

EJEA a la carta

Carta de Derechos
y Deberes de la
ciudadanía de Ejea de
los Caballeros ante su
Administración Municipal



El 2 de abril de 2012, el Pleno del Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros adoptó por unanimidad el *Compromiso con la participación de la ciudadanía en la construcción de las políticas públicas locales*. Con este Compromiso se trata de impulsar una estrategia basada en los principios de información, transparencia y participación ciudadana, así como promover cauces de colaboración entre el Ayuntamiento y la Dirección General de Participación Ciudadana, Acción Exterior y Cooperación del Gobierno de Aragón.

Entre abril y junio de 2013, ambas instituciones han impulsado un proceso de participación ciudadana para la elaboración de la “Carta de Derechos y Deberes de la Ciudadanía de Ejea de los Caballeros ante su Administración municipal”, generando un espacio de debate con los vecinos y entidades ciudadanas sobre los contenidos del borrador municipal. Experiencia que, por otra parte, es coincidente con los objetivos del *2013. Año Europeo de los Ciudadanos*, que persigue promover una ciudadanía activa fomentando su participación en los asuntos públicos. En esta línea, el proceso de participación ha posibilitado la implicación ciudadana en la elaboración de la Carta, contribuyendo de manera decisiva a enriquecer y mejorar el texto normativo que a lo largo de las siguientes páginas se presenta.

Ambas instituciones volvemos a colaborar en esta publicación con la finalidad de divulgar y acercar a los vecinos de Ejea de los Caballeros el contenido de esta Carta, aprobada por unanimidad del Pleno de la Corporación el 19 de junio de 2013. Se trata de un texto que a lo largo de su articulado recoge los derechos y deberes de la población, 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.

Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros

Departamento de Presidencia y
Justicia del Gobierno de Aragón

Índice

En Ejea... no partimos de cero	3
Una Carta elaborada con la participación de la ciudadanía	5
¿Por qué una Carta?	8
Os presentamos la Carta	9
Una Administración transparente	11
Una Administración comprensible, responsable y atenta con la ciudadanía	12
Una Administración ágil y tecnológicamente avanzada	13
Una Administración participativa	14
Una Administración para la convivencia cívica	15
Una Administración solidaria	16
Una Administración defensora del medio ambiente	17
Una relación de confianza con el personal público	18
Deberes de la ciudadanía de Ejea de los Caballeros ante su Administración municipal	19
Eficacia de la Carta de Derechos y Deberes	20

En Ejea... no partimos de cero

La Carta de Derechos y Deberes forma parte del camino que desde Ejea de los Caballeros queremos seguir para configurar una Administración más abierta, transparente, moderna y próxima a la ciudadanía. Es un paso más pero no el último, que tendrá continuidad en la elaboración de las Cartas de Servicios específicas de las distintas Áreas del Ayuntamiento.



Convenios y
Recomendaciones
Comunitarias



Constitución Española



Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de
Régimen Jurídico de las Administraciones
Públicas y del Procedimiento
Administrativo Común.

Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora
de las Bases del Régimen Local.

Ley 7/1999, de 9 de abril,
de Administración Local de Aragón.

2007

REGLAMENTO DE JUNTAS DE DISTRITO Y VECINALES (08/05/2007)

Propuesta descentralizadora de la gestión de los Pueblos y Barrios de Ejea de Los Caballeros.

ORDENANZA MUNICIPAL DE CONVIVENCIA Y CIVISMO (24/12/2007),

que persigue, entre otros objetivos, garantizar los derechos y deberes de la ciudadanía de Ejea de los Caballeros.

2009

REGLAMENTO ORGÁNICO MUNICIPAL (2/2/2009)

Título III arts. 110 a 122 dedicados a la Participación Ciudadana.

2010

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO LOCAL (3/12/2010) que recoge el compromiso municipal de elaborar una “Carta de Derechos de la Ciudadanía”.

2012

COMPROMISO para propiciar la participación de la ciudadanía en la construcción de las políticas locales **(2/4/2012)** – Ejea se adhiere al Foro Aragonés para la participación ciudadana en el ámbito local.

