



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE QUALITAT AMBIENTAL

CARTA de SERVICIS

SERVICI DE QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL,
CONTAMINACIÓ ACÚSTICA I PLATGES

2018







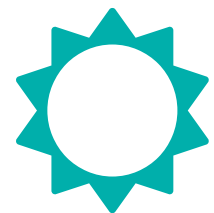
Presentació

L'Ajuntament de València està desplegant en els últims mesos una intensa labor de modernització de la gestió pública local.

Hem normalitzat procediments, simplificat tràmits, acurtat terminis... incorporant en la nostra labor diària la qualitat en el servei, inclosa la implementació de les modernes tecnologies i la millora contínua.

Per mitjà d'esta carta no sols donem a conèixer els serveis que oferim sinó que també enunciem els compromisos fruit dels aspectes que més preocupen a la ciutadania que n'és usuària.

Per tant, i en línia amb el compromís municipal d'aconseguir una gestió cada vegada més àgil i transparent, auditem anualment el contingut d'esta carta de serveis i mesurem i fem públics els seus resultats amb l'objectiu de la seua revisió i la millora contínua del servei prestat.



*Servici de Qualitat i Anàlisi
Mediambiental, Contaminació
Acústica i Platges*



Unitat responsable de la carta de servicis

El Servici de Qualitat i Anàlisi Mediambiental, Contaminació Acústica i Platges depén de la Delegació de Qualitat Ambiental, que està integrada en l'Àrea de Medi Ambient de l'Ajuntament de València.

La nostra **missió**

Desenvolupar les activitats corresponents a les tres grans àrees del nostre servici: la vigilància i control de la contaminació acústica, la vigilància i control de la contaminació atmosfèrica i el control sanitari d'aigües i aliments per mitjà de l'anàlisi química i microbiològica, així com el desenvolupament de les activitats de manteniment de l'acreditació i la gestió de la qualitat del laboratori.

La nostra **visió**

Vetlar perquè la ciutadania tinga les millors condicions ambientals per mitjà d'una escrupolosa vigilància i prevenció dels contaminants atmosfèrics, acústics, de les aigües i dels aliments. Així mateix, fomentar el coneixement i la difusió de la cultura ambiental i satisfer les necessitats de formació i informació, posant l'accent especialment en l'ús de les noves tecnologies.



Quins servicis oferim?

Contaminació acústica

Elaboració i aprovació dels mapes del soroll, així com les seues revisions i modificacions posteriors.

Elaboració i aprovació dels plans d'acció en matèria de contaminació acústica, així com les seues revisions i modificacions posteriors.

Coordinació de l'òrgan gestor de la contaminació acústica.

Assessorament tècnic d'instrumentació acústica en els diferents servicis de l'Ajuntament.

Control i vigilància de nivells sonors en el medi exterior (SOROLL AMBIENTAL) i de vibracions. Gestió i explotació de la Xarxa de Vigilància Acústica.

Control i vigilància, proposta de mesures i realització d'informes sonomètrics en ZAS (zones acústicament saturades).

Difondre i fomentar entre la ciutadania el major coneixement dels temes relacionats amb la contaminació acústica per mitjà de cursos, tallers i campanyes de formació, així com de la conscienciació i sensibilització en la lluita contra la contaminació acústica.

Denúncies de soroll per diferents fonts sonores entre particulars.



Contaminació atmosfèrica

Control i vigilància dels nivells de contaminació atmosfèrica de la ciutat de València. Per a la consecució d'esta finalitat, l'Ajuntament té firmat un conveni de col·laboració amb la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural l'objecte de la qual és regular la col·laboració i mecanis-



mes de coordinació entre les dos administracions, per a la realització d'activitats de vigilància i millora de la qualitat de l'aire.

Les dos institucions, a més, col·laboraran en el disseny, la redacció i la posada en marxa de plans de qualitat de l'aire: PLANS DE MILLORA DE LA QUALITAT DE L'AIRE.

Elaboració del diagnòstic de la qualitat de l'aire de la ciutat de València.

Difondre i fomentar entre la ciutadania el major coneixement dels temes relacionats amb la contaminació atmosfèrica.

Seguiment de les condicions d'activació i desactivació del Protocol de mesures a adoptar durant episodis d'alta contaminació per diòxid de nitrogen o PM10.



