



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

CARTA_{de} SERVICIS

MILLORA CLIMÀTICA

2026





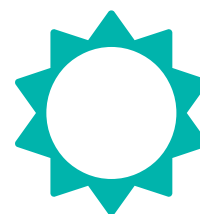
Presentació

L'Ajuntament de València desplega en els últims anys una intensa labor de modernització de la gestió pública local.

Hem normalitzat procediments, simplificat tràmits i acurtat terminis incorporant en la nostra labor diària la qualitat en el servei i la millora contínua.

Per mitjà d'esta carta no sols donem a conèixer els servicis que oferim, també enunciem els compromisos que ens marquen, fruit dels aspectes que més preocupen a les persones usuàries.

Per tant, i en línia amb el compromís municipal d'assolir una gestió cada vegada més transparent, auditem anualment el contingut d'esta carta de servicis i mesurem i fem públics els resultats amb l'objectiu de revisar-la i de la millora contínua del servici prestat.





Unitat responsable de la carta de servicis

La unitat responsable d'esta carta de servicis és la que té atribuïdes, en cada moment, les funcions corresponents a la gestió, seguiment i avaluació, amb independència de la denominació

El nostre **propòsit**



La gestió de la contaminació acústica en zones acústicament saturades i el control i la vigilància de la contaminació atmosfèrica. Promoció i adopció de mesures i compromisos per a mitigar i adaptar-se en situacions de vulnerabilitat ocasionades per l'escalfament global.



La nostra **visió**



Vetlar perquè la ciutadania tinga les millors condicions ambientals per mitjà d'una escrupolosa vigilància i prevenció dels contaminants atmosfèrics, acústics i ambientals.





Servicis que oferim

Contaminació acústica

Elaboració i aprovació dels mapes del soroll, i també les revisions i modificacions posteriors.

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

Coordinació de la Mesa de Coordinació Acústica.

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

Gestió i explotació de la Xarxa de Vigilància Acústica en zones acústicament saturades.

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.



Web del Servici de Millora Climàtica

En esta web es posa a la disposició de la ciutadania el conjunt d'informació que es genera en el servici i se li dona visibilitat Com a elements que cal destacar, hi ha:

- Mapa de soroll del terme municipal de València. Visor del soroll.



- Plans d'acció en matèria de contaminació acústica
- Campanyes de sensibilització i conscienciació.
- Plans d'acció contra la contaminació acústica.
- Informació actualitzada de les zones acústicament saturades de la ciutat.
- Informació de les estacions de la Xarxa de Vigilància de la Contaminació Atmosfèrica a través del Geoportal de la ciutat.

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 l'administració autonòmica amb competències en qualitat de l'aire, l'objecte del qual és regular la col·laboració i els mecanismes 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·laboren 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 que cal adoptar durant episodis d'alta contaminació per diòxid de nitrogen o PM10.





Millora climàtica

Es la part del servici encarregada d'impulsar la transició ecològica de la ciutat. En esta línia, s'encarrega de l'aplicació de les polítiques locals de sostenibilitat urbana, transició energètica i lluita per a la millora climàtica coordinant les seues accions amb l'organisme autònom València Sostenible, per a oferir:

- Atenció directa a la ciutadania a través de les oficines de l'energia i de l'Observatori del Canvi Climàtic
- Convertir València en una ciutat **més sostenible, resilient i preparada per a la millora climàtica.**



En adaptació de la ciutat davant de fenòmens climàtics adversos

- Redacció i actualització del Pla d'acció per al clima i l'energia sostenible
- Acord climàtic
- Xarxa de refugis climàtics
- Registre i reducció de la petjada de carboni de l'Ajuntament



Eficiència energètica i edificació

- Rehabilitació energètica d'edificis municipals
- Foment de comunitats energètiques locals
- Instal·lacions solars en equipaments públics
- Tramitació de subvencions per a promocionar la descarbonització de la ciutat

Educació i participació ciutadana

- Programes i projectes educatius en col·legis (Projecte 50/50)
- Campanyes de sensibilització ciutadana
- Processos participatius: execució Decidim 2020-2022
- Falles neutres i sostenibles

Mobilitat Sostenible

- Instal·lació de carregadors per a electrificació de barques en l'Albufera

Perspectiva climàtica

- Avaluació de l'impacte i inclusió de la perspectiva climàtica en instruments de planificació





Drets i deures de les persones usuàries

Amb caràcter general, els drets de les persones en la seua relació amb les administracions públiques estan reconeguts en l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Les persones usuàries tenen 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 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).

