

Excmo. Ayuntamiento de  
San Pedro del Pinatar

¡PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA

## CARTA DE SERVICIOS PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Concejalía de Participación Ciudadana pretende fomentar e incentivar la participación social activa del vecindario del municipio de San Pedro del Pinatar, ya sea de forma individual o a través de las asociaciones inscritas en el registro local de asociaciones.

De esta forma pretendemos que la gestión municipal se realice acorde a los intereses de la ciudadanía, amparándonos en siguiente marco jurídico:

- La Constitución española como referente del Estado Social y Democrático de Derecho
- El Reglamento orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones para la Atención al Ciudadano
- El Reglamento municipal de Participación Ciudadana
- La Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la Modernización del Gobierno Local
- La Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
- Siendo conscientes de la transversalidad de las diversas acciones y gestiones municipales, el Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar, dando cumplimiento al marco legal vigente en materia de Transparencia y Buen Gobierno adquiere el compromiso firmado con la Dirección General de Participación Ciudadana, para fomentar la participación de la ciudadanía en el desarrollo de las políticas públicas
- La Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común
- La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno

### 1) ¿QUÉ ES LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO?:

- El Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar apuesta por crear esta oficina de atención al ciudadano, en adelante **OAC**, como forma de impulsar un servicio próximo a la ciudadanía para agilizar trámites, canalizar peticiones e informar del funcionamiento del Ayuntamiento y de todas las actuaciones que se realizan en el municipio. Todo ello desde el punto de vista presencial, la atención telefónica, y a través de los medios de las tecnologías de la información y de la comunicación que les sea posible
- La OAC desempeña la función de registro de peticiones, quejas, sugerencias, iniciativas y propuestas ciudadanas. Fomenta la comunicación y la transparencia a través de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones para la Atención al Ciudadano

### 1.1) ¿QUÉ ES LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES?:



Excmo. Ayuntamiento de  
San Pedro del Pinatar

**¡PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA**

- Para la defensa de los derechos de los ciudadanos, el Pleno del Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar crea la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, como una institución creada para la defensa de los derechos ciudadanos, supervisando el funcionamiento de la Administración y formulando las recomendaciones de mejora oportunas.

## **1.2) DATOS DE INDICADORES, CUMPLIMIENTOS DE OBJETIVOS DE LA OAC:**

- Elaboración de Memorias anuales, con índices de quejas, reclamaciones y sugerencias atendidas, resueltas, en proceso aportando datos sobre las mismas
- Plazo de diez días para examinar la presentación de la solicitud, reclamación, queja o sugerencia. Concediendo un plazo de diez días para requerir al interesado en caso de que proceda la subsanación de los defectos u omisiones que adolezca o la admitirá a trámite
- El plazo máximo de resolución será de un mes, una vez presentada la reclamación o sugerencia se deberán emitir los informes solicitados en los negociados en el plazo máximo de diez días
- Elaboración de un listado trimestral de las reclamaciones y sugerencias habidas, con indicación del servicio afectado, trámites realizados y solución adoptada o propuesta por éste, si la hubiere

## **DATOS ESTADÍSTICOS OAC**

**En el momento actual se está elaborando la comisión de valoración referente al ejercicio 2020**

Durante el año 2016 se han registrado **1174**, quejas, reclamaciones, sugerencias e informaciones para el servicio de la Oficina de Atención al Ciudadano, desglosadas en:

| <b>Nº DE INSTANCIAS,<br/>RECLAMACIONES,<br/>SUGERENCIAS Y QUEJAS</b> | <b>CONCEJALÍA A LAS QUE VAN<br/>DIRIGIDAS</b>                     |
|--|---|
| 87 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones                | URBANISMO, DISCIPLINA URBANÍSTICA, OBRAS Y SERVICIOS INDUSTRIALES |
| 421 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias, Informaciones                | SEÑALIZACIÓN, POLICÍA Y SERVICIOS COMUNES                         |
| 130 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias                               | MEDIO AMBIENTE Y SANIDAD  |



Excmo. Ayuntamiento de  
San Pedro del Pinatar

**¡PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA**

|  |  |
|--|--|
| e Informaciones  |  |
| 49 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones  | DEPORTES Y ESTADÍSTICA                                   |
| 33 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones  | CULTURA Y FESTEJOS                                       |
| 67 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones  | PARQUES Y JARDINES,                                      |
| 199 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones | HACIENDA/RENTAS, VENTANILLA ÚNICA y CONSUMO.             |
| 121 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones | PARTICIPACIÓN CIUDADANA, EDUCACION Y UNIVERSIDAD POPULAR |
| 66 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones  | SERVICIOS SOCIALES Y TURISMO                             |
| 1 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones   | DEPARTAMENTO JURIDICO                                    |

**Las solicitudes que han sido registradas oficialmente, han sido contestadas:** mediante oficios con Registro de salida o contacto telefónico, para que los ciudadanos estén perfectamente informados de la tramitación que se está realizando con su solicitud, queja o reclamación en todo momento.

