recoger y gestionar las quejas y sugerencias de las personas.
- Informar detalladamente, utilizando todos los canales disponibles, de qué servicios puede recibir de la administración valenciana, así como de dónde, cómo y cuándo puede recibirlos.
- Plasmar, en cartas de servicios sectoriales y específicas, los estándares de calidad a los que ajustarán la prestación de los servicios públicos los órganos que conforman la administración Valenciana.
- Favorecer que los colectivos más desfavorecidos de nuestra sociedad puedan acceder de manera igualitaria a los servicios prestados.
- Ofrecer todos los servicios atendiendo a normas que respeten el medio ambiente.

2. Una administración eficaz y eficiente, que se desarrolla con los siguientes compromisos:

- Simplificar los procedimientos administrativos con el objetivo de hacerlos más accesibles, sencillos y eficientes; la eliminación de los trámites innecesarios y, en definitiva, la mejora de la calidad y cantidad de los procedimientos existentes.
- Utilizar las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías, persiguiendo incentivar e incrementar la relación con la administración a través de las mismas, y en especial de Internet.
- Implantar la calidad como norma de funcionamiento interno de la organización, subordinando y adecuando la misma a la prestación de cada uno de sus servicios.

-Funcionar de un modo equilibrado en todo el territorio, atendiendo a la diversidad de sus necesidades y características particulares.

-Introducir los medios para que las decisiones se tomen al nivel más próximo a la ciudadanía, dando responsabilidades a las personas que actúan en los servicios de manera directa.

-Formar permanentemente a los profesionales que se encuentran al servicio de la ciudadanía, incentivando programas internos de formación y preparando de un modo especial a aquel personal que trata directamente con el mismo.

-Asesorar, ayudar y orientar sobre las actuaciones a emprender ante la administración.

-Mejorar la coordinación entre administraciones y entre diferentes departamentos de la administración Valenciana, de modo que a la ciudadanía le resulte más fácil relacionarse con la Generalitat Valenciana.

3. Una administración moderna, innovadora y exigente consigo misma, que se desarrolla con el compromiso de consolidar una administración:

-Sensibilizada, con la nueva sociedad de la información y del conocimiento, incorporando las últimas y más competitivas tecnologías.

-Comunicativa, abierta y accesible, que establece nuevas vías de comunicación con la ciudadanía, reduciendo las barreras físicas y abriendo vías más rápidas, cómodas y eficaces.

-Dinámica y participativa en proyectos y eventos nacionales e internacionales, dándose a conocer e incorporando las tendencias más innovadoras de cada momento.

-Moderna, comprometida con la accesibilidad y utilización de la tecnología más avanzada, para agilizar la gestión de los servicios dirigidos a la ciudadanía.

-Exigente en sus metas, definiendo objetivos de mejora del servicio medibles y auditables basados en las necesidades de la ciudadanía, que se plasman en las cartas de servicio sectoriales a desarrollar de forma permanente.

En consecuencia con lo expuesto, las Instituciones públicas firmantes convienen en establecer un marco de colaboración para mejorar la protección de los derechos y libertades de las personas, y reconociéndose mutuamente la capacidad legal necesaria en la representación institucional que ostentan, vienen a suscribir este convenio marco de colaboración en base a las siguientes

CLÁUSULAS

PRIMERA.- INCREMENTO DE LA COLABORACIÓN INSTITUCIONAL.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana y el Excmo. Ayuntamiento de Albal se comprometen a incrementar su colaboración para mejorar la protección de los derechos y libertades de las personas, en el marco de la legislación vigente, y de acuerdo con los principios de cooperación, asistencia, eficacia, información recíproca y lealtad institucional.

