



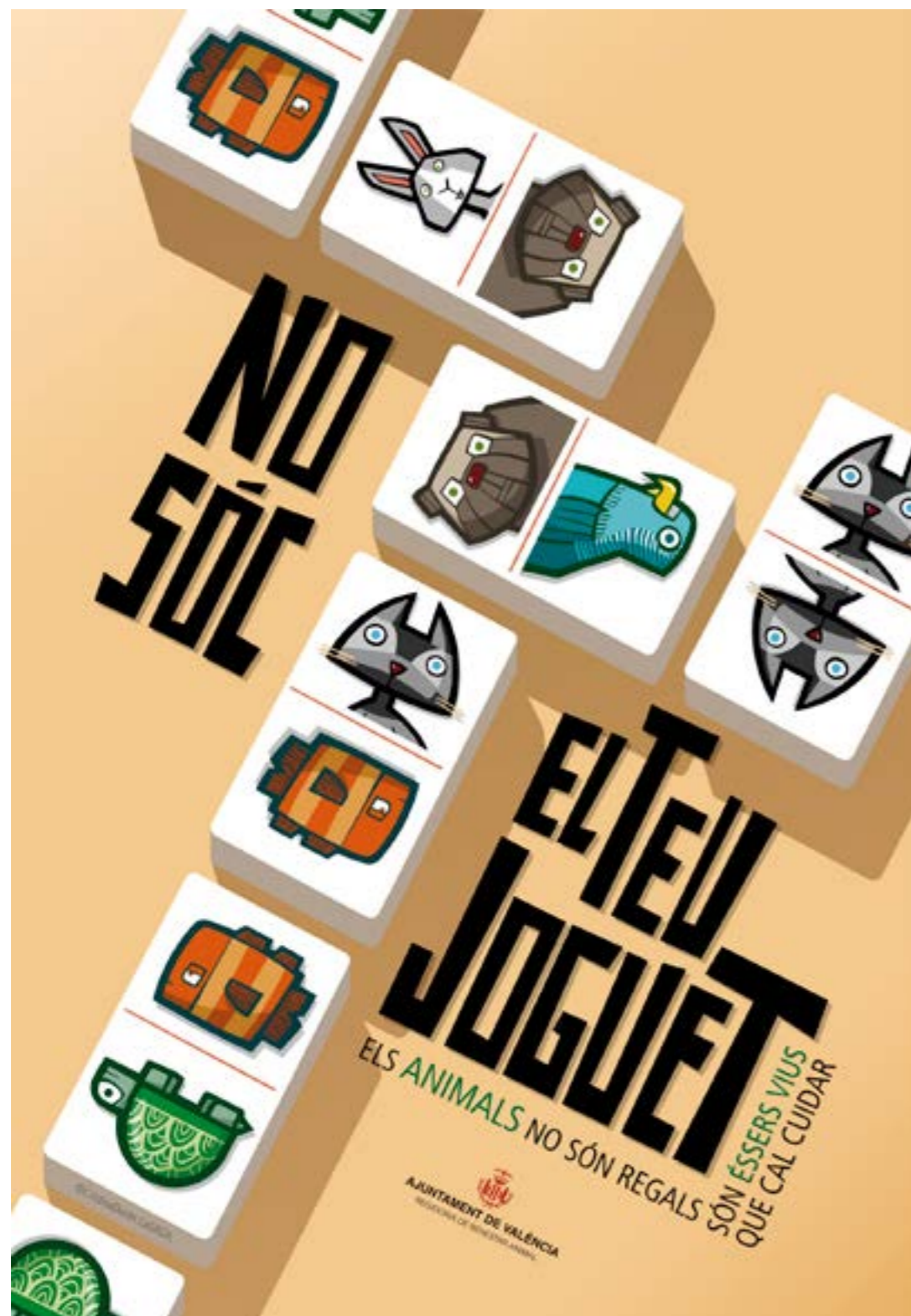
AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

CARTA de SERVICIS

DE BENESTAR ANIMAL

2020





Presentació

A la Regidoria de Benestar Animal li dóna suport tècnic i administratiu el Servei de Sanitat i Consum.

L'esperit de la regidoria és donar resposta a totes les qüestions relacionades amb el benestar animal, com són la gestió dels animals abandonats, les colònies de gats ferals de la ciutat de València, animals exòtics abandonats i l'avifauna urbana. Així com, fer de València una ciutat amiga dels animals i afavorir un clima d'òptima convivència entre les persones i els animals residents en la ciutat.