2013

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES de la Ciudadanía de Ejea de los Caballeros ante su Administración Municipal **(1/07/13)**.



Una Carta elaborada con la participación de la ciudadanía...

El texto de la Carta de Derechos y Deberes contempla las aportaciones recogidas en el proceso de participación ciudadana desarrollado durante los meses de mayo y junio de 2013. Este proceso de participación ha sido promovido por el Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros y la Dirección General de Participación Ciudadana, Acción Exterior y Cooperación del Gobierno de Aragón.

Durante estos dos meses hemos celebrado reuniones y talleres de debate con los técnicos municipales, con los responsables políticos y con representantes del tejido asociativo del municipio, que sin duda han servido para mejorar el documento de avance de la Carta.

Os invitamos a conocer en detalle el proceso a través de la página web de Aragón Participa:

<http://aragonparticipa.aragon.es>



En las páginas siguientes veremos el esquema con las reuniones y talleres que se han celebrado en **Ejea de los Caballeros** entre el 8 de abril y el 11 de junio de 2013, así como algunos resultados del mismo.



El proceso de participación se desarrolló siguiendo las siguientes fases:

PREPARACIÓN

Además de realizar varias reuniones de coordinación, el 8 de abril, parte del personal técnico de diferentes áreas del Ayuntamiento trasladaron su punto de vista respecto al texto base.

INFORMACIÓN

En una sesión informativa celebrada el 11 de abril, el Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros presentó el texto base para el debate y la Dirección General de Participación Ciudadana, Acción Exterior y Cooperación explicó el proceso de participación ciudadana.

DELIBERACIÓN

Se celebraron 3 talleres de debate con el tejido asociativo del municipio los días 25 de abril, 2 y 3 de mayo, donde se abrió un debate sobre diferentes propuestas para mejorar el documento base. El 30 de mayo representantes de diferentes grupos políticos del municipio hicieron su valoración sobre las aportaciones recogidas.

RETORNO

El 11 de junio se celebró la sesión de retorno, donde se presentó el balance del proceso participativo y se explicó el grado de inclusión de las aportaciones, así como las razones por las que algunas de ellas se rechazaron.



Veamos un esquema del proceso participativo desarrollado, así como algunos de los resultados más relevantes.



Algunos resultados cuantitativos...

Han participado 68 personas de los siguientes ámbitos



De las 145 aportaciones...



¿Por qué una Carta?

Porque queremos conseguir 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.



Os presentamos la Carta...

La Carta de Derechos y Deberes consta de **cinco apartados**:

Apartado I. Sobre los principios de transparencia, atención adecuada y participación y la importancia de conseguir una administración responsable ante la ciudadanía.

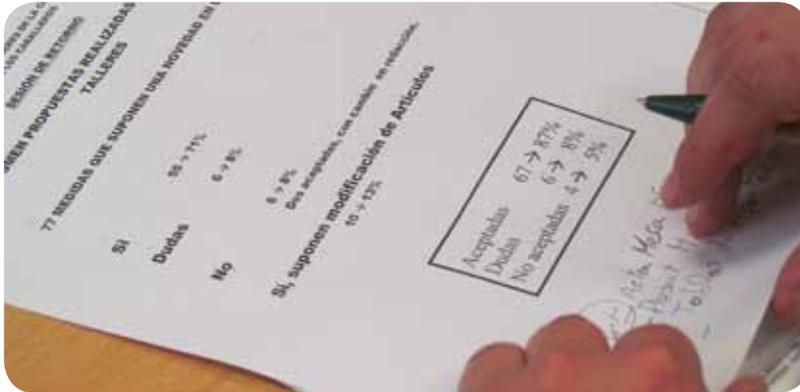
Apartado II. Sobre la necesidad de una Administración que promueva la convivencia cívica, en condiciones de libertad y seguridad y que sea solidaria, prestando especial atención a las personas más desprotegidas, en un marco general de protección también al medio ambiente.

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.





Este documento contiene los contenidos básicos de la Carta de Derechos y Deberes. Para conocer el texto completo, puede solicitar una copia en el Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros o descargarlo de su página web (www.ejea.es), en el apartado de documentos.



