



CARTA DE SERVICIOS DE DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE

La presente Carta de Servicios constituye el instrumento a través del cual el Servicio de Desarrollo Rural y Medio Ambiente de la Diputación de León informa a los ciudadanos sobre los servicios que tiene encomendados y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios.

DATOS DE CARÁCTER GENERAL: IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN

I.- DENOMINACIÓN:

SERVICIO DE DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE

ÁREA DELEGADA: Economía, Innovación y Desarrollo

DIRECCIÓN: Carretera de Carbajal, s/n. Complejo “San Cayetano” Pabellón “Niño Jesús”, 2ª planta.

TELEFONOS:

- ☎ Negociado de Agricultura: 987 085058
- ☎ Negociado de Ganadería: 987 085058
- ☎ Negociado de Medio Ambiente: 987 085061

FAX: 987 085 085

CORREO ELECTRÓNICO: medioambiente@dipuleon.es

WEB: <http://www.dipuleon.es>

II.- HORARIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

El horario de atención al público será de 9:00 a 14:00, de lunes a viernes.

III.- PLANO DE UBICACIÓN:



IV.- FORMA DE ACCESO:

El Servicio de Desarrollo Rural y Medio Ambiente de la Diputación de León se encuentra ubicado en la segunda planta del Pabellón “Niño Jesús”, del “Complejo San Cayetano”, en la Carretera de Carbajal de la Legua, km 4.

Para llegar a las instalaciones se pueden utilizar las líneas siguientes:

- El autobús urbano de Alsa City de la línea de Carbajal que tiene una parada al principio de la Avda. del Padre Isla, con salidas cada hora.
- La línea nº 11 (Eras de Renueva-Polígono X) que finaliza su ruta en C/ Unicef, esquina Carretera de Carbajal, punto desde el que se accede al Complejo caminando unos 200 metros. Esta línea llega hasta nuestras instalaciones a las 9,30 horas y a las 14,00 horas.



DATOS DE CARÁCTER FUNCIONAL

I.- FUNCIONES Y COMPETENCIAS:

La Diputación tiene la competencia de coordinación de la prestación, en los municipios de menos de 20.000 habitantes de los servicios de:

- Abastecimiento de agua potable a domicilio y evacuación y tratamiento de aguas residuales.
- Realización de informes y mediciones de niveles de ruido.
- Recogida de animales abandonados de la especie canina.

II.- SERVICIOS QUE SE PRESTAN:

a) A Entidades Locales

- Servicio de recogida de perros vagabundos en municipios de menos de 20.000 habitantes en la provincia de León.
- Servicio de control de calidad de aguas de consumo humano en Ayuntamientos.
- Servicio a las corporaciones locales para la realización de deslindes entre bienes de su pertenencia y los de los particulares.
- Servicio de limpieza de fosas y desatascos a la red pública de saneamiento.
- Informes ambientales e inspecciones técnicas de actividades para entidades locales en expedientes municipales sujetos al Decreto Legislativo 1/2015, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Prevención Ambiental de Castilla y León y la Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental.
- Informes y mediciones de niveles de ruido y actuaciones en relación al ejercicio de las competencias atribuidas a las Provincias en el artículo 4.3 de la Ley 5/2009, de 4 de junio, del Ruido de Castilla y León.
- Asesoramiento técnico en materia de actividades, eficiencia energética y cuestiones ambientales a Ayuntamientos y Juntas Vecinales

b) A particulares:

- Servicio de análisis químicos de suelos y fertilizantes y determinación de quistes de globodera para agricultores y ganaderos.



- Admisión de sugerencias, quejas y peticiones de información.

c) Otros:

- Colaboración con el Servicio Recaudatorio en la valoración de fincas rústicas.
- Informes de asistencia técnica en materia de Ingeniería y Medio Ambiente a otros Servicios de Diputación, cuando los medios materiales y humanos de este Servicio lo posibiliten.

III.- RELACIÓN NORMATIVA PRINCIPAL:

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local
- Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local.
- Real Decreto 2586/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local.
- Ley 5/1997, de 24 de abril, de protección de los animales de compañía.
- Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano.
- Decreto Legislativo 1/2015, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Prevención Ambiental de Castilla y León.
- Ley 5/2009, de 4 de junio, del ruido de Castilla y León.



DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

I.- DERECHOS CONCRETOS EN RELACIÓN CON SERVICIOS PRESTADOS:

Los artículos 13 y 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establecen un catálogo de Derechos que asisten a los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas aplicables a esta Diputación.

Así mismo todos los ciudadanos tendrán ante la oficina de Registro e Información de esta diputación los siguientes derechos:

- ❖ Obtener copia de la solicitud presentada.
- ❖ Ser tratados con el debido respeto y consideración.
- ❖ Ser informados con claridad de cuantos asuntos estén relacionados con el motivo de la consulta.
- ❖ Ser atendidos directa y personalmente.
- ❖ Que los datos presentados sean tratados con confidencialidad.
- ❖ Recibir información general y específica de aquellos procedimientos en los que sean parte interesada y que se tramiten con la Diputación.
- ❖ Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- ❖ Obtener una orientación positiva.
- ❖ Conocer la identidad de las personas que les atienden.
- ❖ Contar con cauces eficaces para la presentación de quejas, sugerencias, reclamaciones e iniciativas.

II.- LIBRO DE INICIATIVAS Y RECLAMACIONES:

Se encuentra a disposición de los usuarios un libro de quejas y reclamaciones.

Además del objeto, se harán constar los datos de contacto de tal manera que hagan posible comunicar la resolución sobre la misma.

Las quejas y reclamaciones se presentarán en el libro de quejas y sugerencias en el Registro del Complejo.

Así mismo, existe un buzón virtual de sugerencias en la web: <http://www.dipuleon.es>



COMPROMISOS CON LOS CIUDADANOS

I.- DE CALIDAD:

1. Atención personalizada, con trato correcto y amable.
2. Información aportada suficiente, presentada en términos que puedan ser entendidos con facilidad por el usuario y ofreciéndose de manera precisa y oportuna.
3. Contestación a las consultas formuladas vía correo electrónico, buzón de sugerencias, postal o fax

II.- PARTICIPACIÓN EN TOMA DE DECISIONES Y EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS:

Mediante la formulación de quejas y reclamaciones, sugerencias e iniciativas a través de:

- Buzón de sugerencias del Servicio de Desarrollo Rural y Medio Ambiente
- Correos electrónicos
- Teléfonos de atención al público

ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

Servicio de Desarrollo Rural y Medio Ambiente
Complejo "San Cayetano", Pabellón "Niño Jesús"
Carretera de Carbajal, s/n. 24071-LEÓN.

ENTRADA EN VIGOR

La presente Carta de Servicios entrará en vigor, una vez sea aprobada por Resolución de la Presidencia, al día siguiente de la publicación en el Boletín Oficial de la Provincia.

Anualmente se revisarán los compromisos de calidad contenidos en la misma, comprobando si siguen siendo adecuados, procediéndose a su actualización o modificación en el caso de que así se decida.