Glòria Tello Company

Delegada de Benestar Animal



Unitat responsable de la carta de servicis

Unitat de Qualitat i Organització del Servici de Sanitat i Consum.

L'àmbit d'aplicació d'esta carta és el municipi de València.

La nostra missió

“
En la Regidoria de Benestar Animal, tenim com a principal objectiu vetlar pel benestar dels animals i generar una òptima convivència entre els animals i les persones que habiten en la ciutat de València.
”

La nostra visió

“
Les diferents seccions del Servici de Sanitat i Consum de l'Ajuntament de València volem continuar oferint servicis de qualitat i que el compromís d'una millora continuada del nostre treball redunde en un enfortiment dels drets de les persones i animals que habiten la ciutat.
”

Quins servicis oferim?

Des de Benestar Animal oferim:

Recollida i manteniment dels animals abandonats.

Promoció de la tinença i adopció responsable d'animals.

Tramitació llicències de tinença d'animals potencialment perillosos.

Gestió del cens caní municipal.

Tramitació de denúncies de benestar animal.


Implantació i seguiment del pla colonial felí.

Control continuat de la població de colomes en la ciutat de València.

Conscienciació ciutadana en la necessitat de respectar els animals i garantir el seu benestar.

4 d'octubre
Dia Internacional
dels Animals

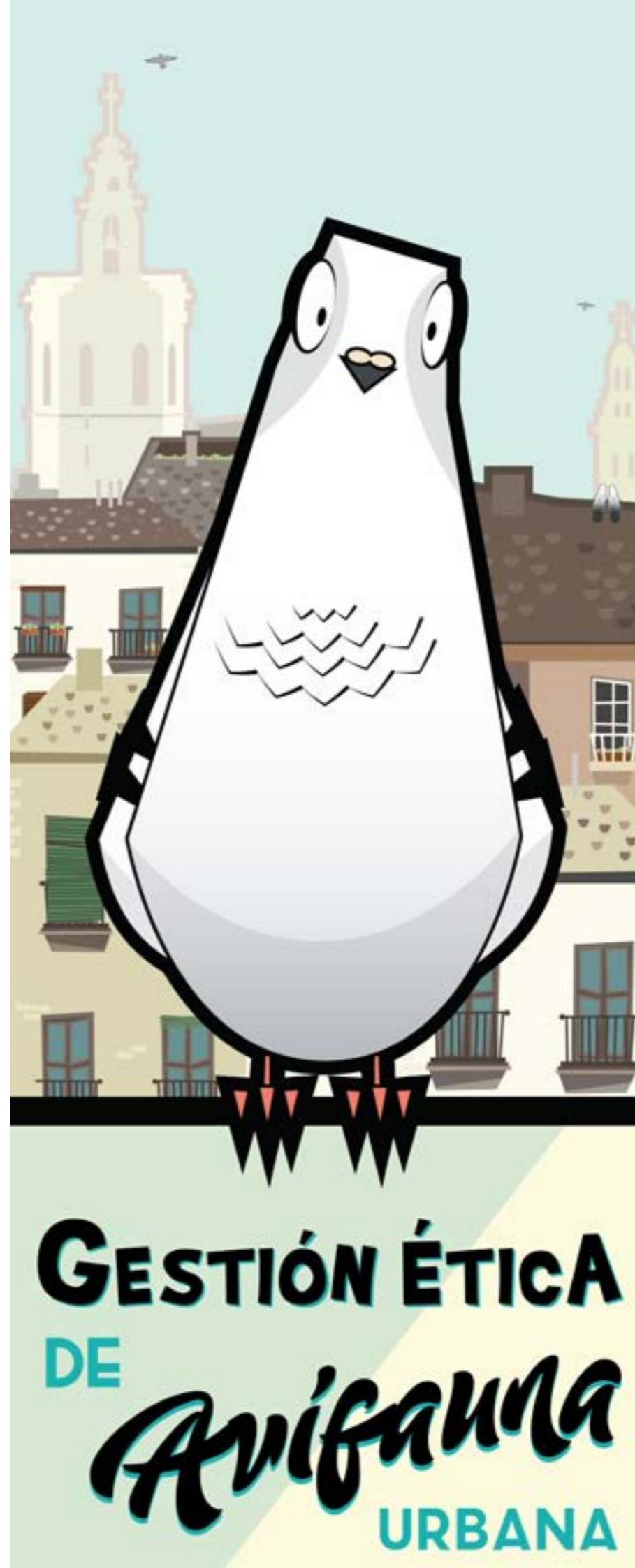
1 d'octubre
activitats al
jardí del Túria



