

# ¿POR QUÉ UNA CARTA?

## Claves del contexto:

- Desafección Política
- Alejamiento de los ciudadanos hacia sus instituciones
- Aumento de las exigencias ciudadanas respecto a los servicios y administraciones públicas.
- La sociedad demanda incrementar la calidad de nuestra democracia y el derecho a una buena administración.



# ¿POR QUÉ UNA CARTA?

## Con un objetivo principal:

- Configurar una Administración Municipal **abierta**, en proceso de mejora continua, basada en la cercanía, la **transparencia** y la **rendición de cuentas** ante los vecinos, en la que a través del impulso del libre **acceso a la información** y la promoción de una **participación ciudadana de calidad** se genere una profundización democrática.



# EN EJEA...NO PARTIMOS DE CERO

## Algunos antecedentes en la misma línea:

- **Reglamento Orgánico Municipal** – Título III art.110 a 122 dedicados a la Participación Ciudadana (2/2/2009)
- **Reglamento de Juntas de Distrito y Vecinales** – Propuesta descentralizadora de la gestión de los Pueblos y Barrios de Ejea de Los Caballeros.
- **Código de buen Gobierno Local** (3/12/2010) que recoge el compromiso municipal de elaborar una “Carta de Derechos de la Ciudadanía”.
- **Compromiso** para propiciar la participación de la ciudadanía en la construcción de las políticas locales (2/4/2012) – **Foro Aragonés para la participación en el ámbito local.**



## LA FINALIDAD DE LA CARTA...

- Configurar una Administración Municipal que responda a los principios de transparencia e información, participación y atención adecuada en la prestación de los servicios y de convivencia, estableciendo los derechos y obligaciones de la población.



## ESTRUCTURADA EN 5 APARTADOS...

- **Apartado I** – Sobre los principios de transparencia, atención adecuada y participación y la importancia de conseguir una administración responsable ante la ciudadanía.
- **Apartado II** – Sobre la necesidad de una Administración que promueva la convivencia cívica, en condiciones de libertad y seguridad y que sea solidaria, prestando especial atención a las personas más desprotegidas, en un marco general de protección también al medio ambiente.
- **Apartado III** – Sobre los derechos que son característicos de la relación de la ciudadanía con el personal público.
- **Apartado IV** – Sobre los deberes de la ciudadanía para con su Administración municipal que han de garantizar, a su vez, los derechos e intereses generales de las demás personas.
- **Apartado V** – Sobre una previsión relativa a las condiciones necesarias para garantizar su eficacia.



# I. UNA ADMINISTRACION MUNICIPAL MODERNA, TRANSPARENTE Y ABIERTA A LA CIUDADANÍA.

## o I.1. Una administración transparente

*Referido entre otras cosas a:*

- ✓ Al derecho a recibir información sobre las actividades, la gestión y el funcionamiento de la Administración Municipal, los servicios que presta y la forma de prestarlos.
- ✓ Publicidad activa y acceso a la información pública
- ✓ Medios presenciales (Oficina Atención Ciudadana), telefónicos o telemáticos (web, portal de transparencia) puestos a disposición.



# I. UNA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL MODERNA, TRANSPARENTE Y ABIERTA A LA CIUDADANÍA.

## o I.2. Una administración comprensible.

*Referido entre otras cosas a:*


- ✓ La sencillez y comprensibilidad del lenguaje empleado en las comunicaciones administrativas, las resoluciones y acuerdos.
- ✓ Facilitar ayuda en la formulación de instancias.



# I. UNA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL MODERNA, TRANSPARENTE Y ABIERTA A LA CIUDADANÍA.

## o I.3. Una administración responsable y atenta con la ciudadanía.

*Referido entre otras cosas a:*

- ✓ Al grado de satisfacción ciudadana sobre los servicios que recibe.
  - ✓ Al trato en su acceso a los distintos servicios públicos que figurarán en una Guía de Servicios del Ayuntamiento.
  - ✓ Facilidades para evitar que al ciudadano le resulten gravosas las comparecencias personales ante un órgano de la Administración Municipal.
  - ✓ Elaboración de un Plan Anual en materia de transparencia, participación y mejora continua de la administración municipal a través de las Cartas de Servicios de las Áreas Municipales.
  - ✓ Identificación de los responsables de los trámites correspondientes.
- 



# I. UNA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL MODERNA, TRANSPARENTE Y ABIERTA A LA CIUDADANÍA.

## o I.4. Una administración ágil y tecnológicamente avanzada.

*Referido entre otras cosas a:*


- ✓ Agilidad (sencillez, brevedad, accesibilidad) en la tramitación de los asuntos apoyándose en la Oficina de Atención Ciudadana.
- ✓ Promover el empleo de medios electrónicos y telemáticos.