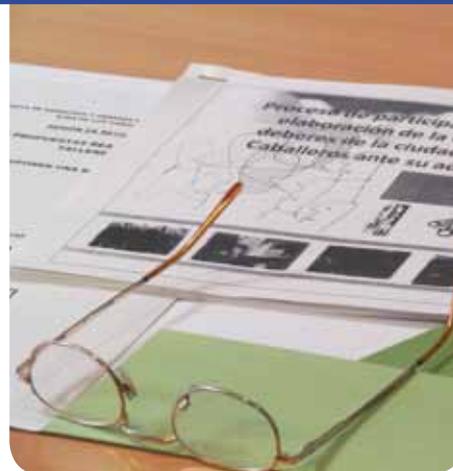
En las páginas siguientes aparece un resumen de la Carta de Derechos y Deberes, junto a frases recogidas del proceso de participación ciudadana y una indicación de los artículos de la Carta a los que hace referencia cada página.



Una administración transparente...

Para conseguir una Administración transparente, la Carta recoge diferentes artículos referidos:

- 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.
- A la **publicidad activa** y acceso a la información pública.
- A los **medios** presenciales (Oficina Atención Ciudadana), telefónicos o telemáticos (web, portal de transparencia) puestos a disposición.



“Los ciudadanos tenemos derecho a conocer en detalle el presupuesto del Ayuntamiento y las diferentes partidas de gasto”



Apartado I
Artículos del 1 al 9

Una administración comprensible, responsable y atenta con la ciudadanía...

Una Administración abierta significa que es fácilmente accesible para la ciudadanía. Por ello, la Carta recoge varios artículos referidos, entre otras cosas, a:

- La **sencillez y comprensibilidad** del lenguaje empleado en las comunicaciones administrativas, las resoluciones y acuerdos.
- El grado de **satisfacción ciudadana** sobre los servicios que recibe.
- El **trato en el acceso** de la ciudadanía a los distintos servicios públicos.
- La **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.
- La **identificación de los responsables de los trámites** correspondientes.



“Nos gustaría que se marcasen plazos para responder nuestras peticiones y que las respuestas fueran claras, contundentes y sin rodeos”



Apartado I
Artículos del 10 al 23

Una administración ágil y tecnológicamente avanzada...

Es esencial que nuestro Ayuntamiento facilite el acceso a la información pública. Por ello, la Carta recoge varios artículos referidos a:

- La sencillez, brevedad y accesibilidad en la tramitación de los asuntos apoyándose en la **Oficina de Atención Ciudadana**.
- Promover el **empleo de medios electrónicos y telemáticos**.



“Nos gustaría que hubiera mayor conexión entre áreas apoyada en las tecnologías disponibles”



Apartado I
Artículos del 24 al 28
Artículos del 29 al 39

Una Administración participativa...

Para garantizar y propiciar la participación de la ciudadanía en la vida municipal, la Carta recoge varios artículos referidos a:

- Promover la **participación activa y de calidad** de la ciudadanía (incluida la población infantil y juvenil) en la vida municipal.
- **El derecho de la ciudadanía** a ejercer la iniciativa popular, asistir a las sesiones del Pleno, formular reclamaciones, quejas, sugerencias, etc.
- La **participación de los barrios** rurales y del barrio de La Llana.
- La promoción de **procesos y metodologías participativas** de carácter deliberativo.



“Nos gustaría conocer los resultados de las acciones participativas, es decir, saber finalmente en qué sentido las aportaciones de la ciudadanía han transformado la decisión municipal”



Apartado I
Artículos del 24 al 28
Artículos del 29 al 39

Una Administración para la convivencia cívica...

Ser ciudadanía conlleva asumir un compromiso con el entorno social. Por ello, la Carta también contempla una serie de derechos y deberes relativos a:

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

“Pensamos que sería importante impulsar campañas de sensibilización dirigidas a toda la ciudadanía en valores y principios de la convivencia cívica”



Apartado II
Artículos del 40 al 45

Una Administración solidaria...

