



**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

Proceso de participación ciudadana para la elaboración de la Carta de Derechos y Deberes de la Ciudadanía ante su Administración Municipal

MESA TÉCNICA Acta de la sesión

Ejea de los Caballeros, 8 de Abril de 2013



Índice

1. INTRODUCCIÓN	3
2. DESARROLLO DE LA SESIÓN	4
3. ASISTENTES	5
PARTICIPANTES	5
ORGANIZACIÓN	6
4. BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN	6
4.1. BIENVENIDA.	6
4.2. PRESENTACIÓN DE LOS CONTENIDOS DEL DOCUMENTO BORRADOR Y DEL PROCESO PARTICIPATIVO.	8
5. BALANCE GENERAL DEL DOCUMENTO	9
5.1. LAS LUCES...	9
5.2. LAS SOMBRAS...	9
6. APORTACIONES A LOS DIFERENTES APARTADOS DEL DOCUMENTO	11
6.1. UNA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL TRANSPARENTE	11
6.2. UNA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL COMPENSIBLE, RESPONSABLE Y ATENTA	13
6.3. UNA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL ÁGIL Y TECNOLÓGICAMENTE AVANZADA	14
6.4. UNA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL PARTICIPATIVA	16
6.5. UNA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL PARA LA CONVIVENCIA CÍVICA, SOLIDARIA Y DEFENSORA DEL MEDIO AMBIENTE	18
6.6. UNA RELACIÓN DE CONFIANZA CON EL PERSONAL PÚBLICO	20
6.7. DEBERES DE LA CIUDADANÍA	21
6.8. EFICACIA DE LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES	22
7. EVALUACIÓN DE LA SESIÓN	23
PUNTUACIONES MEDIAS Y VALORACIONES GENERALES	23
COMENTARIOS DE LOS PARTICIPANTES	24

1. Introducción

El Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros está elaborando la **Carta de Derechos y Deberes de la ciudadanía de Ejea de los Caballeros ante su Administración Municipal**. Se trata de un documento, similar a una Declaración, que recoge, en una serie de artículos, los derechos y los deberes de la ciudadanía orientados a configurar una Administración municipal abierta, cercana, transparente, con libre acceso a la información, que promueva la convivencia cívica y fomente una participación ciudadana de calidad.

El Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros inició, hace algo más de un año, un proceso participativo para elaborar este documento, haciendo difusión de un primer borrador a través de la página web municipal. Actualmente, ha considerado necesario realizar **un contraste y debate presencial sobre los contenidos de la Carta de Derechos y Deberes**, invitando a la ciudadanía, tejido asociativo, técnicos municipales y grupos políticos a participar en diferentes sesiones que se celebrarán durante los próximos meses. Para ello, cuenta con el apoyo de la Dirección General de Participación Ciudadana, Acción Exterior y Cooperación del Gobierno de Aragón.

Esta mesa técnica forma parte de la fase de preparación del proceso participativo, cuyo esquema resumido aparece a continuación:



2. Desarrollo de la sesión

La mesa técnica se llevó a cabo el día **8 de Abril de 2013**, en horario de **11,30h a 14,00h**, en las instalaciones del Ayuntamiento, en Ejea de los Caballeros (Zaragoza).

Los objetivos de esta mesa de trabajo y debate eran los siguientes:

- Presentar el avance de Carta de Derechos y Deberes
- Explicar el proceso de participación ciudadana
- Contrastar el articulado con los técnicos de las diferentes áreas municipales



Para alcanzar estos objetivos se desarrolló el siguiente **orden del día**:

11:30h	Bienvenida y presentación
11:40h	Presentación sintética de la carta y de la dinámica de la sesión
12:00h	Valoración general de la carta.
12:30h	Contraste y aportaciones al articulado.
14:00h	Conclusiones y cierre de la sesión



3. Asistentes

La bienvenida a la jornada la realizaron **Miguel Ángel Sánchez Gállego**, Primer Teniente Alcalde del Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros y **Elías Escanero**, Técnico de la DG de Participación Ciudadana, Acción Exterior y Cooperación, del Gobierno de Aragón. Asistieron un total de **20 personas, técnicos de diferentes áreas del Ayuntamiento**. A continuación aparecen los nombres de las personas asistentes:

