

Carta de Servicios

Concejalía de Participación Ciudadana –Ayuntamiento de Águilas

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. SERVICIOS PRESTADOS	2
Concejalía de Participación Ciudadana:.....	2
3. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS	3
4. MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN.....	7
5. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	8
6. COMPROMISOS DE CALIDAD. INDICADORES ASOCIADOS	8
7. NORMATIVA	8
8. DATOS DE CONTACTO:	9
9. HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:.....	9

1. INTRODUCCIÓN

En el marco de la [Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia](#), la Participación Ciudadana es entendida como *“ la intervención individual o colectiva por parte de los ciudadanos en el diseño, ejecución y evaluación de las políticas y actuaciones públicas mediante instrumentos y procesos que permitan su comunicación con las entidades públicas”*

La Concejalía de Participación Ciudadana es una concejalía de nueva creación, que tiene su inicio en el año 2015. En este sentido, el servicio municipal que presta tiene como objetivo fundamental el desarrollo de todos los aspectos relacionados con la participación activa de la población en el día a día de la vida pública, a través de los distintos canales presenciales y/o online habilitados desde la Administración Local. Se trata de un servicio flexible y dinámico que trata de adaptarse a las necesidades del ciudadano, organizando y encauzando las propuestas y sugerencias de la población. Para ello, tratamos de mejorar continuamente en las formas y los procesos de participación de los vecinos y sus asociaciones en los temas referentes al municipio, barrios y pedanías.

2. SERVICIOS PRESTADOS

2

Concejalía de Participación Ciudadana:

El servicio de participación es articulado a través de Juntas Municipales ciudadanas, las cuales están divididas por barrios. Con ello, se pretende dar sentido de pertenencia a los vecinos sobre la gestión pública del contexto en el que viven. Las Juntas Municipales (J.M.) existentes son las siguientes:

- J.M. Las Majadas, Molinetas y Cementerio Viejo.
- J.M. Huerta de la Roja.
- J.M. Los Jardines.
- J.M. Urci.
- J.M. Las Lomas.
- J.M. Las Yucas.

A través de todas ellas, lo vecinos tienen la posibilidad de proponer iniciativas de cualquier naturaleza para implementar, no solo en el ámbito de su Junta Municipal, sino en la ciudad, en general. Para ello, regularmente, según la disponibilidad de la mayoría de los vecinos, se llevan a cabo reuniones vecinales amparadas por el concejal competente o, en su defecto, por el técnico responsable. Por otro lado, también, se pone a disposición de los ciudadanos todos los recursos T.I.C (Tecnología de la Información y la Comunicación), como grupos de whatsapp,

Redes Sociales, correo electrónico de la Concejalía y el Portal de Transparencia, para que desempeñen activamente su participación.

Por todo ello, y en el ámbito competencia que la [Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia](#) ampara y el reglamento orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Águilas, los servicios prestados por el presente servicio son:

- Dirección, organización y coordinación con las Juntas Municipales.
- Fomento de la participación en la localidad.
- Asesoramiento en materia de educación para la participación.
- Dinamización vecinal para la participación de la vida pública.
- Establecimiento de canales de propuestas, sugerencias y reclamaciones.
- Habilitación de espacios de debate, bajo el reglamento orgánico municipal.

3. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS

Artículo 1. Derecho a la participación.

Todas las personas tienen derecho a intervenir en la gestión de los asuntos públicos locales directamente o mediante asociaciones ciudadanas utilizando los órganos y canales de participación establecidos en las leyes y en este reglamento.

3

Artículo 2. Derecho a la información.

1. Todas las personas tienen derecho a recibir información de las actividades y servicios municipales, acceder a los archivos públicos municipales y utilizar todos los medios de información general establecidos por el Ayuntamiento.