Los derechos que se recogen en la Carta son extensibles a toda la ciudadanía de Ejea de los Caballeros, independientemente de la situación en la que se encuentren (discapacidad, riesgo de exclusión o que sean inmigrantes). Por ello, la Carta hace hincapié en:

- **Garantizar el ejercicio de los derechos reconocidos** en esta Carta a estos colectivos (accesibilidad física, recursos para facilitar la comunicación).
- El derecho a una **especial protección a las personas en riesgo o situación de exclusión** procurando su integración social.
- Garantizar el ejercicio de los derechos reconocidos en esta Carta a las **personas inmigrantes** (asegurar la comprensión del significado y la trascendencia jurídica).

“Nos gustaría que se reforzara la colaboración con asociaciones y sindicatos para dar cobertura a las necesidades sociales de la ciudadanía de Ejea de los Caballeros”



Apartado II
Artículos del 46 al 50

Una Administración defensora del medio ambiente...

La ciudadanía de Ejea de los Caballeros tiene derecho a vivir en un medio ambiente sano, equilibrado y seguro y a que se proteja y salvaguarde su entorno para generaciones futuras. Por ello, la Carta contempla una serie de artículos referidos a:

- El derecho al **acceso a la información** sobre la materia.
- El fomento de **las energías renovables y movilidad sostenible**.
- El gravamen de **actividades contaminantes o molestas**.

“Ejea se encuentra, desde noviembre del pasado año, dentro de la Red de Ciudades por la Bicicleta (ciudad avanzada en movilidad sostenible) por lo que nos gustaría que se favorecieran las condiciones para esta movilidad sostenible”



Apartado II
Artículos del 51 al 57

Una relación de confianza con el personal público...

La ciudadanía de Ejea de los Caballeros tiene derecho a la debida atención y a la prestación de un servicio diligente y de calidad por parte del personal municipal en el cumplimiento de sus funciones y tareas. Por ello, la Carta contempla una serie de artículos referidos 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.



“Consideramos esencial que haya un diálogo claro y preciso entre la ciudadanía y el personal público”



Apartado III
Artículos del 58 al 60

Deberes de la ciudadanía de Ejea de los Caballeros ante su Administración municipal...

Para lograr el bienestar colectivo y favorecer la convivencia ciudadana en paz y en libertad, la ciudadanía de Ejea de los Caballeros también tiene una serie de deberes para con su Administración Municipal. Por ello, la Carta contempla un artículo con la relación de deberes, relativos, 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.**
- **Subsanar y corregir las deficiencias** cuando hayan sido requeridos por la Administración Municipal.

“Pensamos que el deber más importante de la ciudadanía es el civismo, para convivir con los demás y cooperar para que se cumplan los fines de la sociedad en la que vivimos”



Apartado IV
Artículo 61

Eficacia de la Carta de Derechos y Deberes...

Para garantizar la eficacia de la Carta de Derechos y Deberes, el texto recoge una serie de artículos con las condiciones necesarias para ello, así como la manera en que se prevé realizar el seguimiento permanente del desarrollo, cumplimiento o necesidades de actualización o revisión de esta Carta. En concreto, se refieren a:

- El **derecho a exigir los derechos** reconocidos en la Carta que vinculará a la Administración municipal y a los vecinos.
- **La difusión** de los contenidos de la Carta.
- **La formación** de los empleados municipales.
- La disposición de los **medios necesarios** para su cumplimiento.
- La **Comisión de Sugerencias y Reclamaciones**.
- Las labores de **seguimiento**, evaluación y revisión de la Carta.



Apartado V
Artículo 62 a 69

“Para poder mejorar, pensamos que se deberían analizar las principales dificultades encontradas y los principales avances en el cumplimiento de los contenidos de la Carta de derechos y deberes, tanto por parte de la Administración como por parte de la ciudadanía”

PROMUEVE Y EDITA: Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros
y Dirección General de Participación Ciudadana, Acción
Exterior y Cooperación del Departamento de Presidencia
y Justicia del Gobierno de Aragón

ASISTENCIA TÉCNICA: ARC Mediación Ambiental

DISEÑO GRÁFICO: Nodográfico

IMPRESO EN PAPEL: Cyclus Print, 150g/m². Fibras recicladas
100% post consumo



Ayuntamiento de
Ejea de los Caballeros



Departamento de Presidencia
y Justicia