



Secretaría General del Pleno

Índice – Organización de la Carta de Servicios

Introducción – Presentación

Misión

Localización , Teléfonos, web , etc

Organigrama

Relación con resto Ayuntamiento

Compromiso Personal del Responsable del Órgano

Procedimiento de participación de los ciudadanos

Descripción de los servicios realizados

Compromisos de Calidad

Indicadores



Secretaría General del Pleno

Presentación

Se trata de una dependencia general del Ayuntamiento, no adscrita, por lo tanto, a ninguna Concejalía concreta y que desarrolla las funciones públicas, necesarias en todas las Corporaciones Locales, de fe pública y de asesoramiento legal preceptivo, en lo que se refiere al Pleno de la Corporación.

La Ley 57/2003, de 16 de Diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local, al introducir en la Ley 7/1985, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, un nuevo régimen de organización de los municipios de gran población, ha hecho desaparecer la antigua Secretaría General del Ayuntamiento, cuyas funciones se han distribuido entre diversos órganos. La Secretaría General del Pleno, de nueva creación, únicamente tiene competencias en relación con el Pleno de la Corporación.



Secretaría General del Pleno

Misión

La misión de la Secretaría General del Pleno se centra en lo que significa dar fe, es decir hacer evidente que son ciertas las actuaciones y resoluciones municipales y por otro la del Asesoramiento Legal Preceptivo , emitiendo dictámenes e informes al respecto.

El primer punto referido a dar fe publica se centra en el Pleno y en las Comisiones del mismo, levantando acta de las sesiones.

El Asesoramiento Legal Preceptivo se basa en el examen de expedientes y su dictamen y de los asuntos del Pleno, en los casos determinados por la Ley.



Secretaría General del Pleno

Ubicación, teléfonos. Dirección , web y correo electrónico

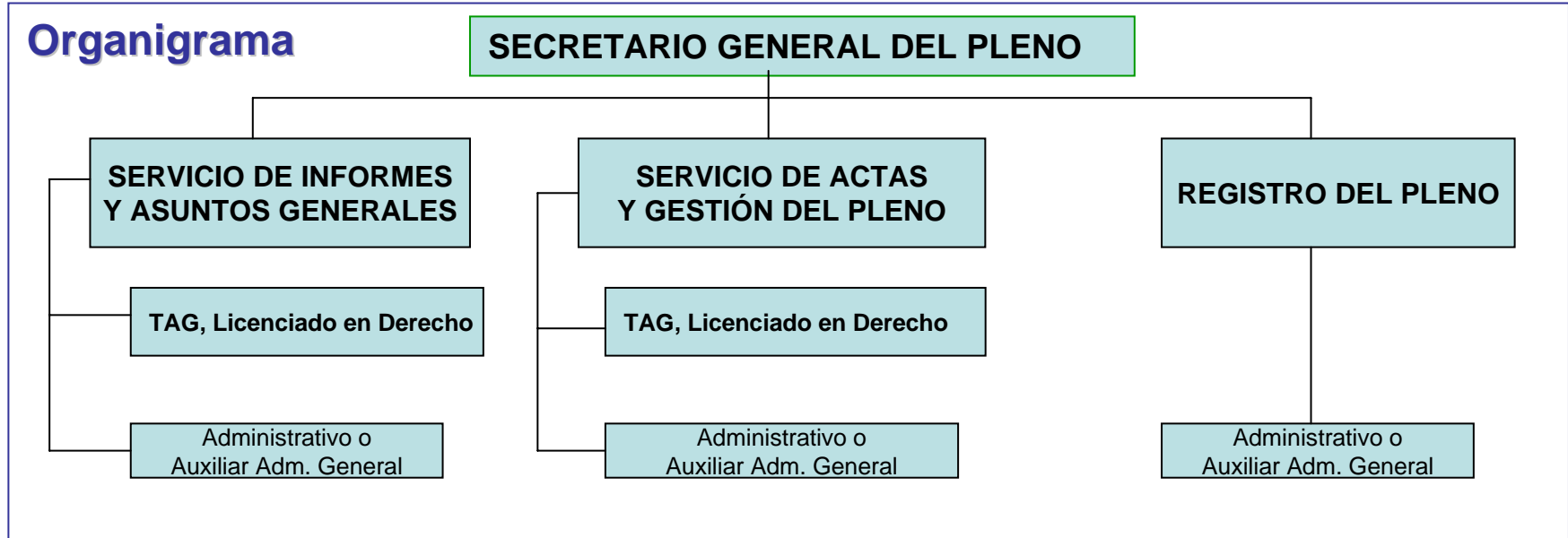
- **Ubicación** : Secretaría General del Pleno, sito en c/Jorge Juan, nº5- 03002-ALICANTTE

El horario de nuestras oficinas será el general establecido para las dependencias municipales, de 8 a 15 horas, los días hábiles de lunes a viernes

- **Teléfono** : 965 14 91 69



Secretaría General del Pleno



Relación con el resto de la estructura municipal
La Secretaria General del Pleno tiene relación con todos los Órganos y Servicios del Ayuntamiento.