Control sanitari d'aigües i aliments

Control sanitari per mitjà de l'anàlisi fisicoquímica i microbiològica d'aigües de consum humà, continentals, residuals i marines.

Control sanitari per mitjà de l'anàlisi química i microbiològica d'aliments.



Suport técnicoanalític a altres servicis de l'Ajuntament, així com a diferents organismes externs a través de convenis, en matèria de medi ambient, sanitat i consum.

Web del Servici de Contaminació Acústica

En esta web es posa a disposició de la ciutadania el conjunt d'informació que es genera en el servici i li dóna visibilitat, en la qual, i com a elements que cal destacar, hi ha els següents:

- Guia divulgativa de l'ordenança municipal de protecció contra la contaminació acústica
- Mapa de soroll del terme municipal de València. Visor del soroll
- Plans d'acció en matèria de contaminació acústica
- Campanyes de sensibilització i conscienciació

Drets i deures del veïnat

DRETS:

Dret a accedir a la informació ambiental que estiga en poder de les autoritats públiques o en el d'altres subjectes en nom seu, sense que per a això estiguen obligats a declarar un interès determinat, qualsevol que siga la seua nacionalitat, domicili o seu d'acord amb la Llei 27/2006, de 18 de juliol, per la qual es regulen els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient (incorpora les directives 2003/4/CE i 2003/35/CE).





Dret a la presentació de suggeriments i reclamacions en els termes que preveu el Reglament de Transparència i Participació Ciutadana.

DEURES:

Deure de facilitar les dades que resulten imprescindibles per a la realització de la inspecció oportuna i, per consegüent, per a iniciar els tràmits pertinents segons el procediment regulat per l'ordenança municipal de protecció contra la contaminació acústica.

Deure de col·laboració de les persones interessades en els procediments, d'acord amb el que s'estableix amb caràcter general en l'article 18 de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, i de manera es-

pecífica en l'article 58, punts 3 i 4, de l'Ordenança Municipal de Protecció contra la contaminació acústica, en els quals s'assenyala el deure dels i les denunciants de prestar la col·laboració necessària al personal tècnic municipal que té encomanada la labor inspectora.

Formes de participació

Les persones usuàries podran participar en el procés de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'esta carta de servicis a través de les vies següents:

- Enquestes de satisfacció que es realitzen periòdicament.



- Posant-se en contacte amb el Servei de Contaminació Acústica i Anàlisi Mediambiental a través dels canals següents: telèfon, visites presencials (amb cita telefònica prèvia).

Suggeriments, queixes i reclamacions

L'Ajuntament de València disposa d'un Servei de Queixes i Suggeriments, així com un procediment específic per a la seua tramitació.

Els suggeriments podran ser presentats:

Via telemàtica. A través de la bústia de consultes i suggeriments del web municipal.

Via presencial. Per escrit, amb indicació de les dades personals en qualsevol dels registres d'entrada de l'Ajuntament.





Quant a les queixes, es presentaran:

Via telemàtica. A través de la seu electrònica, en què serà necessari accedir amb certificat digital.

Via presencial. Per escrit, en el Registre General d'Entrada situat a la plaça de l'Ajuntament, en el registre del carrer d'Amadeu de Savoia, 11, o en qualsevol dels registres de les juntes de districte, així com pels mitjans que estableix l'article 16 de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

Hauran de ser contestades en el termini màxim de 30 dies naturals.

Totes estes aportacions seran tingudes en compte en els processos de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'esta carta de servicis.



Mecanismes de comunicació externa i interna

Esta carta estarà a disposició de les persones usuàries en el web municipal <www.valencia.es> i a través de fullets informatius.



Mesures d'esmena o compensació en el cas d'incompliment d'un compromís

En el nostre compromís de millora contínua i de mantindre un servici de qualitat, hem establert un procés propi per a esmenar i/o compensar qualsevol incompliment que es produísca dels compromisos adquirits en esta carta de servicis. Este procés establíx diverses mesures correctores encaminades a esmenar i/o compensar els dits incompliments, i l'obligació d'informar l'usuari sobre estes mesures adoptades i el termini estimat d'execució i resolució.

En el cas que l'incompliment detectat tinga naturalesa sistemàtica i es comprove la impossibilitat que les mesures correctores puguen esmenar-lo, es procedirà a la reformulació del compromís adquirit tenint en compte les parts afectades.