# I. UNA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL MODERNA, TRANSPARENTE Y ABIERTA A LA CIUDADANÍA.

## ○ I.5. Una administración municipal participativa.

*Referido entre otras cosas a:*

- ✓ Promover la participación activa y de calidad de la ciudadanía (incluida la población infantil y juvenil) en la vida municipal.
  - ✓ Derecho de la ciudadanía a ejercer la iniciativa popular, asistir a las sesiones del Pleno, formular reclamaciones, quejas, sugerencias, etc.
  - ✓ Participación de los barrios rurales y del barrio de La Llana.
  - ✓ Uso de instrumentos telefónicos, telemáticos, sondeos o encuestas para recabar la participación de la ciudadanía.
  - ✓ La promoción de procesos y metodologías participativas de carácter deliberativo.
- 

## II. UNA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL PARA LA CONVIVENCIA CÍVICA, SOLIDARIA Y DEFENSORA DEL MEDIO AMBIENTE.

### o **II.1. Una administración municipal para la convivencia cívica en libertad y seguridad.**

*Referido entre otras cosas a:*

- ✓ Al comportamiento en los espacios públicos que deberán estar dotados de equipamientos adecuados a los diversos colectivos.
- ✓ Al respeto a las normas de conducta previstas en las Leyes y Ordenanzas.
- ✓ Al derecho a la seguridad pública y a la autoprotección.
- ✓ Al reconocimiento a realizaciones o trayectorias destacables.



## II. UNA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL PARA LA CONVIVENCIA CÍVICA, SOLIDARIA Y DEFENSORA DEL MEDIO AMBIENTE.

### ○ **II.2. Protección de las personas con discapacidad.**

*Referido entre otras cosas a:*

- ✓ Garantizar el ejercicio de los derechos reconocidos en esta carta a estos colectivos (accesibilidad física, recursos para facilitar la comunicación)

### ○ **II.3. La administración y las personas inmigrantes.**

*Referido entre otras cosas a:*

- ✓ Garantizar el ejercicio de los derechos reconocidos en esta carta a las personas inmigrantes (asegurar la comprensión del significado y la trascendencia jurídica).



## II. UNA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL PARA LA CONVIVENCIA CÍVICA, SOLIDARIA Y DEFENSORA DEL MEDIO AMBIENTE.

### ○ **II.4. La administración y las personas en situación de exclusión.**

*Referido entre otras cosas a:*

- ✓ Derecho a una especial protección a las personas en riesgo o situación de exclusión procurando su integración social.

### ○ **II.5. La administración y el medio ambiente.**

*Referido entre otras cosas a:*

- ✓ Derecho a vivir en un medio ambiente sano y de calidad.
- ✓ Derecho al acceso a la información sobre la materia.
- ✓ Fomento de las energías renovables y movilidad sostenible.
- ✓ Gravamen de actividades contaminantes o molestas.



# III. UNA RELACIÓN DE CONFIANZA CON EL PERSONAL PÚBLICO.

*Referido entre otras cosas a:*

- ✓ La atención y diligencia en el servicio.
- ✓ La posibilidad de denunciar conductas improcedentes por parte del personal municipal.
- ✓ La confidencialidad en la atención y protección de sus datos de carácter personal.



# IV. DEBERES DE LA CIUDANÍA DE EJEA DE LOS CABALLEROS ANTE SU ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.

*Referido entre otras cosas a:*

- ✓ La obligación de cumplir las normas y resoluciones municipales.
- ✓ Contribuir al mantenimiento de los recursos municipales y la calidad del medio ambiente.
- ✓ Evitar comportamientos y conductas inadecuadas.
- ✓ Subsanan y corregir las deficiencias cuando hayan sido requeridos por la Administración Municipal.



# V. EFICACIA DE LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES.

*Referido entre otras cosas a:*

- ✓ El derecho a exigir los derechos reconocidos en la Carta que vinculará a la Administración municipal y a los vecinos.
- ✓ Difusión los contenidos de la Carta.
- ✓ Formación de los empleados municipales.
- ✓ Disposición de los medios necesarios para su cumplimiento.
- ✓ Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.
- ✓ Labores de seguimiento, evaluación y revisión de la Carta.