***De las quejas y reclamaciones presentadas el 91,24 % han sido resueltas.***

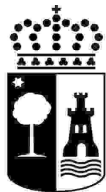
Algunos ejemplos de los datos e indicadores, y nuestra metodología de trabajo, por negociados

#### CONCEJALÍA DE POLICÍA Y SEÑALIZACIÓN

| CONCEJALÍA   | Reclamaciones / Quejas y Sugerencias | Nº Total de Instancias | RESUELTAS/ ATENDIDAS | En Estudio por los Técnicos | Aprobadas para su realización | Denegadas |
|--------------|--------------------------------------|------------------------|----------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------|
| POLICÍA      | Reclamaciones / Quejas               |                        |                      |                             |                               |           |
|              | Sugerencias                          |                        |                      |                             |                               |           |
| SEÑALIZACIÓN | Señalización                         |                        |                      |                             |                               |           |

#### OBSERVACIONES:

#### CONCEJALÍA DE OBRAS Y SERVICIOS



Excmo. Ayuntamiento de  
San Pedro del Pinatar

**¡PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA**

| CONCEJALÍA  | Reclamaciones / Quejas y Sugerencias | Nº Total de Instancias | RESUELTAS/ | En Estudio por los Técnicos | Aproba-das para su realiza-ción | Denegadas |
|---|--------------------------------------|------------------------|------------|-----------------------------|---------------------------------|-----------|
| MANTENIMIENTO, SERVICIOS MUNICIPALES y SERVICIOS INDUSTRIALES | Reclamaciones / Quejas               |                        |            |                             |                                 |           |
|   | Sugerencias                          |                        |            |                             |                                 |           |

**OBSERVACIONES:**

**CONCEJALÍA DE URBANISMO y DISCIPLINA URBANÍSTICA**

| CONCEJALÍA   | Reclamaciones / Quejas y Sugerencias | Nº Total de Instancias | RESUELTAS/ ATENDIDAS | En Estudio por los Técnicos | Aprobadas para su realización | Denegadas |
|--|--------------------------------------|------------------------|----------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------|
| URBANISMO, DISCIPLINA URBANÍSTICA Y SERVICIOS INDUSTRIALES | Reclamaciones / Quejas               |                        |                      |                             |                               |           |
|  | información                          |                        |                      |                             |                               |           |

**OBSERVACIONES:**

**CONCEJALÍA DE PARQUES Y JARDINES**

| CONCEJALÍA         | Reclamaciones / Quejas y Sugerencias | Nº Total de Instancias | RESUELTAS/ ATENDIDAS | En Estudio por los Técnicos | Aprobadas para su realización | Denegadas |
|--------------------|--------------------------------------|------------------------|----------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------|
| PARQUES Y JARDINES | Reclamaciones / Quejas               |                        |                      |                             |                               |           |
|                    | Sugerencias                          |                        |                      |                             |                               |           |

**OBSERVACIONES:**

**CONCEJALÍA DE SANIDAD**

| CONCEJALÍA | Reclamaciones | Nº Total de | RESUELTAS/ En | Aprobadas | Denegadas |
|------------|---------------|-------------|---------------|-----------|-----------|
|------------|---------------|-------------|---------------|-----------|-----------|



Excmo. Ayuntamiento de  
San Pedro del Pinatar

**¡PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA**

|         | s / Quejas y<br>Sugerencias | Instancias | ATENDIDAS | Estudio<br>por los<br>Técnicos | para su<br>realiza-ción |  |
|---------|-----------------------------|------------|-----------|--------------------------------|-------------------------|--|
| SANIDAD | Reclamaciones / Quejas      |            |           |                                |                         |  |
|         | Sugerencia                  |            |           |                                |                         |  |