Participantes

Nombre	Área de trabajo en el Ayuntamiento
Mercedes Cavero India	Economía, Fomento y Patrimonio
Raquel Forcada Castán	Economía, Fomento y Patrimonio
Juan López Navarro	Urbanismo, Medio Ambiente y Servicios
Ricardo Lapuente Villa	Servicios sociales y derechos ciudadanos. Deportes
Alfredo Francin Blasco	Secretaría general
Ángel Lerendegui Icarri	Secretaría general
Miguel A. Sagaste Romeo	Servicios sociales y Derechos ciudadanos.
Javier Lasobras Bernad	Alcaldía
Blanca Galindo	Servicios sociales y Derechos ciudadanos
Rafael Martínez García	Urbanismo, Medio Ambiente y Servicios
M ^a Carmen Maqueda Alayeto	Juventud
Virginia Larraga Rodríguez	Alcaldía
José Luis Villellas Campos	Economía, fomento y patrimonio
M ^a Ángeles Casalé	Servicios sociales y Derechos ciudadanos
M ^a Pilar Sierra Villarreal	Alcaldía
Carlos Rodrigo Pérez	Agricultura
Clara Urieta Huarte	Urbanismo, Medio Ambiente y Servicios
Asunción Gil Orrios	Archivos y biblioteca
Ana M ^a Domínguez	Servicio de Igualdad

Organización

Nombre	Entidad / asociación
José María Apuntate	Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros
Elías Escanero	DG de Participación Ciudadana, Acción Exterior y Cooperación del Gobierno de Aragón
Xavier Carbonell	Equipo de facilitación. ARC Mediación Ambiental
Mar Fábregas	Equipo de facilitación. ARC Mediación Ambiental

4. Bienvenida y presentación

4.1. Bienvenida.

Miguel Ángel Sánchez Gállego, Primer Teniente Alcalde del Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros, dio la bienvenida a todas las personas asistentes agradeciendo su presencia y explicó brevemente los antecedentes de la elaboración de la Carta de Derechos y Deberes y el papel de los trabajadores del Ayuntamiento en el proceso, haciendo especial énfasis en:



- Los pasos dados hasta la fecha, recordando que en julio ya hubo una reunión con todos los trabajadores del Ayuntamiento para presentar el primer borrador de la Carta.
- La apuesta del Ayuntamiento en abrir la elaboración de la Carta no sólo a los funcionarios sino ir más allá y hacer partícipes a los ciudadanos y ciudadanas del municipio.
- Las mejoras que se han ido incorporando en este último borrador, entre otras, las que se derivan del borrador de anteproyecto de ley estatal de transparencia.
- La importancia de que previamente al debate con la ciudadanía, se abra este espacio con los trabajadores, debate en el que no estarán presente ningún representante político del Ayuntamiento, que conocerán los resultados de esta sesión a través de la lectura del acta que se elabore.

- El calendario previsto del proceso para elaborar la Carta, que se iniciaría con la celebración de una sesión informativa, continuaría con los talleres participativos y finalizaría con una sesión de retorno. El deseo del Ayuntamiento es que a finales del verano la Carta ya esté aprobada.
- La confirmación de que la Carta reconoce muchos derechos de la ciudadanía y las implicaciones que tendrá en las diferentes áreas municipales, pues supondrá la hoja de ruta del Ayuntamiento durante los próximos años.



Por último, agradece a la DG de Participación Ciudadana, Acción Exterior y Cooperación, su colaboración, y pasa la palabra a Elías Escanero.

Elías Escanero, Técnico de la DG de Participación Ciudadana, Acción Exterior y Cooperación, del Gobierno de Aragón, agradeció la asistencia y la apuesta del Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros para promover la participación ciudadana y se centró en los siguientes aspectos:

- La colaboración de la DG de Participación Ciudadana, Acción Exterior y Cooperación con el Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros, no sólo en la elaboración de la Carta de Derechos y Deberes sino también en otros procesos, como el promovido para la elaboración del I Plan de Infancia y Adolescencia del municipio.
- La concepción de la participación ciudadana para la Dirección General, que promueve actuaciones relevantes para que las políticas públicas tengan en cuenta la voz de la ciudadanía, tanto a escala autonómica como a escala local. En este sentido, explica algunos procesos que se están impulsando actualmente, como la elaboración de la Ley de Familia.



- El apoyo técnico y económico que la DG de Participación Ciudadana, Acción Exterior y Cooperación realiza a las Entidades Locales para que puedan incorporar el punto de vista de la ciudadanía en las políticas públicas.
- La importancia de celebrar esta mesa técnica de forma previa a la presentación de la Carta al debate ciudadano.