SEGUNDA.- COMPROMISOS DEL SÍNDIC DE GREUGES.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana asume expresamente los siguientes compromisos:

- 1) Destacar expresamente la positiva colaboración del Excmo. Ayuntamiento de Albal en el Informe Anual a presentar en Les Corts Valencianes.
- 2) Publicitar en la página web de la Institución el resultado de la investigación de las quejas que hayan sido resueltas de forma favorable para el ciudadano o ciudadana por parte del Ayuntamiento de Albal.
- 3) Realizar las gestiones necesarias con el Gabinete de Alcaldía antes de efectuar una declaración de hostilidad del Ayuntamiento por falta de colaboración con el Síndic de Greuges, en cumplimiento del principio de lealtad institucional.
- 4) Tramitar lo antes posible el expediente de queja, por lo que la resolución que ponga fin al procedimiento se adoptará y notificará al Ayuntamiento en el plazo máximo de un mes desde la conclusión de las diligencias de investigación, entendiendo por tales las que requieran contestación de una administración pública o de la propia persona autora de la queja.
- 5) Remitir al Ayuntamiento un ejemplar del Informe Anual o los Informes Especiales que se presenten en Les Corts Valencianes.
- 6) Mantener un constante intercambio de información con el personal técnico del Ayuntamiento para dar a conocer el contenido de la doctrina seguida por el Síndic de Greuges en las resoluciones que se dicten en forma de recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales.



7) Facilitar al Ayuntamiento los soportes materiales necesarios que contengan la información precisa sobre la naturaleza y fines de esta Institución, el acceso de los ciudadanos a la misma, sus procedimientos de actuación y el alcance y efectos de sus decisiones.

8) Difundir el contenido del presente convenio en la página web del Síndic de Greuges para dar a conocer públicamente las administraciones públicas que lo han suscrito.

TERCERA.- COMPROMISOS MUNICIPALES.

El Ayuntamiento de Albal asume expresamente los siguientes compromisos:

1) Remitir en tiempo y forma al Síndic de Greuges la información que se requiera en relación con las quejas que se encuentren en tramitación, teniendo en cuenta el plazo legal máximo de quince días que establece el art. 18.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges.

2) Encomendar a una oficina, unidad administrativa o persona concreta la centralización de las relaciones del Ayuntamiento con el Síndic de Greuges con el objeto de establecer un interlocutor fijo para canalizar y tramitar los expedientes de queja, a fin de agilizar la colaboración, el intercambio de información y reducir los tiempos de respuesta.

3) Colaborar con el Síndic de Greuges en la difusión pública de la Institución del Defensor del Pueblo de la Comunitat Valenciana para facilitar a la ciudadanía su conocimiento y el acceso a la misma.

4) Habilitar un buzón de recogida de consultas y quejas dirigidas al Síndic de Greuges en la oficina de información al público, así como instalar en la página web del Ayuntamiento un enlace a la página web del Síndic de Greuges.

CUARTA.- COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana y el Excmo. Ayuntamiento de Albal expresan su deseo de potenciar sus comunicaciones a través de medios electrónicos, de tal forma que el envío de los documentos derivados de la tramitación de los expedientes de queja pueda efectuarse por medio del correo electrónico, lo que posibilitará una mejora en los tiempos de tramitación y resolución de las quejas y una mayor calidad del servicio que ambas Instituciones ofrecen a la ciudadanía.



QUINTA.- VIGENCIA DEL CONVENIO.

El presente convenio surtirá efectos a partir del día de la firma, prorrogándose tácitamente por anualidades, salvo denuncia expresa de alguna de las partes, que habrá de comunicarlo por escrito y con una antelación mínima de tres meses.

SEXTA.- COMISIÓN MIXTA.

Para el seguimiento y coordinación del presente convenio, se designará una Comisión Mixta, formada por dos representantes de cada una de las partes, que se reunirá a petición de cualquiera de ellas con una antelación mínima de quince días.

SÉPTIMA.- INTERPRETACIÓN DEL CONVENIO.

Cualquier duda que pueda surgir en la interpretación del presente convenio será resuelta de común acuerdo por ambas partes.

Y, en prueba de conformidad, firman el presente convenio en el lugar y fecha señalados en su encabezamiento.

Excmo. Sr. D. José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la
Comunitat Valenciana



AJUNTAMENT
D'ALBAL
ALCALDIA

Sr. D. Ramón Marí Vila
Alcalde-Presidente del Excmo.
Ayuntamiento de Albal

**CONVENI ESPECÍFIC DE COL·LABORACIÓ ENTRE EL SÍNDIC DE
GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA I L'EXCM. AJUNTAMENT
D'ALBAL PER A MILLORAR LA PROTECCIÓ DELS DRETS I LLIBERTATS
DE LES PERSONES**

Albal, 2 de març de 2011.