Drets i deures de la ciutadania

Les persones usuàries dels servicis que presta l'Ajuntament de València a través del Servei de Sanitat i Consum tenen dret a:

- Rebre un tracte amb el degut respecte i consideració.
- Rebre la informació, orientació i assessorament que puguen necessitar i l'atenció adequada en relació amb els servicis prestats.
- Conèixer l'estat de tramitació dels procediments i recursos en els quals siguen part interessada.
- Conèixer la identitat de les autoritats i personal davall la responsabilitat dels quals es tramiten les actuacions i procediments en els quals tinguen la condició de persona interessada.
- No aportar documents que ja es troben en poder de l'Administració, així com al fet que se'ls estenga acreditació gratuïta sobre les actuacions realitzades en relació amb la seua atenció.
- Formular alegacions i aportar els documents que estimen convenient i que puguen ser rellevants per a la resolució dels procediments en els quals tinguen la condició de persona interessada.
- Rebre tractament reservat i confidencial de la informació relativa a la seua persona i al servici rebut.
- Formular qualsevol suggeriment, reclamació o queixa i rebre resposta en el termini establert.
- A més, la normativa de protecció de dades de caràcter personal reconeix als ciutadans i a les ciutadanes els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició respecte a les seues dades personals.



Sobre els deures, les ciutadanes i ciutadans de València tenen la responsabilitat de:

- Mantindre sempre una actitud correcta i de respecte cap al personal dels servicis i cap a la resta de persones usuàries.
- Facilitar les dades d'identificació que siguen necessàries per a realitzar gestions, tràmits o rebre servicis, així com comunicar qualsevol canvi que es produïsca en les seues dades personals.
- Fer ús adequat de les instal·lacions, respectant els espais i equipaments i col·laborant en el seu bon manteniment.
- Respectar les normes de funcionament intern que prèviament els hagen sigut comunicades i, en tot cas, acceptar i atendre les indicacions o instruccions que puguen rebre del personal dels servicis.
- Omplir de forma concreta, llegible i intel·ligible els documents, instàncies, suggeriments i reclamacions, amb les dades mínimes necessàries per a la seua correcta tramitació.
- Satisfer les taxes establides en aquells servicis en els quals així estiga disposat.
- Complir les disposicions previstes en la normativa vigent en relació amb les matèries objecte d'esta carta de servicis.
- Facilitar l'actuació inspectora, referent a l'accés a les dependències de l'establiment, subministrament d'informació i/o documentació, presa de mostres, o qualsevol altre tipus de control.

Formes de participació

Les persones usuàries d'estos servicis poden participar en el procés de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'esta carta de servicis a través de les futures enquestes de satisfacció que es realitzen anualment i de les queixes i suggeriments que puguen presentar o directament, posant-se en contacte amb el Servici de Sanitat i Consum per qualsevol mitjà que trobe oportú.

Suggeriments, queixes i reclamacions

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

Els suggeriments poden presentar-se:

Via telemàtica. A través de la bústia de la ciutadania de la web municipal. (www.valencia.es).

Via presencial. Per escrit i a través de qualsevol dels registres d'entrada de l'Ajuntament.

Les queixes poden presentar-se:

Via telemàtica. A través de la seu electrònica de l'Ajuntament i amb certificat digital.

Via presencial. Per escrit a través de qualsevol dels registres que l'Ajuntament de València disposa en tota la ciutat, així com a través dels mitjans que estableix l'article 16 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.



Les queixes i/o suggeriments seran objecte de contestació en el termini màxim de 30 dies.

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

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 d'incompliments d'un compromís

Si es detecta alguna desviació en el compliment dels compromisos establits, se seguirà el procés propi del sistema de gestió del Servei de Sanitat i Consum per a corregir-la. Es procedirà a analitzar les causes que l'han propiciada i s'implantaran les mesures correctores oportunes que n'asseguren el compliment.

Si l'incompliment detectat té caràcter sistemàtic i es comprova la impossibilitat que les mesures correctores adoptades puguen esmenar-lo, es procediria a la reformulació del compromís adquirit.