**OBSERVACIONES:**

### CONCEJALÍA DE MEDIO AMBIENTE

| CONCEJALÍA     | Reclamaciones / Quejas y<br>Sugerencias | Nº Total de<br>Instancias | RESUELTAS/<br>ATENDIDAS | En Estudio<br>por los<br>Técnicos | Aprobadas<br>para su<br>realización | Denegadas |
|----------------|---|---------------------------|-------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|-----------|
| MEDIO AMBIENTE | Reclamaciones / Quejas                  |                           |                         |                                   |                                     |           |
|                | Sugerencias                             |                           |                         |                                   |                                     |           |

**OBSERVACIONES:** cambio contenedores, quema de podas y rastrojos.

### PROTECCIÓN CIVIL Y 112

| CONCEJALÍA/S     | Reclamaciones / Quejas y Sugerencias | Aprobadas para su realización |
|------------------|--------------------------------------|-------------------------------|
| PROTECCIÓN CIVIL | Reclamaciones / Quejas               |                               |
|                  | Sugerencias                          |                               |
|                  | informaciones                        |                               |

**OBSERVACIONES:**

### CONCEJALÍA DE CULTURA, TURISMO, FESTEJOS Y COMERCIO

| CONCEJALÍA | Reclamaciones /<br>Quejas<br>Sugerencias | Nº Total de<br>Instancias | RESUELTAS/<br>ATENDIDAS | En Estudio<br>por los<br>Técnicos | Aprobadas<br>para su<br>realización | Denegadas |
|------------|--|---------------------------|-------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|-----------|
|            | Reclamaciones /<br>Quejas                |                           |                         |                                   |                                     |           |
|            | Información                              |                           |                         |                                   |                                     |           |



Excmo. Ayuntamiento de  
San Pedro del Pinatar

¡PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA

|                       |               |   |  |  |  |  |
|-----------------------|---------------|---|--|--|--|--|
| TURISMO               | Reclamaciones | / |  |  |  |  |
|                       | Quejas        |   |  |  |  |  |
|                       | Información   |   |  |  |  |  |
| FESTEJOS              | Reclamaciones | / |  |  |  |  |
|                       | Quejas        |   |  |  |  |  |
|                       | Sugerencias   |   |  |  |  |  |
| COMERCIO/<br>MERCADOS | Reclamaciones | / |  |  |  |  |
|                       | Quejas        |   |  |  |  |  |
|                       | Información   |   |  |  |  |  |

**OBSERVACIONES:**

**CONCEJALÍA DE MERCADO Y CONSUMO**

| CONCEJALÍA | Reclamaciones /<br>Quejas<br>Sugerencias | Nº Total de<br>y<br>Instancia | RESUELTAS/<br>ATENDIDAS | En Estudio<br>por los<br>Técnicos | Aprobadas<br>para<br>su realización | Denegadas |
|------------|--|-------------------------------|-------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|-----------|
| SECRETARIA | Reclamaciones                            | /                             |                         |                                   |                                     |           |
|            | Quejas                                   |                               |                         |                                   |                                     |           |
|            | Informaciones                            |                               |                         |                                   |                                     |           |
| CONSUMO    | Reclamaciones                            | /                             |                         |                                   |                                     |           |
|            | Quejas                                   |                               |                         |                                   |                                     |           |
|            | Sugerencias                              |                               |                         |                                   |                                     |           |
|            |  |                               |                         |                                   |                                     |           |

**OBSERVACIONES:**

**CONCEJALÍA DE ESTADÍSTICA Y DEPORTES**

| CONCEJALÍA  | Reclamaciones /<br>Quejas y<br>Sugerencias | Nº Total de<br>Instancias | RESUELTAS/<br>ATENDIDAS | En Estudio<br>por los<br>Técnicos | Aprobadas para<br>su realización | Denegadas |
|-------------|--|---------------------------|-------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|-----------|
| ESTADÍSTICA | Reclamaciones                              |                           |                         |                                   |                                  |           |
|             | / Quejas                                   |                           |                         |                                   |                                  |           |
|             | Sugerencias                                |                           |                         |                                   |                                  |           |
| DEPORTES    | Reclamaciones                              |                           |                         |                                   |                                  |           |
|             | / Quejas                                   |                           |                         |                                   |                                  |           |
|             | Sugerencias                                |                           |                         |                                   |                                  |           |

**OBSERVACIONES:**

**CONCEJALÍA DE SERVICIOS SOCIALES**

| CONCEJALÍA | Reclamaciones | /Nº Total de | RESUELTAS/ | En Estudio | Aprobadas | Denegadas |
|------------|---------------|--------------|------------|------------|-----------|-----------|
|------------|---------------|--------------|------------|------------|-----------|-----------|



Excmo. Ayuntamiento de  
San Pedro del Pinatar

**¡PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA**

|                    | Quejas y Sugerecias       | Instancias | ATENDIDAS | por los Técnicos | para su realización |  |
|--------------------|---------------------------|------------|-----------|------------------|---------------------|--|
| SERVICIOS SOCIALES | Reclamaciones<br>Quejas   | /          |           |                  |                     |  |
| SERVICIOS SOCIALES | Escritos<br>informaciones |            |           |                  |                     |  |

**OBSERVACIONES:**

**CONCEJALÍA DE HACIENDA Y VENTANILLA ÚNICA**

| CONCEJALÍA       | Reclamaciones y Sugerecias | Nº Total de Instancias | RESUELTAS/ ATENDIDAS | En Estudio por los Técnicos | Aprobadas para su realización | Denegadas |
|------------------|----------------------------|------------------------|----------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------|
| HACIENDA/ RENTAS | Reclamaciones<br>Quejas    | /                      |                      |                             |                               |           |
|                  | Informaciones              |                        |                      |                             |                               |           |
| VENTANILLA ÚNICA | Reclamaciones<br>Quejas    | /                      |                      |                             |                               |           |
|                  | Sugerencias                |                        |                      |                             |                               |           |

**OBSERVACIONES:**

**CONCEJALÍA DE EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

| CONCEJALÍA                            | Reclamaciones y Sugerecias  | Nº Total de Instancias | RESUELTAS/ ATENDIDAS | En Estudio por los Técnicos | Aprobadas para su realización |
|---------------------------------------|-----------------------------|------------------------|----------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| EDUCACIÓN/ UNIVERSIDAD POPULAR        | Reclamaciones<br>Quejas     | /                      |                      |                             |                               |
|                                       | Sugerencias                 |                        |                      |                             |                               |
| PARTICIPACIÓN CIUDADANA/ VOLUNTARIADO | Reclamaciones<br>Quejas     | /                      |                      |                             |                               |
|                                       | Sugerencias                 |                        |                      |                             |                               |
|                                       | Inscripción de Asociaciones | -                      | Total                |                             |                               |

**OBSERVACIONES:**

**SOLICITUDES ATENDIDAS: 92,57%**

**2) SERVICIOS QUE OFRECE LA CONCEJALÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**



Excmo. Ayuntamiento de  
San Pedro del Pinatar

¡PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA

- Realizar la tramitación y seguimiento de cualquier expediente administrativo de la Concejalía de Participación Ciudadana.
- Información, comunicación, asesoramiento y asistencia técnica de las distintas asociaciones y ONGD'S del ámbito local. Seguimiento del Registro local de asociaciones
- Control de las subvenciones a entidades y colectivos ciudadanos.
- Proyectos en colaboración con el tejido asociativo local: "Cesta Solidaria", Proyecto con asociaciones de interés sociosanitario
- Formación del tejido asociativo a través de cursos, talleres,
- Puesta en funcionamiento, siguiendo un proceso deliberativo participativo, del Hotel de asociaciones municipal
- Regulación del reglamento de uso del hotel de asociaciones, control y seguimiento de las cesiones de los locales a las asociaciones locales
- Contar con un marco normativo específico en materia de Participación Ciudadana, a los efectos de propiciar una participación activa de la ciudadanía en las políticas públicas municipales
- Facilitar procesos deliberativos participativos con la ciudadanía antes del desarrollo de medidas y actuaciones públicas de especial incidencia e interés entre la población del municipio, elaborando la devolución del proceso
- Jornadas específicas en temas de Participación Ciudadana y Transparencia
- Formación e investigación para obtener una ciudadanía activa, diagnosis del municipio con carácter transversal y multidisciplinar
- Velar por el buen funcionamiento de los órganos de participación ciudadana, OAC, Consejo social de ciudad, y otros consejos sectoriales
- Fomentar la participación ciudadana con carácter sectorial, (tercera edad, juventud, infancia....)
- Coordinación del programa de voluntariado cívico y voluntariado universitario
- Convenios con asociaciones para mejora en los servicios municipales
- Programación de solicitudes de cualquier índole.
- Fomentar un código de Buen Gobierno en los cargos electos del Ayuntamiento
- Recepción y archivo de documentación de la Concejalía de Participación Ciudadana.
- Formar parte de Comités y Consejos dependientes de la Concejalía para la realización de diagnósticos del municipio, en función de la mejora de las condiciones de vida de la población
- Representar los intereses de la ciudadanía pinatarese ante las autoridades, organismos o particulares.
- Formar parte de las distintas Comisiones a las que se le convoque,

## 2.1) DATOS DE INDICADORES, CUMPLIMIENTOS DE OBJETIVOS EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA:





Excmo. Ayuntamiento de  
San Pedro del Pinatar

## ¡PARTICIPACIÓN CIUDADANA

| COMPROMISOS   | MEDIDAS   |
|---|---|
| <b>1) Asesoramiento e impulso al asociacionismo local</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Registro de asociaciones local</li><li>- Apoyo en elaboración de estatutos y documentación asociativa</li><li>- Cursos en gestión asociativa</li><li>- Ferias de asociaciones en el municipio</li></ul> |

| COMPROMISOS  | MEDIDAS  |
|--|--|
| <b>2) Proyectos en colaboración con el tejido asociativo local</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Subvenciones en concurrencia competitiva</li><li>- Proyecto "Cesta Solidaria"</li><li>- Proyecto de ayuda a asociaciones de interés sociosanitario</li><li>- Puesta en marcha del Hotel de asociaciones municipal</li><li>- Cesión de locales y espacios a las asociaciones municipales</li><li>- Convenios con asociaciones</li></ul> |

| COMPROMISOS  | MEDIDAS  |
|--|--|
| <b>3) Por el fomento de la Participación Ciudadana</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Reglamento de Participación Ciudadana</li><li>- Consejo social de ciudad, como órgano de participación ciudadana con funciones de estudio, consulta y propuesta como: el planeamiento urbanístico general, los criterios generales de los presupuestos, y el programa de actuación municipal</li><li>- Rendición de cuentas de los presupuestos municipales</li><li>- Puesta en marcha de consejos sectoriales</li></ul> |

| COMPROMISOS   | MEDIDAS   |
|---|---|
| <b>4) Facilitar procesos deliberativos participativos con la ciudadanía antes del desarrollo de medidas y actuaciones públicas de especial incidencia</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Talleres deliberativos participativos para la elaboración estrategia DUSI</li><li>- Talleres para elaboración del Reglamento de uso del Hotel de asociaciones</li><li>- Talleres para elaboración de la Ordenanza de Playas</li></ul> |



Excmo. Ayuntamiento de  
San Pedro del Pinatar

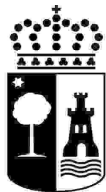
## ¡PARTICIPACIÓN CIUDADANA

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Accesibilidad y modernización del centro urbano</li><li>- Devolución y fase de retorno</li></ul> |
|--|--|

| COMPROMISOS   | MEDIDAS   |
|---|---|
| <b>5) Formación e investigación para obtener una ciudadanía activa, diagnóstico del municipio con carácter transversal y multidisciplinar</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Jornadas, cursos, participación a nivel local y Regional, con temas de Transparencia, Participación Ciudadana, Buen Gobierno y Buenas prácticas</li></ul> |

| COMPROMISOS  | MEDIDAS  |
|--|--|
| <b>6) Fomentar la participación ciudadana con carácter sectorial</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Proyecto intergeneracional “Banco de la sabiduría pinatarese”</li><li>- Proyecto con jóvenes del municipio “Gracias Mayores”</li><li>- Colaboración en proyecto “Ciudades amigas de la infancia”</li></ul> |

| COMPROMISOS   | MEDIDAS   |
|---|---|
| <b>7) Fomento del programa de voluntariado cívico</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Más de 200 voluntarios en programas de:</li><li>- “Voluntarios por la educación”</li><li>- Voluntarios por la cultura”</li><li>- “Voluntariado deportivo”</li><li>- “Voluntariado con asociaciones locales”(AIDEMAR, AFEMAR, AMMA, FAGA)</li><li>- “Voluntariado juvenil”</li><li>- “Voluntariado con la infancia”</li><li>- “Voluntariado por la integración”</li><li>- “Voluntariado universitario”</li></ul> |



**Excmo. Ayuntamiento de  
San Pedro del Pinatar**

**¡PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA**

La Concejalía de Participación Ciudadana, sigue en continuo crecimiento adaptándose a las nuevas metodologías de trabajo que en temas de Participación Ciudadana, Transparencia y Buen Gobierno le sean requeridas, aportando una información ágil y veraz a la ciudadanía.

<https://www.sanpedrodelpinatar.es/participacion-ciudadana/>

<https://www.sanpedrodelpinatar.es/participacion-ciudadana/atencion-al-ciudadano/>