REUNITS

D'una part, Sr. Ramón Marí Vila, alcalde - president/a de l'Excm. Ajuntament d'Albal.

I d'una altra, l'Excm. Sr. José Cholbi Diego, Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

MANIFESTEN

PRIMER



L'art. 8 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana (d'ara en avant EACV) disposa que les valencianes i els valencians, en la seua condició de ciutadans espanyols i europeus, són titulars dels drets, deures i llibertats reconeguts en la Constitució Espanyola i en l'ordenament de la Unió Europea i en els instruments internacionals de protecció dels drets humans, individuals i col·lectius i que els poders públics valencians, entre estos el Síndic de Greuges i l'Excm. Ajuntament d'Albal, han de vetlar per la seua protecció i respecte.

SEGON



Totes les persones tenen dret a què les administracions públiques de la Generalitat tracten els seus assumptes de manera equitatiu i imparcial, en un termini raonable, i a gaudir de servicis públics de qualitat, així com també són titulars del dret a participar de forma individual, o col·lectiva, en la vida política, econòmica, cultural i social de la Comunitat Valenciana (art. 9 EACV).

TERCER

El Síndic de Greuges és l'Alt Comissionat de Les Corts, designat per estes, que vetlarà per la defensa dels drets i llibertats reconeguts en els Títols I de la Constitució Espanyola i II de l'Estatut d'Autonomia, en l'àmbit competencial i territorial de la Comunitat Valenciana (art. 38 EACV).

QUART

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana i l'Excm. Ajuntament d'Albal consideren que la protecció efectiva dels drets de les persones ha de realitzar-se de forma preventiva i reactiva i millorar constantment els mitjans de defensa, així com fomentar la seua divulgació i coneixement i potenciar l'efectiva participació ciutadana en la gestió dels assumptes públics.

CINQUÉ

El present conveni específic de col·laboració constituïx un desenrotllament del conveni marc subscrit entre el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana i la Federació Valenciana de Municipis i Províncies per a millorar la protecció dels drets i llibertats de les persones, en el marc de la legislació vigent, i d'acord amb els principis de cooperació, assistència, eficàcia, informació recíproca i lleialtat institucional.

SISÉ



La Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana, aprovada per Decret 191/2001, de 18 de desembre, s'aplica al conjunt de l'administració pública de la Generalitat Valenciana i se sustenta en tres línies bàsiques d'actuació, que són expressament assumides pel Síndic de Greuges i per l'Ajuntament d'Albal per a millorar la protecció dels drets de les persones:

1. Una administració orientada a la ciutadania, que es desenrotlla amb els compromisos següents:

- 
- Atendre adequadament les necessitats de les ciutadanes i ciutadans per mitjà de tots els canals disponibles: presencial, telefònic i Internet, entre altres, en els dos idiomes oficials de la Comunitat Valenciana.
 - Potenciar la millora del tracte i l'atenció ciutadana, formant especialment el personal destinat a esta funció.
 - Fomentar i ampliar els canals per a la participació de la ciutadania en l'elaboració, disseny i millora dels actuals i futurs servicis.

- Investigar les necessitats i expectatives de la ciutadania, per a desenrotllar nous servicis i millorar els existents.
- Impulsar el desenrotllament i consolidació d'una cultura de servici en l'organització amb l'objectiu de ser excel·lents en l'atenció dispensada.
- Mesurar el grau de satisfacció de les ciutadanes i ciutadans amb relació als servicis que se li oferixen.
- Facilitar les vies per a arregar i gestionar les queixes i suggeriments de les persones.
- Informar detalladament, mitjançant tots els canals disponibles, de quins servicis pot rebre de l'administració valenciana, així com d'on, com i quan pot rebre'ls.
- Plasmar, en cartes de servicis sectorials i específiques, els estàndards de qualitat a què ajustaran la prestació dels servicis públics els òrgans que conformen l'administració Valenciana.
- Afavorir que els col·lectius més desfavorits de la nostra societat puguin accedir de manera igualitària als servicis prestats.
- Oferir tots els servicis atenent a normes que respecten el medi ambient.