Por último, explica el rol de la asistencia técnica contratada para dinamizar el proceso participativo y pasa la palabra a Xavier Carbonell.

4.2. Presentación de los contenidos del documento borrador y del proceso participativo.

Xavier Carbonell, de ARC Mediación Ambiental, asistencia técnica a la DG de Participación Ciudadana, Acción Exterior y Cooperación, hizo un resumen de los contenidos del borrador de Carta de Derechos y Deberes de la Ciudadanía de Ejea de los Caballeros ante su Administración Municipal. Su presentación se centró en los siguientes aspectos:

- Las razones que justifican la elaboración de la Carta de Derechos y Deberes en el contexto actual de desafección política, aumento de las exigencias ciudadanas respecto a los servicios y administraciones públicas, etcétera.
- El objetivo principal de la Carta de Derechos y Deberes.
- Los antecedentes normativos entre los que destaca la Ley 30/1992 de RJAP y PAC, la normativa local (Ley 7/1985 RBRL y Ley 7/1999 de Administración Local de Aragón), así como la propia normativa aprobada por el Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros como el Reglamento Orgánico Municipal o el Código de Buen Gobierno.
- La estructura general de la Carta, indicando que sus contenidos se distribuyen en 5 apartados.
- Repaso del contenido de cada uno de los apartados.

Posteriormente explica el proceso de participación, indicando las sesiones previstas y el calendario y el funcionamiento de la sesión

5. Balance general del documento

5.1. Las luces...

- Los **principios básicos** que justifican la elaboración de la Carta están muy claros en el texto (transparencia, participación,...)
- Los **derechos de la ciudadanía** están muy claros. Tal vez se deberían desarrollar algo más los deberes.
- Se trata de un **texto ambicioso**, que plasma, de manera muy completa y detallada, los derechos y deberes.
- El **documento informativo y sintético** que se elabore a partir del texto completo, podrá servir además para tener claro el funcionamiento de la Administración.
- Además, esta Carta podrá servir para **transversalizar las relaciones entre diferentes áreas** de la Administración municipal.
- No obstante, se debería **revalorizar que actualmente ya se facilita información** al ciudadano de una manera muy exhaustiva.

5.2. Las sombras...

- Los **deberes no están suficientemente desarrollados**.
- El **calendario para la puesta en marcha** de la Carta no está muy claro.
- Se considera que las **cartas de servicios** se deberían concretar cuanto antes.
- No se concretan los instrumentos a través de los cuales el ciudadano pueda realizar las **reclamaciones por el incumplimiento de los contenidos** de la Carta.
- No se ve clara la manera en la que se llevará a la práctica, con **los medios humanos de los que actualmente dispone el Ayuntamiento** (especialmente en el área económica). Se explica que hay departamentos en los que actualmente no se llega ni al trabajo diario y que, aunque se habla de la creación de una oficina de atención ciudadana, no se acaba de ver que sea una iniciativa muy realista.
- No queda tampoco muy claro el **funcionamiento y los contenidos de la oficina de atención ciudadana** y se plantean ciertas dudas sobre la manera

de gestionar esta oficina (si será a través de una ventanilla única centralizada o si se implicará a todas las áreas). Se considera que es un tema que se tendría que estudiar muy bien.

- Se debería confirmar el **grado de compromiso de los órganos políticos** respecto a la Carta.
- Dado que este documento crea muchas expectativas, especialmente en servicios de cara al público, se considera que **habría que analizar, área por área, la factibilidad de llevarlos a cabo**. Se plantea que tal vez las cartas de servicios sirvan para hacer este ajuste.
- La **necesaria convicción de los responsables de la toma de decisión pero también de los trabajadores** sobre la posibilidad real de llevar a la práctica los contenidos de la Carta. Sin esta convicción del cumplimiento, difícilmente se podrán conseguir los objetivos de la Carta.
- No se contempla la **manera en la que se medirán los logros** (los indicadores a evaluar se plantea que se delimitarán a posteriori).
- Esta Carta contempla un **largo listado de derechos** que, una vez se les informe a los ciudadanos, **generarán expectativas de cumplimiento**. La Carta tiene rango de ordenanza y la ciudadanía podrá exigir estos derechos. Habrá que estar preparado para ello. También se aclara que muchos de los derechos que recoge, ya están contemplados en la legislación vigente.