Compromiso Personal del Responsable del Órgano
Secretario General del Pleno.



Secretaría General del Pleno

Procedimiento de Participación de los ciudadanos

- Los ciudadanos podrán presentar sus quejas por escrito o por correo electrónico.
- Próximamente, el Ayuntamiento habrá de crear una Comisión de sugerencias y quejas que facilitará y encauzará estas manifestaciones.



Secretaría General del Pleno

Descripción de los servicios realizados (1 de 3)

LA SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO

- A.-** Intervención en la sesión constitutiva del Ayuntamiento, con la realización de las siguientes actuaciones:
- a) Acreditación de los concejales electos.
 - b) Apertura de la sesión constitutiva y asistencia a la Mesa de Edad y, posteriormente, al Alcalde.
- B.-** La función de fe pública respecto de las sesiones y actos del Pleno y de sus Comisiones. A estos efectos le corresponden:
- a) La redacción y custodia de las actas, así como la supervisión y autorización de las mismas, con el visto bueno del Presidente del Pleno, o del Presidente de la Comisión, en su caso.
 - b) La expedición, con el visto bueno del Presidente del Pleno, o del Presidente de la Comisión en su caso, de las certificaciones y acuerdos que se adopten.
- C.-** La asistencia al Presidente del Pleno para asegurar la convocatoria de las sesiones, informando acerca del carácter conclusivo de los expedientes y colaborando en la fijación del orden del día, el orden de los debates y la correcta celebración de las votaciones, así como la colaboración en el normal desarrollo del Pleno y de las Comisiones.
- D.-** La comunicación, publicación y ejecución de los acuerdos plenarios.



Secretaría General del Pleno

Descripción de los servicios realizados (2 de 3)

E.- La remisión a la Administración del Estado y a la de la Comunidad Autónoma Valenciana de copia, o extracto, de los actos y acuerdos decisorios del Pleno o de las Comisiones.

F.- El asesoramiento legal al Pleno y a las Comisiones, que será preceptivo en los siguientes supuestos:

- a) Cuando así lo ordene el Presidente o cuando lo solicite un tercio de sus miembros con antelación suficiente a la celebración de la sesión en que el asunto hubiere de tratarse.
- b) Siempre que se trate de asuntos, sobre materias para las que se exija una mayoría especial.
- c) Cuando una ley así lo exija en las materias de la competencia plenaria.
- d) Cuando, en el ejercicio de la función de control y fiscalización de los órganos de gobierno, lo solicite el Presidente o la cuarta parte, al menos, de los Concejales.
- e) En el supuesto del ejercicio de la iniciativa popular prevista en la legislación de Régimen Local.

G.- Las funciones que la legislación electoral asigna a los Secretarios de los Ayuntamientos.

H.- La llevanza y custodia del Registro Especial de Intereses de los miembros de la Corporación.



Secretaría General del Pleno

Descripción de los servicios realizados (3 de 3)

- I.-** La dirección del Registro del Pleno.
- J.-** Posibilitar y facilitar a los Concejales el ejercicio del derecho a la información sobre los asuntos sometidos al Pleno o a sus Comisiones, y establecer un contacto continuado con los Portavoces y la Presidencia del Pleno, para el normal, desarrollo de la vida corporativa.
- K-** La asistencia a la Junta de Portavoces, formalizando, en su caso, los compromisos que se adquieran.
- L. -** Especial actuación y responsabilidad en el caso de la moción de censura.