Normativa reguladora

Normatives de la UE, l'Estat espanyol i la Generalitat Valenciana en l'àmbit de la seguretat alimentària.

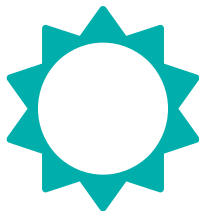
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.



- Reial Decret Legislatiu 781/1986, de 18 d'abril, text refós de les disposicions legals vigents en matèria de règim local.

- Llei 39/2015, de 1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

- Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.



- Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del govern local.

- Directiva 2002/49/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 25 de juny de 2002, sobre avaluació i gestió del soroll ambiental.



- Llei 37/2003, de 17 de novembre, del soroll, i normativa de desplegament.

- Llei 7/2002, de 3 de desembre, de la Generalitat Valenciana, de protecció contra la contaminació acústica, i normativa de desplegament.



- Ordenança municipal de protecció contra la contaminació acústica.

- Directiva 2008/50/CE. del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2008.

- Llei 34/2007, de 15 de novembre, de qualitat de l'aire i protecció de l'atmosfera, i normativa de desplegament.

- Reial Decret 140/230, de 7 de febrer, pel qual s'establixen els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà.



- Directiva 2004/107/CE, de 15 de desembre de 2004, relativa a l'Arsènic, el Cadmi, el Mercuri, el Níquel i els Hidrocarburs aromàtics policíclics en l'aire ambient.
- Directiva 2015/1480, de 28 d'agost de 2015, per la qual es modifiquen diversos annexos de les Directives 2004/107/CE i 2008/50/CE.



En Qualitat
Mediambiental ens
comprometem a...

Mesurem el seu
compliment
comprovant...

CONTAMINACIÓ ACÚSTICA

Atendre el 100 % de qualsevol tipus de consulta que es reba en el servei en un termini màxim de 72 hores (presencials, telefòniques, telemàtiques, paper...).

01

El nombre de consultes resoltes en termini per tot el servei.

Realitzar les comprovacions, mesuraments i/o informes pertinents de les denúncies de sorolls entre particulars en un termini màxim de dues setmanes des de la visita als mateixos.

02

El nombre de denúncies resoltes en termini.

Mantindre el 100 % de dies a l'any la ciutadania informada del diagnòstic acústic de la ciutat a través de l'espai web municipal, així com de la ferramenta Visor del soroll, només disponible en l'Ajuntament de València, augmentant la comprensió i difusió del diagnòstic.

03

El nombre de dies/any de disponibilitat.

Mantindre operativa el 100 % de dies a l'any la Xarxa de Vigilància Automàtica de la Contaminació Acústica.

04

El nombre de dies/any d'operativitat.

Oferir un mínim de 2.500 places/any per a escolars de la ciutat de València en tallers de formació de conscienciació contra el soroll.

05

El nombre de places/any oferides.



Oferir un mínim de 5 accions formatives/any per a grups, associacions ciutadanes i/o professionals interessats/ades en temes de contaminació acústica i anàlisi mediambiental.

06

El nombre d'accions formatives per a grups anuals.

Realitzar una campanya/any de divulgació i/o conscienciació en matèria de contaminació acústica i anàlisi mediambiental.

07

El nombre de campanyes anuals realitzades.

CONTAMINACIÓ ATMOSFÈRICA

Publicar mensualment les dades validades dels principals contaminants atmosfèrics presos de les estacions de la Xarxa de Vigilància de la Qualitat de l'Aire.

08

El nombre de publicacions anuals.

LABORATORI

Realitzar almenys tres jornades anuals d'anàlisi de productes aportats per l'Associació de Celíacs de la Comunitat Valenciana per a anàlisi del contingut en gluten.

09

Nombre de campanyes anuals.

Realitzar almenys tres jornades anuals de portes obertes per a difondre la labor del laboratori.

10

El nombre de jornades anuals realitzades.

Servici de Qualitat i Anàlisi Mediambiental, Contaminació Acústica i Platges

Telèfons:

Tel.: 962 082 218

Adreça:

Avinguda de França, 60
46023 València

Les nostres instal·lacions no disposen de registre d'entrada i, per tant, és convenient telefonar per a informar-se'n prèviament.