6. Aportaciones a los diferentes apartados del documento

6.1. Una Administración municipal transparente

A. Principales medidas que debería contemplar la Carta en este ámbito:

Sobre el *derecho de la ciudadanía a recibir información*, se destaca que:

- la Administración responda, de forma detallada, a las dudas que plantee el ciudadano o la ciudadana.
- Que la información sea suficiente.
- Que la información sea sencilla, sin muchos tecnicismos, clara, concreta y ágil (enlazaría con el apartado siguiente).

Sobre el *acceso a la información pública*, se destaca que:

- el acceso se haga en condiciones adecuadas y con un procedimiento sencillo.
- la disposición sea total por parte del personal público (para facilitar los datos, los expedientes y en general la información). En este sentido, en ocasiones se tendría que aumentar el tiempo de dedicación a cada uno de los expedientes y personas afectadas. También debería haber la misma disposición por parte de la ciudadanía.

Los *contenidos informativos que se deberían publicitar* a través de la web deberían incluir:

- los procedimientos de contratación (ofertas, adjudicaciones, ...).
- temas económicos (presupuesto, subvenciones,...).
- seguimiento de la gestión municipal, dando cuenta de las actuaciones municipales.

Sobre la *información en el sentido inverso*, es decir, de la ciudadanía a la Administración, se destaca:

- El carácter de proximidad que debe tener la Administración Municipal
- La necesidad de propiciar la participación de la Sociedad en el desarrollo de las políticas municipales, promoviendo procesos participativos.

Por último, se hace mención a la necesaria voluntad política para que la Administración sea transparente.

B. Medidas que suponen una novedad en la Carta

Aunque mayoritariamente se contemplan en la Carta las medidas identificadas por las personas asistentes, se destacan, como novedades:

- La publicación el presupuesto municipal, con el desarrollo de las diferentes partidas presupuestarias.
- El aumento del tiempo de dedicación a cada expediente, para ofrecer una atención adecuada y una información suficiente.
- La importancia de la voluntad política para que esta transparencia sea factible

C. Otras aportaciones

- Se debería aprovechar más la página web municipal, publicando los presupuestos, los procesos de contratación, las subvenciones, las obras, etcétera.



6.2. Una Administración municipal comprensible, responsable y atenta

A. Principales medidas que debería contemplar la Carta en este ámbito:

Sobre el *derecho a que la información sea comprensible*, se destaca que:

- se utilice un lenguaje sencillo, coloquial y cercano, en definitiva, comprensible para el ciudadano.
- los contenidos sean claros y no generen dudas de interpretación.

El personal público debería tener las siguientes *aptitudes y actitudes*:

- ser comprensible y atento, poniéndose en el nivel de la persona a la que atiende con empatía.
- tener un trato cortés, cordial, correcto, amable y respetuoso.
- tener disponibilidad plena para asesorar e informar, facilitando la búsqueda de soluciones, siendo receptivo para ello, incidiendo en que ningún empleado público diga “no sé, no es mi tema”, facilitando una información mínima, siempre.

Sobre la *mejora de los documentos e impresos*, se propone que:

- se mejoren los impresos, incluyendo explicaciones sobre la finalidad del documento (“traduciendo” los pies de página, entre otras cosas).
- se haga un listado que relacione el trámite con el área o técnico responsable (podría ser un tema de la Oficina de Atención Ciudadana).
- se genere una base de documentos, para no pedirlos de nuevo cuando ya se habían entregado para otro trámite
- haya una mayor coordinación entre áreas.

B. Medidas que suponen una novedad en la Carta

Aunque mayoritariamente se contemplan en la Carta las medidas identificadas por las personas asistentes, se destacan, como novedades:

- La mejora y normalización de los impresos de todas las áreas, tanto en papel como en digital.
- La necesaria visión global del Ayuntamiento que debería tener el personal que atiende al público.

- La empatía que tiene que tener el personal municipal que realizan atención al público. Esto conllevaría, por un lado, que la selección de estas personas se llevara a cabo de forma específica teniendo en cuenta esta aptitud (así como otras que ya recoge el texto) y, por otro lado, que se fomente la formación del personal existente para garantizarla.
- El impulso al manual de identidad corporativa.