Secretaría General del Pleno

Compromisos de calidad asumidos (1 de 3)

- Cumplimiento exacto y puntual de los trámites de las convocatorias de las distintas sesiones en cuanto compete a los órganos de que se trata, dándoles la publicidad establecida.
- Puesta a disposición de los señores miembros del Pleno y de sus comisiones los expedientes que hayan de ser sometidos a su conocimiento o resolución y que hayan sido remitidos por las diferentes Áreas o Servicios.
- Atención personal, respetuosa y profesional, a los miembros de la Corporación que requieran los servicios de estas unidades, o a sus asesores y demás personal de apoyo.
- Establecer una comunicación tan eficaz y rápida como permitan los medios personales y materiales puestos a disposición de estos órganos, con las demás dependencias municipales, para la comunicación de actos y acuerdos que les afecten.
- Agilizar al máximo la devolución de los expedientes remitidos, una vez resueltos por los órganos decisorios y tramitados y firmados adecuadamente.
- Firma y devolución de resoluciones a los distintos servicios, en un tiempo máximo de 48 horas, una vez recibidos en las dependencias.
- Cooperar y colaborar con otros órganos internos municipales y con otras Administraciones con las que haya de relacionarse el Ayuntamiento a través de estas unidades.
- Actualización permanente de las bases de datos y de las actas de los órganos colegiados de nuestra incumbencia en la red, para conocimiento general.



Secretaría General del Pleno

Compromisos de calidad asumidos (2 de 3)

- Contestación a los escritos que se reciban, con la rapidez que exijan los asuntos de que se trate y dentro siempre de los plazos legales, que sólo se agotarán cuando no sea posible una tramitación más acelerada. La regla general será no superar el 75% del plazo normativamente establecido.
- Formación permanente de los funcionarios de las unidades, para poder mantener la óptima prestación de los servicios.
- Solución inmediata de las quejas justificadas que se reciban y adopción de las medidas necesarias para que no vuelvan a producirse las causas que las provocaron, contestando a los interesados en un plazo máximo de 20 días.
- Poner a disposición de todos los demás servicios municipales y de todos los ciudadanos, los Boletines Oficiales del Estado, de la Generalidad Valenciana y de la Provincia, que se reciben.
- Afectuosa atención al ciudadano para facilitarle toda la información posible sobre los asuntos de nuestra incumbencia, y en la medida de lo posible, del resto del Ayuntamiento, orientándole hacia las dependencias donde puedan ofrecerle mayor concreción a sus demandas.
- Garantizar los derechos de los miembros de la Corporación en cuanto tales, en lo que afecte a las obligaciones de las unidades y cumplir con el deber de información a los mismos en la forma reglamentaria.
- Evaluación interna constante sobre el cumplimiento de nuestros compromisos.
- El tiempo medio de espera de las llamadas telefónicas, no superará un minuto.



Secretaría General del Pleno

Compromisos de calidad asumidos (3 de 3)

- Facilitar información administrativa real, veraz, eficaz y ágil.
- Auxiliar a los interesados en la redacción de documentos, cuando se refieran a asuntos de estas unidades.
- Para atender al público, los funcionarios escucharán activamente a los interesados, utilizarán un lenguaje comprensible evitando tecnicismos y cursilerías, tratarán de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible, preguntarán al consultante si ha obtenido la información que buscaba, le despedirán con amabilidad y se identificarán si así lo pide el ciudadano.
- En cualquier tipo de relación se tendrá en cuenta el principio de igualdad de los ciudadanos, rechazándose la acepción de personas.
- Si existiera dificultad de acceso de los interesados a las oficinas, cosa probable dada la situación de las mismas, se dispondrá lo necesario para atender al visitante en la zona accesible para el mismo.
- El personal de las unidades asume el compromiso ético de integridad, neutralidad, imparcialidad y transparencia en la gestión, receptividad, responsabilidad profesional y de servicio a los ciudadanos.
- La paciencia será nuestra norma de conducta para la adaptación a los nuevos cometidos y organización de estas unidades, sabedores de que los ciudadanos y aun otras dependencias municipales, seguirán demandando las tradicionales funciones de Secretaría, muchas de las cuales ya no corresponden a los titulares de estas unidades.



Indicadores de Calidad

INDICADORES DE RESULTADOS

- Número de Plenos, Comisiones y Juntas de Portavoces preparadas y asistidas y celebradas al trimestre.
- Número de expedientes puestos a disposición de los Srs. Miembros del Pleno y de sus Comisiones y tramitados en las mismas al trimestre.
- Número de certificados de actos y documentos solicitados por la SGP para su firma y devolución a los distintos servicios al trimestre.
- Número de asistencias, consultas y elaboración de informes preceptivos al trimestre.
- Número de convocatorias publicadas en la Web al trimestre.
- Número de extractos publicados en la Web al trimestre.
- Número de certificados y actas expedidos al trimestre.