2. El Ayuntamiento facilitará el ejercicio de este derecho y creará los canales de información general para atender las peticiones de información que pueda hacer cualquier persona con las únicas limitaciones prescritas por las leyes, especialmente las que hagan referencia a los derechos de protección de la infancia y la juventud, la intimidad de las personas o la seguridad ciudadana.

3. Cuando circunstancias de interés público lo aconsejen y previa conformidad del órgano municipal competente, se remitirán a toda la población residente en el municipio los acuerdos y disposiciones municipales, sin perjuicio de la preceptiva publicación en los Boletines Oficiales.

Artículo 3. Derecho de petición.

1. Todas las personas tienen derecho a hacer peticiones o solicitudes al gobierno municipal en materias de su competencia o pedir aclaraciones sobre las actuaciones municipales, sin más limitaciones que las establecidas por las leyes. Este derecho se ejerce utilizando cualquier medio válido en derecho que permita dejar constancia fehaciente de la identidad del peticionario y el objeto de la petición.

2. Las peticiones pueden incorporar sugerencias o iniciativas y se presentarán en cualquier oficina de atención ciudadana o registro municipal. También se podrán utilizar los medios electrónicos o telemáticos establecidos por el Ayuntamiento. Las peticiones realizadas colectivamente deberán permitir la acreditación de la identificación de los peticionarios.

3. El Ayuntamiento acusará recibo de la petición en el plazo máximo de 10 días y la admitirá a trámite, a no ser que concurran alguna de las causas siguientes:

a) insuficiencia de la acreditación del peticionario o peticionarios

b) el objeto de petición no es competencia del Ayuntamiento

c) la petición tiene un trámite administrativo específico. En el primer caso se dará un plazo de 15 días para subsanar la carencia de acreditación, transcurrido el cual se entenderá desistido el procedimiento. La inadmisión por cualquier otra causa será objeto de resolución motivada en el plazo de 45 días, a contar a partir del siguiente a la fecha de presentación de la petición.

4. Si es admitida a trámite, el Ayuntamiento deberá responder al peticionario en un plazo máximo de tres meses informando, si procede, de las medidas que se han tomado al efecto o de las actuaciones que se han previsto adoptar.

Artículo 4. Derecho de audiencia.

1. Todas las personas tienen derecho a ser oídas en la tramitación de los procedimientos o en la realización de actuaciones municipales en los que se manifieste un interés legítimo.

2. Con independencia de la posibilidad de acceder a la tramitación de los expedientes administrativos, de conformidad con lo establecido por la Ley 30/1992, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, este derecho se puede ejercer mediante convocatoria municipal a iniciativa del Ayuntamiento o en base a una propuesta ciudadana para tratar temas de interés ciudadano, de acuerdo con lo regulado en el artículo 19 de este Reglamento.

Artículo 5. Derecho a la iniciativa ciudadana.

1. La iniciativa ciudadana permite a cualquier persona promover acciones o actividades municipales, tales como:

a) El derecho a proponer la aprobación de proyectos o reglamentos en los ámbitos competenciales propios.

b) El derecho a proponer asuntos para su inclusión en el orden del día del Pleno municipal.

c) El derecho a solicitar al Ayuntamiento que haga determinada actividad de interés público municipal comprometiéndose los solicitantes a aportar medios económicos, bienes, derechos o trabajo personal.

2. Para formular la iniciativa ciudadana sobre propuestas de aprobación de proyectos o reglamentos será de aplicación el artículo 70 bis) apartado 2 de la Ley 7/1985 de 2 de abril, reguladora de las bases del Régimen Local y se tramitará de acuerdo con lo establecido por el Reglamento Orgánico municipal. En ningún caso podrán ser objeto de esta iniciativa normas reguladoras de tributos o precios públicos. El Ayuntamiento facilitará un modelo para su presentación donde deberá indicarse claramente la propuesta y, si fuera posible, los motivos que la justifican o aconsejan.