Les persones usuàries tenen el deure de:

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

Col·laboració de les persones interessades en els procediments, d'acord amb el que s'establix amb caràcter general en l'article 18 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, i de manera específica en l'article 58, punts 3 i 4, de l'Ordenança Municipal de Protecció contra la contaminació acústica.



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 Millora Climàtica a través dels canals següents: telèfon, visites presencials (amb cita telefònica prèvia).

Suggeriments i reclamacions

L'Ajuntament de València disposa d'un sistema de queixes i suggeriments, i també d'un procediment específic per a la seua tramitació, amb la finalitat d'atendre les aportacions i reforçar la millora contínua dels servicis municipals. L'adreça electrònica a disposició és <ofquejas@valencia.es>

Els suggeriments, queixes o felicitacions poden presentar-se:

Via telemàtica. A través de la bústia de la ciutadania del web municipal.

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

Les reclamacions poden presentar-se:

S'accepten els mitjans establits en l'article 16 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Via telemàtica. A través de la seu electrònica, cal accedir amb un certificat digital o DNle propi o de la persona representant.

Via presencial. es pot presentar per escrit en:

- El Registre General d'Entrada situat a la plaça de l'Ajuntament.
- Oficina d'atenció ciutadana Antiga Taquera situada en el carrer d'Amadeu de Savoia.
- Qualsevol dels registres de les juntes de districte.

Els suggeriments i les reclamacions 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 està a la disposició de les persones usuàries en la web municipal <https://www.valencia.es/val/atencio-ciudadana/calidad-y-cartas-de-servicios2>, i a través de fullets informatius.

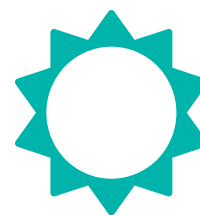
Mesures d'esmena i compensació en cas d'incompliment de compromisos

Si es detecta alguna desviació en el compliment dels compromisos establits en esta carta de servicis, es durà a terme el procés corresponent per a corregir-la. Això implica:

- Anàlisi de causes: s'investigaran les raons que han provocat la desviació.
- Implantació de mesures correctores: s'implementaran les accions necessàries per a assegurar-ne el compliment.

A més, es comunicarà a l'usuari o usuària les mesures correctives que s'han d'adoptar.

Si es determina que l'incompliment és sistemàtic i es verifica que les mesures correctores no poden solucionar-lo, es reformularà el compromís adquirit.



Normativa reguladora

Amb caràcter general:

-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, 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.

En matèria de qualitat acústica:

-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 desenvolupament.

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

-Ordenança municipal de protecció contra la contaminació acústica.

En matèria de qualitat de l'aire:

-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 desenvolupament.

-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.

En matèria de millora climàtica:

-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

- Llei 7/2021, de 20 de maig, de canvi climàtic i transició energètica.

- Llei 6/2022 de 5 de desembre, de la Generalitat, del canvi climàtic i la transició ecològica de la Comunitat Valenciana

- Ordenança municipal de captació solar.



Compromisos de qualitat

Indicadors de seguiment i avaluació de qualitat

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

01

**Nombre de consultes
resoltes en termini.**

Mantindre la ciutadania informada durant el 100 % dels dies de l'any sobre el diagnòstic acústic de la ciutat mitjançant l'espai web municipal.

02

**Nombre de dies/any de
disponibilitat.**

Garantir el funcionament operatiu de la Xarxa de Vigilància Automàtica de la Contaminació Acústica i Atmosfèrica durant el 100 % dels dies de l'any.

03

**Nombre de dies/any
d'operativitat.**



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

04

Nombre d'accions formatives per a grups /any.

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

05

Nombre de campanyes/any realitzades.

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

06

Nombre de publicacions anual.

Cobrir el 100% de les ajudes del projecte 50/50 dins de cada convocatòria

07

Concedir 20 subvencions anuals.