C. Otras aportaciones:

- Sería importante realizar una versión divulgativa de los documentos que se tienen que trasladar al ciudadano (informes, notificaciones,...) pues a menudo generan recelos por una redacción excesivamente tecnicada. En los casos en que la simplificación del documento pueda provocar la pérdida de precisión técnica o jurídica, se debería garantizar que el personal técnico pueda clarificar la información de manera presencial.
- Se debería definir y delimitar el ámbito y las funciones de la futura Oficina de Atención Ciudadana. Se constata que hay voluntad política para crearla, pero sería importante que no provocara solapamiento de funciones (por ejemplo, ya existe el filtro para indicar al ciudadano el área al que corresponde el trámite que tiene que hacer). También se plantean ciertas dudas sobre la manera en la que se dotará de personal la oficina (a través de una redistribución de personal o a través de la realización de nuevas contrataciones). Por último, sí que podría ser una novedad para el ciudadano que desde esta Oficina se pudieran realizar gestiones en relación con otras administraciones.

6.3. Una Administración municipal ágil y tecnológicamente avanzada

A. Principales medidas que debería contemplar la Carta en este ámbito

De cara a conseguir *una mayor agilidad de las gestiones para el ciudadano*, se propone que:

- haya una mayor coordinación entre las diferentes áreas, entre otras cosas, para evitar la duplicidad en la solicitud de documentación a los ciudadanos.

- se simplifiquen, en la medida de lo posible, los procedimientos, reduciendo la burocracia y los plazos de estudio de las solicitudes y notificación de las resoluciones.

Sobre el *fomento del uso de las nuevas tecnologías por la ciudadanía*, se propone que:

- se publicite la posibilidad de que los ciudadanos realicen los trámites vía electrónica (desde la solicitud hasta la notificación on line).
- se impulsen las infraestructuras de telecomunicación en el municipio.
- se promueva la formación de la ciudadanía ejeana en el uso de las nuevas tecnologías para el ejercicio de sus derechos.

Respecto a los *medios y recursos necesarios*, se destaca que:

- haya disponibilidad de los recursos materiales tecnológicos (equipos informáticos, programas,...) adecuados y con una actualización continua.
- haya recursos humanos suficientes
- se promueva la formación continua de los empleados municipales en materia tecnológica.
- se aprovechen los medios y el software del que ya dispone el Ayuntamiento.
- se desarrolle el proyecto “Ejea conecta”.

B. Medidas que suponen una novedad en la Carta

Aunque mayoritariamente se contemplan en la Carta las medidas identificadas por las personas asistentes, se destacan, como novedades:

- La implantación total del proyecto “Ejea@conecta” de modernización de la administración en Ejea de los Caballeros.
- El impulso a la formación tecnológica de los empleados municipales pero también de la ciudadanía.

La dotación de los medios materiales informáticos necesarios en los servicios municipales.

6.4. Una Administración municipal participativa

A. Principales medidas que debería contemplar la Carta en este ámbito:

Sobre los *canales para poder atender las solicitudes e inquietudes de la ciudadanía*, se propone que:

- se aprovechen todas las vías y medios posibles, desde las redes sociales, el buzón de sugerencias, la videoconferencia de plenos municipales o incluso la propia ventanilla de atención al público (en ocasiones, los ciudadanos sugieren mejoras en la misma ventanilla; habría que tomar nota y analizar estas propuestas).
- se creen este tipo de canales en todas las áreas municipales.
- se dote de personal público que ejerza una labor de dinamización local (de actividades, informadores, etcétera).

Sobre las *metodologías y herramientas para participar*, se propone que:

- se promuevan metodologías de participación como las consultas populares en temas de general interés entre la ciudadanía, los sondeos y las encuestas, entre otros.
- los sistemas de participación que se pongan en marcha sean sencillos y ágiles.
- se publiquen todos los proyectos municipales y la consulta previa de los mismos.

Sobre los *órganos de participación*, se propone:

- Una mayor regularidad en la convocatoria de los Consejos sectoriales municipales.

Sobre la *calidad de la participación*, se propone que:

- haya una comunicación ágil y colaboración mutua entre entidades y Ayuntamiento.
- los procesos participativos sean en cierta manera vinculantes, facilitando la participación real en la toma de decisión por parte de la ciudadanía.
- haya voluntad política y técnica que sirva de base y estímulo a los procesos participativos (“creer en ello”).

Por último, se plantea la necesidad de garantizar un buen conocimiento de los ciudadanos de la Carta de Derechos y Deberes, dando difusión de la misma de

forma constante, sin centrarse únicamente en difundirla durante el proceso de aprobación.

