# 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 local

SESIÓN DE RETORNO Día 11 de junio de 2013





Equipo de facilitación:













### RESUMEN DE PROPUESTAS PRESENTADAS

- CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA DE
  - EJEA DE LOS CABALLEROS

- Propuestas presentadas 145 – 143

- Aceptadas 125 - 87 %

- Dudas 11 - 8 %

- No Aceptadas 7 - 5%











#### **PORCENTAJES**

Numeradas 145...143.

• Faltan la nº 133,142

• Si 109 → 77%

• Dudas 12 → 8%

Una aceptada, generalizando el texto.

• No  $9 \rightarrow 6\%$ 

Dos aceptadas, con cambio en redacción.

• Si, suponen modificación de Artículos

• 12 → 8%

• ¿? 1 → 1%

Se acepta.

No ha sido tratada específicamente.











#### **PORCENTAJES**

77 MEDIDAS QUE SUPONEN UNA NOVEDAD EN LA CARTA

• Si 55 → 71%

• Dudas  $6 \rightarrow 8\%$ 

ullet

• No  $6 \to 8\%$ 

- Dos aceptadas, con cambio en redacción.
- Si, suponen modificación de Artículos
- 10 → 13%
- Aceptadas 67 → 87%
- Dudas  $6 \rightarrow 8\%$
- No aceptadas 4 → 5%











#### 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 libertada 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 administración municipal moderna, transparente y abierta a la ciudadanía.

#### • 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.





#### Ap.I.1. Mesa Técnica

- 1. La publicación en el presupuesto municipal, con el desarrollo de las diferentes partidas presupuestarias.
- 2. El aumento del tiempo de dedicación a cada expediente, para ofrecer una atención adecuada y una información suficiente.
- 3. La importancia de la voluntad política para que esta transparencia sea factible.
- 4. Se debería aprovechar más la página web municipal, publicando los presupuestos, los procesos de contratación, las subvenciones, las obras, etcétera.



 La publicación en el presupuesto municipal, con el desarrollo de las diferentes partidas presupuestarias.

ACEPTADA: está reflejada en el Art. 8.C





2. El aumento del tiempo de dedicación a cada expediente, para ofrecer una atención adecuada y una información suficiente.

DENEGADA

DUDAS DEL 78%





3. La importancia de la voluntad política para que esta transparencia sea factible.





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

ACEPTADA, añadir <u>contratación</u> y <u>subvenciones</u> al art. 8 c.





### Ap.I.1. Talleres Participativos

- 5. Mayor agilidad y concisión en las respuestas.
- 6. Simplificación de los trámites.
- 7. Publicidad de la información económica y sobre subvenciones.
- 8. Difusión de las preguntas y respuestas frecuentes.



• 5. Mayor agilidad y concisión en las respuestas.

**ACEPTADA** 

Art. 24, respetar plazo legal.





6. Simplificación de los trámites.

**ACEPTADA** 

Art. 24, respetar plazo legal.





7. Publicidad de la información económica y sobre subvenciones.

ACEPTADA: está reflejada en el Art. 8.C





• 8. Difusión de las preguntas y respuestas frecuentes.

**ACEPTADA** (dudas-foros)





### I. Una administración municipal moderna, transparente y abierta a la ciudadanía.

• 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.

- 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.





### Ap.I.2. y I.3. Mesa Técnica

- 9. La mejora y normalización de los impresos de todas las áreas, tanto en papel como en digital.
- 10. La necesaria visión global del Ayuntamiento que debería tener el personal que atiende al público.
- 11. La empatía que tiene que tener el personal municipal que realizan atención al público.
- 12. El impulso al manual de identidad corporativa.
- 13. Versión divulgativa de los documentos a trasladar al ciudadano.
- 14. Definir y delimitar el ámbito y las funciones de la futura Oficina de Atención Ciudadana.

9. La mejora y normalización de los impresos de todas las áreas, tanto en papel como en digital.





10. La necesaria visión global del Ayuntamiento que debería tener el personal que atiende al público.





• 11. La empatía que tiene que tener el personal municipal que realizan atención al público.





12. El impulso al manual de identidad corporativa.

SI, PERO... Dudas 67 %





13. Versión divulgativa de los documentos a trasladar al ciudadano.

ACEPTADA, añadir al art. 10 esta idea





14. Definir y delimitar el ámbito y las funciones de la futura Oficina de Atención Ciudadana.







### Ap.I.2. y I.3. Talleres participativos

- 15. Mejora de las capacidades comunicativas de los administradores.
- 16. Facilidad de acceso a la persona experta o responsable.
- 17. Creación de la figura de un "técnico de enlace".
- 18. Mayor claridad en la información pública (visibilidad y actualización...)
- 19. Mayor rapidez en la prestación de los servicios.
- 20. Respuestas a los ciudadanos: claras y con plazos.



• 15. Mejora de las capacidades comunicativas de los administradores.





16. Facilidad de acceso a la persona experta o responsable.

ACEPTADA, añadir al art. 10 esta idea





17. Creación de la figura de un "técnico de enlace".

**DESESTIMADA. 56 %** 





18. Mayor claridad en la información pública (visibilidad y actualización...)





19. Mayor rapidez en la prestación de los servicios.





20. Respuestas a los ciudadanos: claras y con plazos.





### I. Una administración municipal moderna, transparente y abierta a la ciudadanía.

• 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.





#### Ap.I.4. Mesa Técnica

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



# RESPUESTA A LAS PROPUESTAS DE LA MESA TÉCNICA PUESTA

• 21. La implantación total del proyecto "Ejea@conecta" de modernización de la administración en Ejea de los Caballeros.





# RESPUESTA A LAS PROPUESTAS DE LA MESA TÉCNICA PUESTA

22. El impulso a la formación tecnológica de los empleados municipales pero también de la ciudadanía.

Con dudas del 33%







### Ap.I.4. Talleres participativos

- 23. Una Web actualizada y con más contenidos.
- 24. Conexión entre áreas y apoyo en la tecnología.
- 25. Mayor objetividad en los medios de comunicación institucionales.



23. Una Web actualizada y con más contenidos.





24. Conexión entre áreas y apoyo en la tecnología.

**ACEPTADA: Arts. 25 y 27** 





• 25. Mayor objetividad en los medios de comunicación institucionales.

**DENEGADA** por el 33 %

Aceptada "objetividad en los medios de comunicación institucionales"







### I. Una administración municipal moderna, transparente y abierta a la ciudadanía.

### • 1.5. 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.





### Ap.I.5. Mesa Técnica

- 26. Aprovechar la página Web municipal para agilizar la comunicación entre entidades y Ayuntamiento y mejorar la colaboración mutua.
- 27. La dotación con medios humanos que puedan trabajar como dinamizadores.
- 28. Incidir en la difusión de la Carta de Derechos y Deberes, facilitando información continua, no sólo durante el proceso de elaboración.
- 29. Promover la participación ciudadana en participación y asociacionismo.
- 30. Fortalecer un soporte para difundir de forma visible las actividades de las asociaciones.

• 26. Aprovechar la página web municipal para agilizar la comunicación entre entidades y Ayuntamiento y mejorar la colaboración mutua.





• 27. La dotación con medios humanos que puedan trabajar como dinamizadores.

**DENEGADA**, dudas del 78 %







28. Incidir en la difusión de la Carta de Derechos y Deberes, facilitando información continua, no sólo durante el proceso de elaboración.





29. Promover la participación ciudadana en participación y asociacionismo.





• 30. Fortalecer un soporte para difundir de forma visible las actividades de las asociaciones.







### Ap.I.5. Talleres participativos

- 31. Más herramientas para participar.
- 32. Más estímulos para participar.
- 33. Implementación de los resultados de las acciones participativas.



31. Más herramientas para participar.

**DUDAS DEL 44 %** 





32. Más estímulos para participar.

**DUDAS EL 33 %, NO EL 33 %** 







33. Implementación de los resultados de las acciones participativas.

ACEPTADA
NO Y DUDAS EL 22 %









# II. Una administración municipal para la convivencia cívica, solidaria y defensora del medio ambiente.

• 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 compresión 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.





### Ap.II.1,2,3 y 4 Mesa Técnica

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



34. Impulsar una mayor transversalidad entre diferentes áreas municipales (energía y planificación urbanística, por ejemplo).





35. Dotar de medios suficientes, no sólo para impulsar los derechos contemplados en la Carta, también para aplicar la ordenanza de convivencia.

**DUDAS DEL 56 %** 





• 36. La aprobación de incentivos y descuentos en la utilización de vehículos ecológicos.

**ACEPTADA** 

Incluir en el art. 57







### Ap.II.1,2,3 y 4. Talleres participativos

- 37. Derecho a la seguridad vial.
- 38. Respeto a los derechos de los demás.
- 39. Formación a la ciudadanía para la convivencia.
- 40. Sensibilización para la convivencia cívica.
- 41. Vigilancia y seguimiento, contemplando medidas de sanción en clave de aprendizaje.
- 42. Mayor corresponsabilidad entre la Administración y el tejido asociativo y voluntariado.
- 43. Uso de espacios públicos.



37. Derecho a la seguridad vial.

**ACEPTAR (art. 41)** 





38. Respeto a los derechos de los demás.

ACEPTADA, dudas del 33 %





39. Formación a la ciudadanía para la convivencia.

ACEPTADA, dudas del 33 %





40. Sensibilización para la convivencia cívica.





41. Vigilancia y seguimiento, contemplando medidas de sanción en clave de aprendizaje.

**DUDAS DEL 33 %** 







42. Mayor corresponsabilidad entre la Administración y el tejido asociativo y voluntariado.





43. Uso de espacios públicos.







### Ap.II.2. y II.3 Talleres participativos

- 44. Colaboración con asociaciones y sindicatos para dar cobertura a las necesidades sociales.
- 45. Cobertura de servicios e instalaciones básicas en todos los núcleos.
- 46. Seguridad vial en los centros escolares.
- 47. Publicidad de las partidas destinadas a solidaridad.
- 48. Adaptación continua de la Carta a la realidad municipal..
- 49. Mejora del acceso a los servicios sociales.
- 50. Más recursos económicos.
- 51. Sensibilización de la ciudadanía en solidaridad.



44. Colaboración con asociaciones y sindicatos para dar cobertura a las necesidades sociales.





45. Cobertura de servicios e instalaciones básicas en todos los núcleos.





46. Seguridad vial en los centros escolares.





47. Publicidad de las partidas destinadas a solidaridad.

ACEPTADA, se incluye en el art. 8 c





48. Adaptación continua de la Carta a la realidad municipal..





• 49. Mejora del acceso a los servicios sociales.

**Dudas 33 %, no 11 %** 







50. Más recursos económicos.

**Dudas 56 %** 





51. Sensibilización de la ciudadanía en solidaridad.







## Ap.II.4. Talleres participativos

- 52. Concienciación sobre aspectos relacionados con los residuos sólidos urbanos.
- 53. Concienciación e implementación de medidas relacionadas con la contaminación acústica.
- 54. Fomento de la movilidad sostenible.
- 55. Limpieza y acondicionamiento de zonas verdes.
- 56. Seguimiento de la situación de los solares y edificios abandonados para propiciar su mantenimiento.
- 57. Animales domésticos.



52. Concienciación sobre aspectos relacionados con los residuos sólidos urbanos.





53. Concienciación e implementación de medidas relacionadas con la contaminación acústica.

ACEPTADA, incluir en art. 51.





• 54. Fomento de la movilidad sostenible.