MILLORA CLIMÀTICA

Telèfon:

El telèfon en què vos atendrem és:
962 082 458
Extensions: 2270 / 2272/ 2226

Direcció:

Avinguda de França, 60
46023 València

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

Autobús:

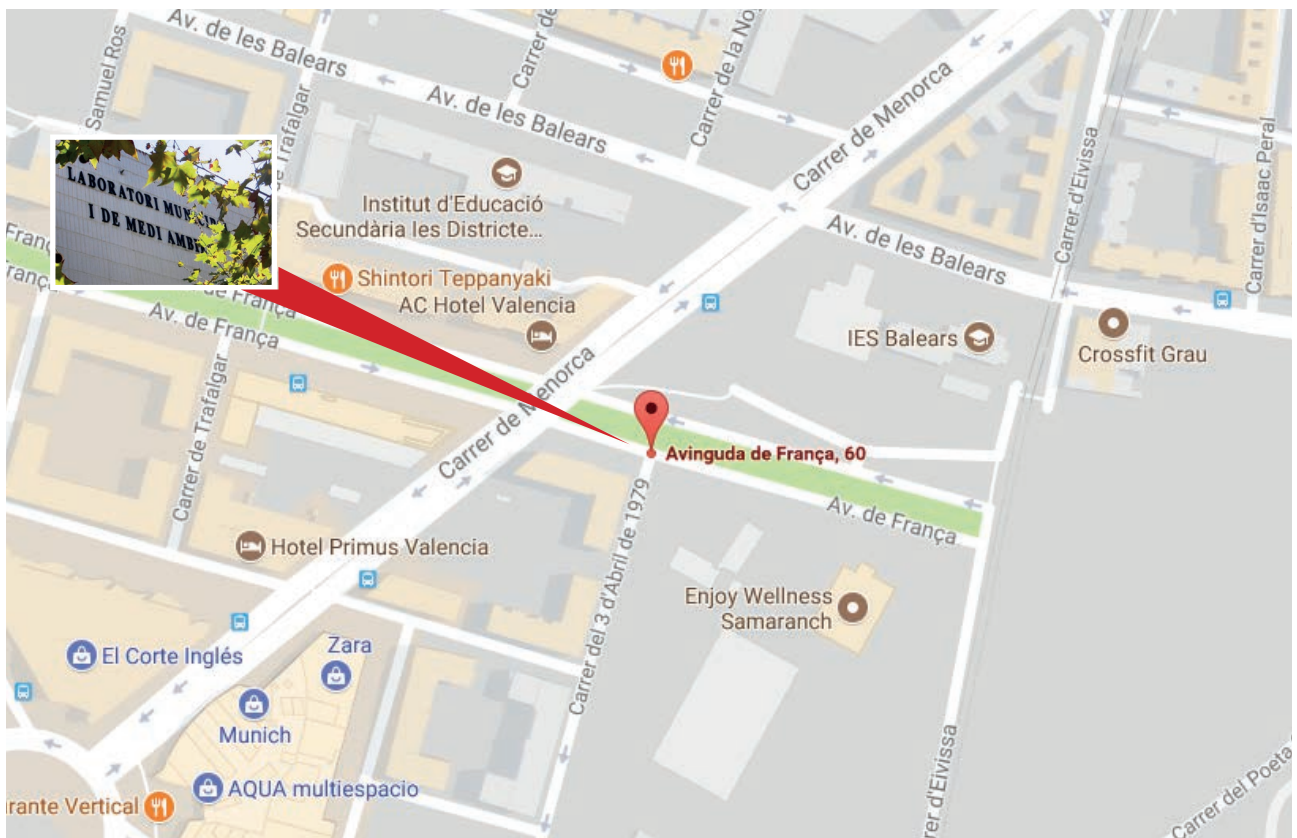
Hi ha diferents línies d'autobús pròximes al nostre emplaçament. Consulteu la web de l'EMT per a informar-vos-en.

Horari d'atenció al públic:

El nostre horari d'atenció telefònica i presencial és de 9 a 14 hores, de dilluns a divendres.

Nota:

Visiteu la nostra web per a més informació: www.valencia.es/ca/val/qualitataire/qualitat-acustica-aire



Icones gentiles de Freepik a través de www.flaticon.com - Mapa gentiles de Google Maps



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA