

Excmo. Ayuntamiento de
San Pedro del Pinatar

¡PARTICIPACIÓN
CIUDADANA

CARTA DE SERVICIOS PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2021

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.

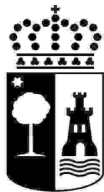
De esta forma pretendemos que la gestión municipal se realice acorde a los intereses de la ciudadanía, amparándonos en siguiente marco jurídico:

- 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:

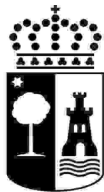
- Elaboración de Memorias anuales, con índices de quejas, reclamaciones y sugerencias atendidas, resueltas, en proceso aportando datos sobre las mismas
- Plazo de diez días para examinar la presentación de la solicitud, reclamación, queja o sugerencia. Concediendo un plazo de diez días para requerir 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 2021 para su aprobación en Pleno

Durante el año 2020 se han registrado un incremento respecto al año anterior del 12% siendo el número total de reclamaciones, quejas, sugerencias e informaciones de **2.589**, solicitadas en dicha oficina, incluyendo tanto las registradas en el Registro General de Entrada, como las quejas que han sido recogidas telefónicamente, por mail, o por sede electrónica, y siendo esta nueva etapa la apertura de la Oficina de Atención al Ciudadano, las podemos establecer en base a la siguiente clasificación

Nº DE INSTANCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS	CONCEJALÍA A LAS QUE VAN DIRIGIDAS
TOTAL 211	URBANISMO, DISCIPLINA URBANÍSTICA, OBRAS Y SERVICIOS INDUSTRIALES
TOTAL 417	SEÑALIZACIÓN, POLICÍA Y SERVICIOS



Excmo. Ayuntamiento de
San Pedro del Pinatar

¡PARTICIPACIÓN
CIUDADANA

	COMUNITARIOS
TOTAL 184	MEDIO AMBIENTE Y SANIDAD
TOTAL 83	DEPORTES Y ESTADÍSTICA
TOTAL 246	CULTURA Y FESTEJOS
TOTAL 151	PARQUES Y JARDINES,
TOTAL 132	HACIENDA/RENTAS, VENTANILLA ÚNICA
TOTAL 134	PARTICIPACIÓN CIUDADANA, EDUCACION, UNIVERSIDAD POPULAR Y VOLUNTARIADO
TOTAL 485	SERVICIOS SOCIALES Y TURISMO
TOTAL 110	DEPARTAMENTO JURIDICO, CONSUMO, PROTECCIÓN CIVIL, COMERCIO (MERCADOS)

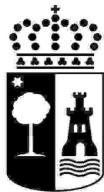
Las solicitudes que han sido registradas oficialmente, han sido contestadas: mediante oficios con Registro de salida o contacto telefónico, para que los ciudadanos estén perfectamente informados de la tramitación que se está realizando con su solicitud, queja o reclamación en todo momento.

De las quejas y reclamaciones presentadas el 86,98 han sido resueltas.

Destacar la labor de la Concejalía de Servicios Comunitarios y Urbanismo, dado el volumen de trabajo que tienen, por la rapidez e implicación en la gestión, lo que redonda en un mejor servicio de la Oficina de Atención al Ciudadano.

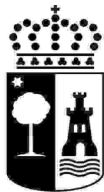
SOLICITUDES CONTESTADAS HASTA LA FECHA Y TEMAS RESUELTOS:

Las solicitudes que han sido registradas oficialmente, 2589, 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 y reclamación en todo momento.



2) SERVICIOS QUE OFRECE LA CONCEJALÍA DE 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.



Excmo. Ayuntamiento de
San Pedro del Pinatar

**¡PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

- Formar parte de las distintas Comisiones a las que se le convoque,

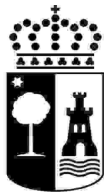
2.1) DATOS DE INDICADORES, CUMPLIMIENTOS DE OBJETIVOS EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

COMPROMISOS	MEDIDAS
1) Asesoramiento e impulso al asociacionismo local	<ul style="list-style-type: none">- Registro de asociaciones local- Apoyo en elaboración de estatutos y documentación asociativa- Cursos en gestión asociativa- Conmemoración de días internacionales de las distintas asociaciones que componen el tejido asociativo local

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

COMPROMISOS	MEDIDAS
3) Por el fomento de la Participación Ciudadana	<ul style="list-style-type: none">- Reglamento de Participación Ciudadana- 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- Rendición de cuentas de los presupuestos municipales- Puesta en marcha de consejos sectoriales

COMPROMISOS	MEDIDAS
-------------	---------



Excmo. Ayuntamiento de
San Pedro del Pinatar

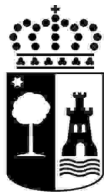
¡PARTICIPACIÓN CIUDADANA

4) Facilitar procesos deliberativos participativos con la ciudadanía antes del desarrollo de medidas y actuaciones públicas de especial incidencia	<ul style="list-style-type: none">- Talleres deliberativos participativos para la elaboración de la Agenda urbana 2030- Talleres para elaboración del Plan estratégico de subvenciones 2021/2023- Presupuestos participativos- Actualización del Plan de infancia y adolescencia municipal
---	---

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

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

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



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.

Para más información veáse:

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

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