Adreça electrònica:

acustica.ambiental@valencia.es

Autobús:

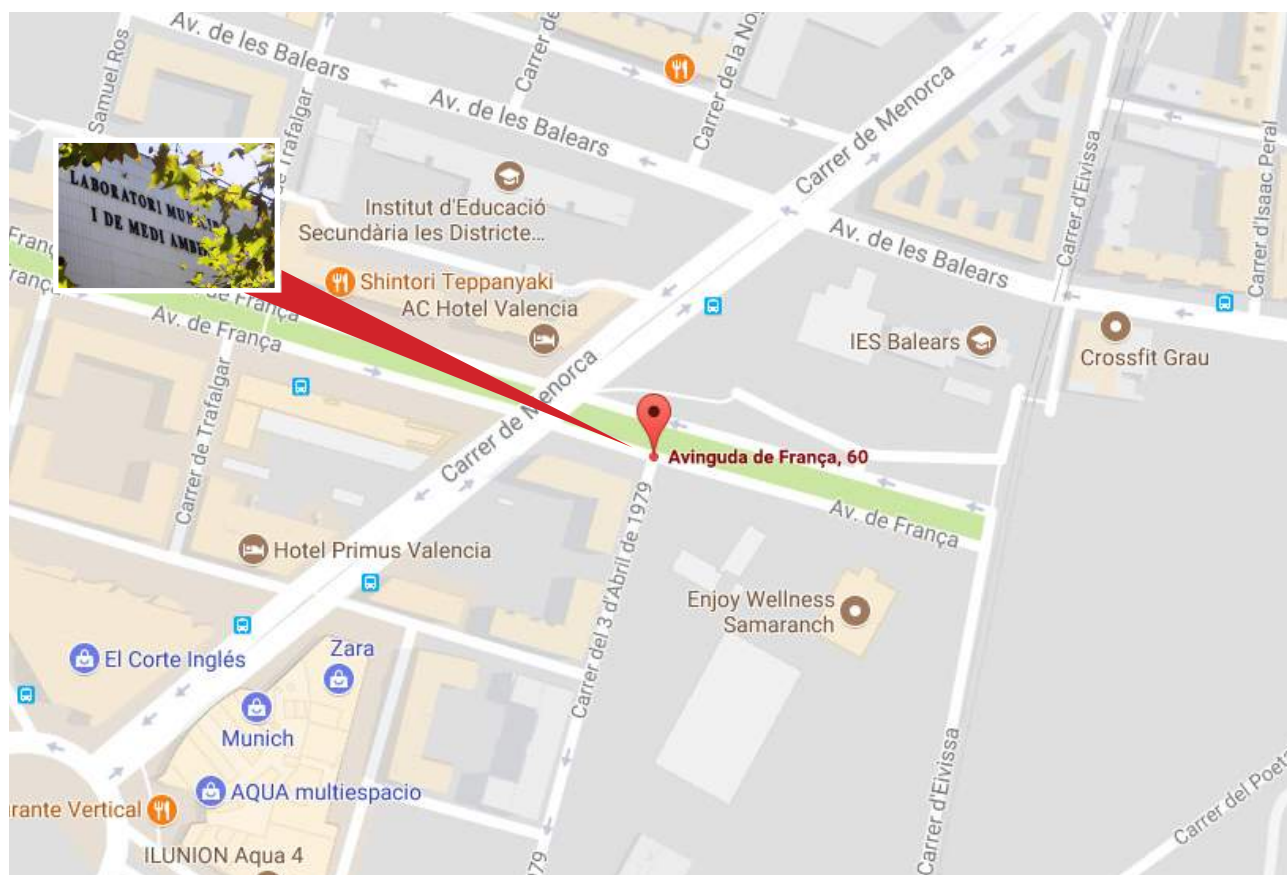
Hi ha diverses línies d'autobús (1, 19, 99) pròximes al nostre emplaçament. Consulte la web de l'EMT per a informar-se'n.

Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres:
De 9:00 a 14:00 hores.

Nota:

Visite la nostra web per a més informació: www.valencia.es/ayuntamiento/maparuido.nsf/



Icones gentilesa de Freepik a través de www.freepik.com - Mapa gentilesa de Google Maps



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE QUALITAT AMBIENTAL