B. Medidas que suponen una novedad en la Carta.

Aunque mayoritariamente se contemplan en la Carta las medidas identificadas por las personas asistentes, se destacan, como novedades:

- Aprovechar la página web municipal para agilizar la comunicación entre entidades y Ayuntamiento y mejorar la colaboración mutua.
- La dotación con medios humanos que puedan trabajar como dinamizadores.
- Incidir en la difusión de la Carta de Derechos y Deberes, facilitando información continua, no sólo durante el proceso de elaboración.

C. Otras aportaciones

- Promover la formación de la ciudadanía en participación y en asociacionismo, para que todos los ciudadanos puedan participar. Se pone como ejemplo, el interés de potenciar la creación de una asociación de vecinos en el centro.
- Crear algún “soporte” donde las asociaciones, que realizan numerosas actividades, puedan difundirlas. Aunque ahora mismo ya hay un espacio, no es demasiado visible.



6.5. Una Administración municipal para la convivencia cívica, solidaria y defensora del medio ambiente

A. Principales medidas que debería contemplar la Carta en este ámbito:

Sobre la *promoción de la convivencia cívica*, se propone que:

- se implante la Administración digital y, a través de ella, se motive a la ciudadanía para que tengan comportamientos cívicos.
- se organicen actos y actividades de convivencia cívica.
- se aplique la ordenanza cívica de forma más rigurosa.

Sobre los derechos para *que la Administración municipal sea solidaria*, se propone que:

- la Administración potencie la igualdad de oportunidades, favoreciendo las situaciones de exclusión social y los procesos de integración social de las personas inmigrantes.... Una atención igual para todos en función de las circunstancias especiales de cada uno.
- la administración se dote de los medios necesarios a los diferentes técnicos municipales para que esta solidaridad sea real y efectiva.
- se habiliten espacios para todos los segmentos de la ciudadanía
- haya una mayor dotación de recursos para implementar medidas dirigidas a grupos desfavorecidos.
- se mejore la accesibilidad a edificios y lugares públicos.

Sobre las medidas orientadas a conseguir una *Administración defensora del medio ambiente*, se propone que:

- haya una mayor dotación presupuestaria en actuaciones de medio ambiente.
- se aprueben ordenanzas fiscales que incorporen reducciones de cuota por el uso de vehículos ecológicos, eléctricos, etcétera.
- se implante la Administración digital, con el objetivo de ahorrar el consumo de papel.
- se pongan en marcha y utilicen energías limpias en edificios municipales.
- se intervenga en la corrección de las molestias ocasionadas por los animales domésticos (tasas, limpieza,...).

En relación a todos los temas de este apartado, se propone:

- la potenciación de las funciones de comprobación e inspección del cumplimiento de la normativa en materia urbanística, medioambiental y de convivencia, tanto estatal, autonómica y local. Para ello es necesario que haya responsabilidad y compromiso político.
- una mayor punibilidad en la aplicación de la normativa.
- el impulso de un conocimiento cercano (de calle) de la situación del municipio en estos temas.

B. Medidas que suponen una novedad en la Carta:

Aunque mayoritariamente se contemplan en la Carta las medidas identificadas por las personas asistentes, se destacan, como novedades:

- Impulsar una mayor transversalidad entre diferentes áreas municipales (energía y planificación urbanística, por ejemplo).
- Dotar de medios suficientes, no sólo para impulsar los derechos contemplados en la Carta, también para aplicar la ordenanza de convivencia.
- La aprobación de incentivos y descuentos en la utilización de vehículos ecológicos.



6.6. Una relación de confianza con el personal público

A. Principales medidas que debería contemplar la Carta en este ámbito:

El personal público, además de las *actitudes y aptitudes* comentadas en el apartado 6.2., deberían contemplar, en el ejercicio de sus funciones:

- educación y respeto (respeto mutuo, entre Administración y administrados).
- cercanía y proximidad, a través de un trato directo y personalizado.
- Un mayor compromiso, si cabe.

Respecto a los *medios para poder prestar una atención de calidad*, se propone que:

- cada área tenga los medios adecuados para una atención de calidad.
- el personal sea el adecuado y ejerza sus funciones de forma competente.
- se aplique de forma exhaustiva la Ley de incompatibilidades.
- los responsables políticos respeten el trabajo realizado por los funcionarios (evitar que, por ejemplo, el político desdiga al funcionario de los caminos legales tomados).