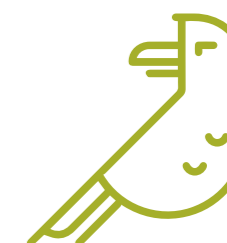
Normativa reguladora

Per a la gestió dels servicis que oferix el Servei de Sanitat i Consum de l'Ajuntament de València, s'utilitza la normativa següent:

- 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, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Reglament general de protecció de dades (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'estes dades, pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE; i Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, en allò que no contravinga al Reglament.

Amb caràcter específic per a l'objecte d'esta carta de servicis:

- Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de Sanitat.
- Llei 10/2014, de 29 de desembre, de la Generalitat, de salut de la Comunitat Valenciana.
- Llei 8/2003, de 24 d'abril, sobre sanitat animal.



- Llei 4/1994, de 8 de juliol, de la Generalitat Valenciana, sobre protecció dels animals de companyia.
- Decret 158/1996, de 13 d'agost, del Govern Valencià, pel qual es desenvolupa la Llei de la Generalitat Valenciana 4/1994, de 8 de juliol, sobre protecció dels animals de companyia.
- Llei 50/1999, de 23 de desembre, sobre el règim jurídic de la tinença d'animals potencialment perillosos, desenvolupada per Reial decret 287/2002, de 22 de març.
- Decret 145/2000, de 26 de setembre, del Govern Valencià, pel qual es regula, a la Comunitat Valenciana, la tinença d'animals potencialment perillosos.
- Llei 6/2014, de 25 de juliol, de la Generalitat, de prevenció, qualitat i control ambiental d'activitats a la Comunitat Valenciana, (arts. 78, 79 i 80).
- Llei 14/2010, de 3 de desembre, de la Generalitat Valenciana, d'espectacles, activitats recreatives i establiments públics, (arts. 40, 41 i 42).



Les ordenances municipals de l'Ajuntament de València poden consultar-se en la web municipal (<http://www.valencia.es>) en l'apartat d'AJUNTAMENT / ORDENANCES I DISPOSICIONS.

A què ens comprometem?

Per a garantir-ne el compliment, mesurem:

DES DE BENESTAR ANIMAL

- | | | |
|--|-----------|--|
| Atendre els avisos de recollida d'animals abandonats en la via pública. | 01 | Nombre d'avisos atesos en termini. |
| Realitzar almenys tres campanyes anuals per a promocionar la tinença i adopció responsable d'animals. | 02 | Nombre de campanyes realitzades anualment. |
| Instal·lació d'almenys 15 punts d'alimentació amb pinso esterilitzant per a controlar la població de coloms. | 03 | Realitzar almenys un cens anual de coloms per a comprovar-ne l'evolució de la població. |
| Realitzar tallers de conscienciació respecte de la tinença responsable i benestar animal per a escolars. | 04 | Nombre de campanyes realitzades anualment. |
| A treballar per millorar l'estat de salut de les colònies de gats ferals. | 05 | Nombre de colònies revisades dins del PEF. |
| A treballar per garantir el benestar dels animals abandonats. | 06 | Nombre d'animals acollits en el centre respecte a la seua capacitat màxima. |
| A tramitar llicències, denúncies i gestionar el cens caní. | 07 | Temps mitjà de tramitació administrativa de cada procediment. |



Carta de servicis de Benestar Animal

**Centre d'Aus, Avifauna Urbana
i Espècies Exòtiques**
C/ Cocoters, s/n (Natzaret)

Telèfon:

96 206 39 60

Horari d'atenció:

De dilluns a divendres
de 8:30 a 14:30 hores.

Adreça electrònica:

adoptaexotico@valencia.es

Centre d'Adopció d'Animals
Camí nou de Paterna, 165

Telèfon:

96 347 96 76 (24 hores)

Horari d'atenció:

De dilluns a diumenge
de 10:00 a 13:00 hores i
de 16:30 a 19:00 hores
(segons conveni amb MODEPRÁN)

Adreça electrònica:

info@modepran.com

<http://www.valencia.es>

Ajuntament de València
Regidoria de Benestar Animal
Servici de Sanitat i Consum
C/ Amadeu de Savoia, 11, pati D
València 46010

Telèfon:

963 525 478

Telèfons d'informació:

010

963 100 010 (fora de València)

Horari d'atenció:

De dilluns a divendres
de 8:30 a 14:30 hores