2. Una administració eficaç i eficient, que es desenrotlla amb els compromisos següents:

- Simplificar els procediments administratius amb l'objectiu de fer-los més accessibles, senzills i eficients; l'eliminació dels tràmits innecessaris i, en definitiva, la millora de la qualitat i quantitat dels procediments existents.
- Utilitzar els avantatges que oferixen les noves tecnologies, perseguint incentivar i incrementar la relació amb l'administració a través d'estes, i en especial d'Internet.
- Implantar la qualitat com a norma de funcionament intern de l'organització i subordinar i adequar esta a la prestació de cada un dels seus servicis.
- Funcionar d'una manera equilibrada en tot el territori, atenent a la diversitat de les seues necessitats i característiques particulars.
- Introduir els mitjans perquè les decisions es prenguen al nivell més pròxim a la ciutadania i donar responsabilitats a les persones que actuen en els servicis de manera directa.
- Formar permanentment els professionals que es troben al servici de la ciutadania i incentivar programes interns de formació així com prepara d'una manera especial a aquell personal que tracta directament amb la ciutadania.
- Assessorar, ajudar i orientar sobre les actuacions a emprendre davant de l'administració.
- Millorar la coordinació entre administracions i entre els diferents departaments de l'administració valenciana, de manera que a la ciutadania li resulte més fàcil relacionar-se amb la Generalitat Valenciana.

3. Una administració moderna, innovadora i exigent amb si mateixa, que es desenrotlla amb el compromís de consolidar una administració:

- Sensibilitzada, amb la nova societat de la informació i del coneixement i que incorpora les últimes i més competitives tecnologies.

- Comunicativa, oberta i accessible, que estableix noves vies de comunicació amb la ciutadania i que reduïx les barreres físiques i obri vies més ràpides, còmodes i eficaces.

- Dinàmica i participativa en projectes i esdeveniments nacionals i internacionals i que es dona a conèixer i que incorpore les tendències més innovadores de cada moment.

- Moderna, compromesa amb l'accessibilitat i utilització de la tecnologia més avançada, per a agilitzar la gestió dels servicis dirigits a la ciutadania.

- Exigent en les seues metes i que definix objectius de millora del servici que es poden mesurar i auditar basats en les necessitats de la ciutadania, que es plasmen en les cartes de servici sectorials a desenrotllar de forma permanent.

En conseqüència amb allò que s'ha exposat, les institucions públiques firmants convenen a establir un marc de col·laboració per a millorar la protecció dels drets i llibertats de les persones, i es reconeixen mútuament la capacitat legal necessària en la representació institucional que exercixen, vénen a subscriure este conveni marc de col·laboració que es basa en les següents

CLÀUSULES

PRIMERA.- INCREMENT DE LA COL·LABORACIÓ INSTITUCIONAL.



El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana i l'Excm. Ajuntament d'Albal es comprometen a incrementar la seua col·laboració per a millorar la protecció dels drets i llibertats de les persones, en el marc de la legislació vigent, i d'acord amb els principis de cooperació, assistència, eficàcia, informació recíproca i lleialtat institucional.



SEGONA.- COMPROMISOS DEL SÍNDIC DE GREUGES.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana assumix expressament els compromisos següents:

- 1) Destacar expressament la positiva col·laboració de l'Excm. Ajuntament d'Albal en l'Informe Anual que ha de presentar en Les Corts Valencianes.