Respecto al *derecho a la confidencialidad en la relación de la Administración con la ciudadanía*, se propone que:

- el Ayuntamiento genere espacios cerrados para favorecer una mayor confidencialidad, pues actualmente las dependencias son muy abiertas.
- los trabajadores mantengan la confidencialidad en relación con los asuntos municipales.

B. Medidas que suponen una novedad en la Carta:

Aunque mayoritariamente se contemplan en la Carta las medidas identificadas por las personas asistentes, se destacan, como novedades:

- Garantizar al personal funcionario la independencia (sin intromisiones de la política). Se plantea que podría incluirse en el artículo 58.

6.7. Deberes de la ciudadanía

A. Principales medidas que debería contemplar la Carta en este ámbito:

Se destacan los siguientes *derechos de la ciudadanía*:

- El necesario respeto y comprensión que la ciudadanía debe mantener en su relación con el personal público y con el trabajo realizado.
- El respeto total a las normas y ordenanzas, conociéndolas y cumpliéndolas.
- La colaboración con el trabajo de la Administración, en el sentido de que se responda de forma rápida a los requerimientos municipales, que se facilite la información solicitada, etcétera.
- El uso respetuoso de los servicios y espacios públicos, así como el mantenimiento en un estado de conservación adecuado, los inmuebles de propiedad privada. En este sentido, se plantea que haya medidas de concienciación sobre el respeto a lo público.

También se plantea que haya exigencia policial del cumplimiento de los deberes.

B. Medidas que suponen una novedad en la Carta.

Aunque mayoritariamente se contemplan en la Carta las medidas identificadas por las personas asistentes, se destacan, como novedades:

- Colaborar de forma íntegra con todo el personal municipal, sin centrarlo exclusivamente en la colaboración con las autoridades municipales, como se contempla en el apartado j.

C. Otras aportaciones

- En este apartado, se debería hacer mención a la ordenanza de convivencia y civismo.

6.8. Eficacia de la Carta de Derechos y Deberes

A. Principales medidas que debería contemplar la Carta en este ámbito:

Para que la Carta de Derechos y Deberes sea eficaz, se plantea que debería:

- ser una Carta realista, equiparando lo escrito con las posibilidades reales de ejecución.
- estar dotada de los medios económicos y del personal público suficiente.
- ser una carta sencilla, breve y clara.
- partir de una voluntad política real y de la convicción de su cumplimiento por parte del personal público, la ciudadanía y la corporación municipal.
- ir acompañada de formación del funcionariado para transmitir e informar de los Derechos y de formación y concienciación a la ciudadanía en principios y valores de convivencia, diálogo, respeto, etcétera.

Ir acompañada de un calendario de seguimiento de los objetivos, estableciendo indicadores para ello. En este sentido, se propone que haya una Comisión formada por la Administración y la ciudadanía que realice estas evaluaciones continuas y de seguimiento.