3. Para efectuar propuestas sobre asuntos que deban incluirse en el orden del día del Pleno y que no se refieran a la iniciativa prevista en el apartado anterior, se exigirá que sea solicitado por un mínimo del 10% de las entidades inscritas en el Registro Municipal de Asociaciones vecinales, las cuales habrán de acreditar su voluntad, mediante certificación del acuerdo de la asamblea (o Junta Directiva) en la que se decidió. Igualmente, lo podrá solicitar cualquier persona empadronada en la ciudad, con el apoyo de un número de firmas no inferior al 30 % de las indicadas en el mencionado artículo 70 bis) apartado 2 de la Ley 7/1985 de 2 de abril. Cumplidos estos requisitos, el alcalde o alcaldesa resolverá la solicitud motivadamente en un plazo máximo de 15 días.

4. La solicitud para que el Ayuntamiento realice determinada actividad de interés público municipal se podrá formular por cualquier ciudadano o ciudadana o grupos de ciudadanos y ciudadanas mediante escrito que indique claramente qué actuación se pide y qué medios económicos y/o personales piensan aportar los peticionarios para colaborar en su realización. En el caso de personas menores de 16 años sus representantes legales deberán validar la petición. El escrito tiene que contener el nombre y apellido, de la persona firmante, el domicilio, el DNI y su firma. El órgano municipal competente comunicará al peticionario, en un plazo máximo de 45 días, si es admitida su solicitud indicando, en caso afirmativo, qué actuaciones o medidas se tomarán.

Artículo 6. Derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias.

1. Todas las personas tienen derecho a presentar quejas, reclamaciones y sugerencias respecto de la actividad municipal y de los servicios públicos locales, sin perjuicio de su derecho a interponer los recursos administrativos o jurisdiccionales pertinentes. Los medios de presentación de quejas, reclamaciones y sugerencias serán los establecidos en el artículo 3 de este reglamento.

2. El Ayuntamiento regulará los procedimientos para la defensa de los derechos ciudadanos y si procede, la creación de un/a Defensor del ciudadano o una Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias o cualquier otro institución similar.

Artículo 7. Derecho a la consulta popular o referéndum.

1. Todos los ciudadanos y ciudadanas inscritos en el Censo electoral tienen derecho a ser consultados directamente sobre asuntos de su interés, así como promover la consulta popular o referéndum de acuerdo con el artículo 71 de la Ley 7/1985 reguladora de las Bases del Régimen Local.

2. La consulta popular o referéndum no podrá recaer nunca sobre materias relativas a la Hacienda Local y se tendrá que referir a ámbitos de la competencia municipal. Dentro de una misma consulta se puede incluir más de una pregunta.

3. Para acordar su realización, los alcaldes/esas previo acuerdo por mayoría absoluta del Pleno municipal, deberá solicitar la oportuna autorización al Gobierno de la Nación.

4. No se podrán hacer cada año, más de dos consultas de las indicadas en este artículo y no se podrá reiterar una misma consulta dentro del mismo mandato.

Artículo 8. Derecho a una política municipal de fomento de las asociaciones.

Todas las personas tienen derecho a que el Ayuntamiento impulse políticas de fomento de las asociaciones a fin de reforzar el tejido social de la ciudad y para el desarrollo de iniciativas de interés general. El Ayuntamiento elaborará un Plan específico de fomento y mejora del asociacionismo de la ciudad.

Artículo 9. Derecho al acceso y utilización de las tecnologías de la información y comunicación.

El Ayuntamiento promoverá el acceso a estos medios favoreciendo, en la medida de sus posibilidades y en el marco de la cooperación técnica y económica con otras administraciones y operadores, la conexión a los hogares y facilitando puntos públicos de acceso mediante la red de equipamientos y oficinas municipales.

Artículo 10. Derecho de reunión.