- 2) Publicitar en la pàgina web de la Institució el resultat de la investigació de les queixes que hagen sigut resoltes de forma favorable per al ciutadà o ciutadana per part de l'Ajuntament d'Albal.
- 3) Realitzar les gestions necessàries amb el Gabinet d'Alcaldia abans d'efectuar una declaració d'hostilitat de l'Ajuntament per falta de col·laboració amb el Síndic de Greuges, en compliment del principi de lleialtat institucional.
- 4) Tramitar com més prompte millor l'expedient de queixa, per la qual cosa la resolució que pose fi al procediment s'ha d'adoptar i notificar a l'Ajuntament en el termini màxim d'un mes des de la conclusió de les diligències d'investigació i s'entenen per tals les que requerisquen contestació d'una administració pública o de la pròpia persona autora de la queixa.
- 5) Remetre a l'Ajuntament un exemplar de l'Informe Anual o els Informes Especials que es presenten en Les Corts Valencianes.
- 6) Mantindre un constant intercanvi d'informació amb el personal tècnic de l'Ajuntament per a donar a conèixer el contingut de la doctrina seguida pel Síndic de Greuges en les resolucions que es dicten en forma de recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals.
- 7) Facilitar a l'Ajuntament els suports materials necessaris que continguen la informació precisa sobre la naturalesa i fins d'esta Institució, l'accés dels ciutadans a esta, els seus procediments d'actuació i l'abast i efectes de les seues decisions.
- 8) Difondre el contingut del present conveni en la pàgina web del Síndic de Greuges per a donar a conèixer públicament les administracions públiques que l'han subscrit.

TERCERA.- COMPROMISOS MUNICIPALS.

L'Ajuntament d'Albal assumix expressament els compromisos següents:

- 1) Remetre dins del termini i la forma escaient al Síndic de Greuges la informació que es requerisca en relació amb les queixes que es troben en tramitació, tenint en compte el termini legal màxim de quinze dies que estableix l'art. 18.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges.

2) Encomanar a una oficina, unitat administrativa o persona concreta la centralització de les relacions de l'Ajuntament amb el Síndic de Greuges amb l'objecte d'establir un interlocutor fix per a canalitzar i tramitar els expedients de

queixa, a fi d'agilitzar la col·laboració, l'intercanvi d'informació i reduir els temps de resposta.

3) Col·laborar amb el Síndic de Greuges en la difusió pública de la Institució del Defensor del Poble de la Comunitat Valenciana per a facilitar a la ciutadania el seu coneixement i el seu accés.

4) Habilitar una bústia d'arreglada de consultes i queixes dirigides al Síndic de Greuges en l'oficina d'informació al públic, així com instal·lar en la pàgina web de l'Ajuntament un enllaç a la pàgina web del Síndic de Greuges.

QUARTA.- COMUNICACIÓ INSTITUCIONAL A TRAVÉS DE MITJANS ELECTRÒNICS.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana i l'Excm. Ajuntament d'Albal expressen el seu desig de potenciar les seues comunicacions a través de mitjans electrònics, de tal forma que l'enviament dels documents derivats de la tramitació dels expedients de queixa pugua efectuar-se per mitjà del correu electrònic, la qual cosa possibilitarà una millora en els temps de tramitació i resolució de les queixes i una major qualitat del servei que ambdós Institucions ofereixen a la ciutadania.

CINQUENA.- VIGÈNCIA DEL CONVENI.

El present conveni produirà efectes a partir del dia de la firma i es prorrogarà tàcitament per anualitats, excepte denúncia expressa d'alguna de les parts, que haurà de comunicar-la per escrit i amb una antelació mínima de tres mesos.

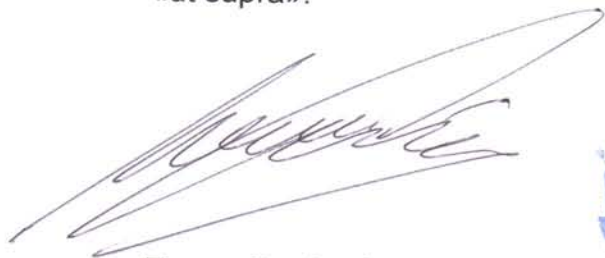
SISENA.- COMISSIÓ MIXTA.

Per al seguiment i coordinació del present conveni, es designarà una Comissió Mixta, formada per dos representants de cada una de les parts, que es reunirà a petició de qualsevol d'estes amb una antelació mínima de quinze dies.

SETENA.- INTERPRETACIÓ DEL CONVENI.

Qualsevol dubte que puga sorgir en la interpretació del present conveni serà resolt de comú acord per ambdós parts.

I, en prova de conformitat, firmen el present conveni en el lloc i la data «ut supra».



Excm. Sr. José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la
Comunitat Valenciana



**AJUNTAMENT
D'ALBAL**
ALCALDIA



Sr. Ramón Mari Vila
Alcalde-President de
l'Ajuntament d'Albal