ACEPTADA, incluir en el art. 56





• 55. Limpieza y acondicionamiento de zonas verdes.

### ACEPTADA, dudas del 33 %







56. Seguimiento de la situación de los solares y edificios abandonados para propiciar su mantenimiento.





### 57. Animales domésticos.





## 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.





### Ap.III. Mesa Técnica

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



## RESPUESTA A LA PROPUESTA DE LA MESA TECNICA

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

ACEPTADA, si 89 %, no 11 %, Añadir en art. 58







## Ap.III. Talleres participativos

- 59. Relación del tejido asociativo con los políticos locales.
- 60. Diálogo claro y preciso.
- 61. Actitudes en la atención al público.
- 62. Formación en habilidades de atención al público.
- 63. Eficacia por parte del personal público y respeto mutuo.



59. Relación del tejido asociativo con los políticos locales.





60. Diálogo claro y preciso.





• 61. Actitudes en la atención al público.





62. Formación en habilidades de atención al público.





63. Eficacia por parte del personal público y respeto mutuo.





## IV. Deberes de la ciudadanía 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.
- ✓ Subsanar y corregir las deficiencias cuando hayan sido requeridos por la Administración Municipal.





### Ap.IV. Mesa Técnica

- 64. 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.
- 65. En este apartado, se debería hacer mención a la ordenanza de convivencia y civismo.



## RESPUESTA A LAS PROPUESTAS DE LA MESA TECNICA

64. 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.

ACEPTADA, añadir al art. 61 J





## RESPUESTA A LAS PROPUESTAS DE LA MESA TECNICA

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

ACEPTADA, viene reflejado en el art. 61 e







## Ap.IV. Talleres participativos

- 66. Deber de denunciar de forma segura las injusticias y los maltratos.
- 67. La conciencia cívica como paraguas que englobe todos los deberes de la ciudadanía.
- 68. Deber de respetar unas medidas básicas de higiene en las instalaciones municipales.
- 69. Concretar el mecanismo para garantizar el cumplimiento de los deberes.
- 70. Deber de evitar o minimizar los elevados niveles de ruido.
- 71. Facilitar la tarea del personal público.



66. Deber de denunciar de forma segura las injusticias y los maltratos.

ACEPTADA, añadir al art. 61 o





67. La conciencia cívica como paraguas que englobe todos los deberes de la ciudadanía.





68. Deber de respetar unas medidas básicas de higiene en las instalaciones municipales.





69. Concretar el mecanismo para garantizar el cumplimiento de los deberes.





70. Deber de evitar o minimizar los elevados niveles de ruido.

ACEPTADA, añadir en el art. 51





• 71. Facilitar la tarea del personal público.





### 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.





### Ap.V. Mesa Técnica

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



## RESPUESTA A LAS PROPUESTAS DE LA MESA TECNICA

 72. El establecimiento de un calendario de seguimiento de los objetivos.

ACEPTADA, duda del 33 % Plan anual, indicadores art. 15.





## RESPUESTA A LAS PROPUESTAS DE LA MESA TECNICA

73. Especificar la formación del ciudadano en los principios y valores de la convivencia, el diálogo, el respeto, la democracia participativa y el civismo.







## Ap.V. Talleres participativos

- 74. Tomar en consideración todas las aportaciones realizadas en los talleres participativos.
- 75. Realizar un balance anual del cumplimento de la Carta.
- 76. Divulgación, formación y sensibilización sobre los contenidos de la Carta
- 77. Incluir las consecuencias del incumplimiento.



74. Tomar en consideración todas las aportaciones realizadas en los talleres participativos.





• 75. Realizar un balance anual del cumplimento de la Carta.

ACEPTADA, se contempla en el art. 69





• 76. Divulgación, formación y sensibilización sobre los contenidos de la Carta

### **ACEPTADA**, compromiso DGA





77. Incluir las consecuencias del incumplimiento.

No 11 %