Todas las personas tienen derecho a usar los locales, equipamientos y espacios públicos municipales para ejercer el derecho de reunión sin más condicionantes que los derivados de las características del espacio y las ordenanzas municipales, así como del cumplimiento de los requisitos exigidos cuando se trate de reuniones en lugares de tránsito público o manifestaciones, de acuerdo con la Ley Orgánica 9/1983, Reguladora del Derecho de Reunión.

Artículo 11. Promoción efectiva de los derechos de participación.

1. El Ayuntamiento promoverá el ejercicio efectivo de los derechos de participación que se regulan en este capítulo, removiendo los obstáculos que impidan su plenitud.
2. De acuerdo con este reglamento, los derechos de participación, a excepción del de consulta popular o referéndum, se pueden ejercer por cualquier persona que tenga un interés legítimo respecto de los asuntos que tienen que ver con la actividad del Ayuntamiento. El derecho de consulta popular o referéndum sólo podrán ejercitarlo las personas inscritas en el Censo Electoral que no estén privadas del derecho de sufragio.
3. En el marco establecido por las leyes, el Ayuntamiento fomentará el asociacionismo de las personas y de los grupos que se encuentran en peor situación de interlocución social y promoverá la participación de los inmigrantes.

7

4. MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN

Los vecinos y vecinas del municipio pueden participar de forma activa en la mejora y funcionamiento de los servicios ofrecidos mediante los siguientes apartados:

- La aportación de sugerencias para mejorar la carta de servicios a través de los medios establecidos.
- La realización de las encuestas de satisfacción puestas a disposición de los usuarios en cada uno de los servicios.
- Propuestas recogidas mediante el buzón de correo: participaguilas@gmail.com
- Propuestas recogidas mediante el buzón de correo habilitado en el Portal de Transparencia para la atención ciudadana: <https://transparencia.ayuntamientodeaguilas.org/participacion-y-colaboracion/buzon-de-consultas-quejas-y-reclamaciones/>

- Propuestas recogidas mediante los distintos grupos de whatsapp (número de contacto para la inclusión a los grupos: 689 05 52 26)
- Atención al público de lunes a viernes de 09:00 a 12:00.
- Reuniones periódicas en las distintas Juntas Municipales

5. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Águilas dispone, en el Portal de Transparencia, de un mecanismo de consultas, quejas y reclamaciones que permite a la ciudadanía e instituciones públicas o privadas poder ejercer su derecho a realizar sugerencias para mejorar los servicios prestados, reclamaciones o quejas en su funcionamiento.

Se presentarán a través de:

- Portal de Participación Ciudadana y transparencia:
[Buzón de buzón de consultas, quejas y reclamaciones](#)

Se ofrecerá respuesta a cada una de las consultas, quejas y reclamaciones recibidas en un plazo estimado de 15 días.

8

6. COMPROMISOS DE CALIDAD. INDICADORES ASOCIADOS

- Atención personalizada a cada usuario.
- Compromiso de realizar reuniones periódicas en las distintas Juntas Municipales.
- Atención a tiempo real a través de los grupos whatsapp.
- Quejas y sugerencias través del “buzón de sugerencias” del Portal de Transparencia.
- Difusión de contenidos informativos de interés a través de Facebook.
- Control del número de consultas relacionadas con la solicitud de informaciones realizadas.
- Control del número de usuarios satisfechos con la calidad del servicio prestado.
- Seguimiento y control de las sugerencias y reclamaciones sobre el servicio prestado.
- Velar por el cumplimiento del reglamento organico y buen hacer de las Juntas Municipales.

7. NORMATIVA

Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación.

Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Águila

8. DATOS DE CONTACTO:

DIRECCIÓN: C/ Alfonso Ortega Carmona, 5B - Bajo A 30880 Águilas (Murcia)

TELÉFONO: 689 055 226/968 413 605

EMAIL: participaguilas@gmail.com

REDES SOCIALES: Facebook.

9. HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

Horario de Oficina Participación Ciudadana De Lunes a viernes de 9 a 12