B. Medidas que suponen una novedad en la Carta

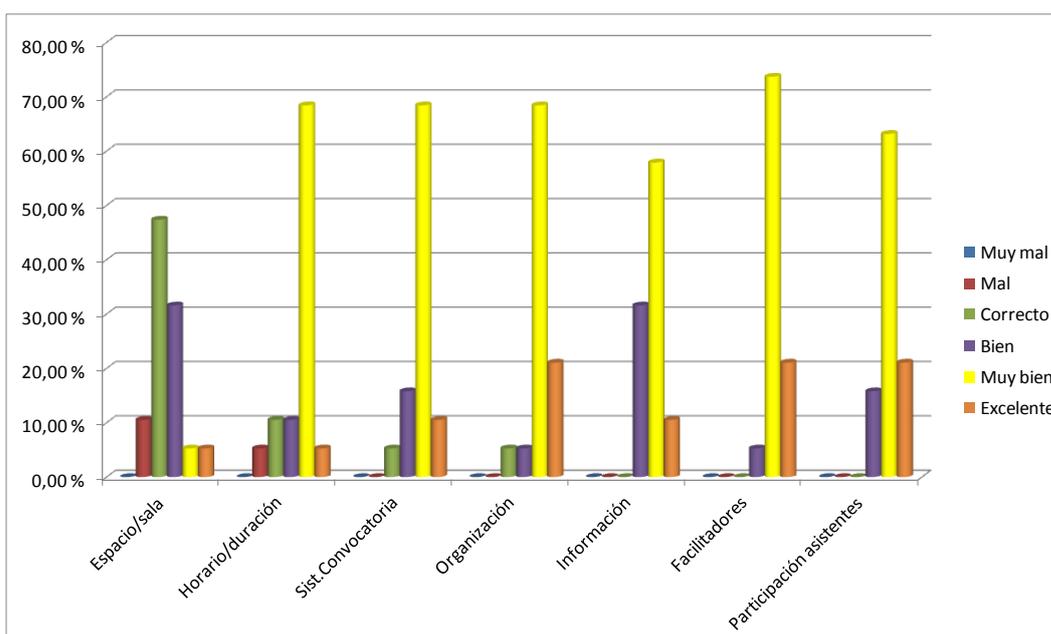
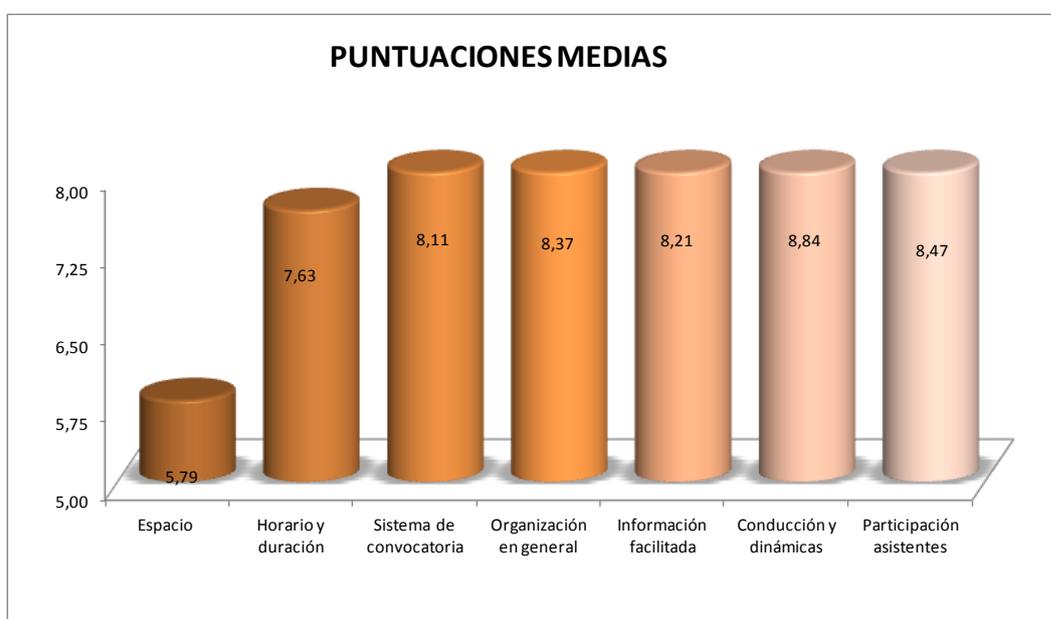
Aunque mayoritariamente se contemplan en la Carta las medidas identificadas por las personas asistentes, se destacan, como novedades:

- el establecimiento de un calendario de seguimiento de los objetivos.
- Especificar la formación del ciudadano en los principios y valores de la convivencia, el diálogo, el respeto, la democracia participativa y el civismo.

7. Evaluación de la sesión

Para valorar el funcionamiento de la sesión, se facilitó a las asistentes un sencillo cuestionario cerrado, por el que analizar diversos aspectos entre un baremo que oscila entre el 1 y el 10, siendo 10 la puntuación máxima. Vemos a continuación el resultado de las valoraciones del total de **19 cuestionarios** recogidos.

Puntuaciones medias y valoraciones generales



Comentarios de los participantes

Aspectos positivos a destacar

- La gran participación de los asistentes
- La comunicación
- La agilidad y productividad. Una reunión ágil, dinámica y productiva
- La colaboración, el buen ambiente y la buena disposición del personal durante la sesión

Aspectos que conviene mejorar

- El espacio de trabajo, que resultó poco práctico.
- La inclusión de mayor parte de trabajadores
- La necesidad de delimitar en la carta los calendarios y la temporalización

Otros comentarios

- La necesidad de que nos lo creamos todos los que participemos

Ejea de los Caballeros, 8 de abril de 2013