



MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

PARQUES Y JARDINES

SALUDO DEL ALCALDE

El Ayuntamiento de Valladolid, en su responsabilidad por mejorar continuamente la Calidad de sus Servicios, pone a disposición de la ciudadanía una nueva edición de la **Carta de Servicios de Parques y Jardines**, cuya implantación ha supuesto un impulso modernizador en la gestión municipal.

Las Cartas de Servicios han permitido dar a conocer a las vecinas y vecinos de nuestra ciudad las actividades que se realizan en los diferentes departamentos municipales, proporcionando información actualizada de cada uno de ellos y de sus compromisos de calidad, con el objetivo de canalizar adecuadamente las demandas de la ciudadanía de Valladolid y agilizar la capacidad de respuesta de la administración municipal a sus problemas.

Plenamente conscientes de la imperiosa necesidad de ejecutar día a día los Compromisos de Calidad asumidos para la consecución de los más exigentes niveles de satisfacción ciudadana, el Ayuntamiento de Valladolid está inmerso en un proceso modernizador cuya efectividad requiere la aportación del conjunto de la población por lo que considero esencial que ustedes evalúen las tareas que el Servicio realiza y aporten sus críticas constructivas para optimizar su cumplimiento.

EI ALCALDE

NORMATIVA APLICABLE	
General	Específica
<ul style="list-style-type: none">- Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de A.P.- Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público.- Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.- RD 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Actuación y Funcionamiento del Sector Público por medios electrónicos.- Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid.- Ordenanza de Transparencia, Acceso a la Información y su Reutilización del Ayuntamiento de Valladolid aprobada por el Pleno en fecha 05-05-2016.- Decreto 11526 de fecha 17-12-2015, Instrucción referida al Procedimiento de Tramitación de Sugerencias y Reclamaciones.	<ul style="list-style-type: none">- Reglamento Municipal de Parques y Jardines.

INFORMACION DE CARÁCTER GENERAL

- Servicio Municipal de Parques y Jardines.
- Concejalía de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible.
 - Dirección Postal: Paseo del Hospital Militar nº 11 bis Valladolid 47007.
 - Teléfono: 9834262216.



CARTA DE SERVICIOS

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Mantenimiento general de zonas verdes:

- Labores de jardinería en zonas verdes de propiedad municipal.
- Labores de limpieza de espacios verdes.
- Control, conservación y alimentación de la fauna ubicada en las zonas verdes y riberas de nuestra ciudad.
- Fomento y participación de plantaciones en colegios públicos y asociaciones sin ánimo de lucro.
- Ejecución de Parques y Jardines.

Mantenimiento del arbolado viario:

- Labores de poda, saneamiento y cirugía arbórea en arbolado viario y de parques.
- Tratamientos Fitosanitarios.
- Limpieza y recebado de alcorques.
- Plantación y reposición.

Conservación de mobiliario urbano, fuentes y juegos infantiles.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Estudio de solicitudes relacionadas con el mantenimiento de arbolado viario en un plazo máximo de 72 horas.
- Reparación de bancos y papeleras del Servicio de Parques y Jardines en un tiempo máximo de 72 horas desde la recepción del aviso.
- Colocación en las zonas de juegos infantiles de placas o pegatinas informativas. Rastrillado y limpieza semanal de las zonas de arena ubicadas en los juegos infantiles.
- Respuesta a las averías de riego en un plazo de 24 h en días laborables o de 48 h caso de festivos.
- Realización de tratamientos fitosanitarios con productos de baja toxicidad y mediante tratamientos biológicos.
- Recogida de aves en el Campo Grande en colaboración con otros organismos especializados en la materia.
- Recogida de abetos navideños en el exterior del inmueble en un plazo máximo de 24 horas desde la recepción de la solicitud.
- Respuesta a quejas y sugerencias en el plazo máximo de una semana.

INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- Se ha establecido un sistema de control de calidad en uno de los contratos de mantenimiento de los parques y jardines, y se irá extendiendo progresivamente a todos los demás y, si las disponibilidades presupuestarias lo permiten.
- El Control de Calidad se desarrolla de forma directa mediante el seguimiento de la prestación del servicio, que implica la medición mediante indicadores de calidad, que están orientados a medir el resultado final de las operaciones y el cumplimiento de las programaciones realizadas por las empresas, con el fin de conseguir los objetivos de calidad en la prestación del servicio.
- El procedimiento para la selección de los espacios verdes a revisar y la periodicidad, siguen patrones discrecionales (para los que se tienen en cuenta los indicadores de la carta de servicios), opináticos, o aleatorios mediante muestreos. Los índices de calidad obtenidos sirven para calcular el pago de la retribución variable por calidad de los contratos de mantenimiento de zonas verdes del Ayuntamiento de Valladolid en los que se establezca.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Formas de presentación de sugerencias:

- Por teléfono, a través del Servicio de Información 010.
- Por escrito, a través del Registro del Ayuntamiento.
- En las oficinas del Servicio, telefónicamente, personalmente o por escrito.
- Por correo electrónico a la dirección: 010@ava.es 