



Excmo. Ayuntamiento de
San Pedro del Pinatar

¡PARTICIPACIÓN
CIUDADANA

CARTA DE SERVICIOS PARTICIPACIÓN CIUDADANA y OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INTRODUCCIÓN

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:

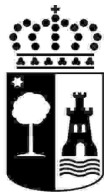
- La Constitución española como referente del Estado Social y Democrático de Derecho
- El Reglamento orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones para la Atención al Ciudadano
- El Reglamento municipal de Participación Ciudadana
- La Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la Modernización del Gobierno Local
- La ley 19/2013, de 9 de diciembre de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno
- 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 Partición Ciudadana, para fomentar la participación de la ciudadanía en el desarrollo de las políticas públicas

La oficina de participación ciudadana se encuentra en la primera planta del Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar, Plaza Luis Molina 1. Su horario de atención es de 8:30 h a 14:30 h de forma presencial y el resto de solicitudes se pueden tramitar por sede electrónica o en el correo electrónico: egonzalezb@sanpedrodelpinatar.es

Nuestra misión consiste en ayudarle a contactar con cualquier asociación municipal que usted desee o participar en cualquier proceso de deliberación participativa municipal.

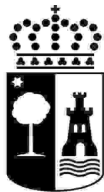
La ciudadanía podrá aportar sus mejoras, ideas, sugerencias, para mejorar el plan estratégico municipal y apostar por un gobierno abierto, responsable y comprometido con la sostenibilidad y con los objetivos de desarrollo sostenible y con la transparencia.

Puede acceder a este servicio por correo electrónico o en el teléfono de contacto 968 18 06 00, extensión #1163. Técnico responsable: Eva González Bueno



1) 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 pinatarense ante las autoridades, organismos o particulares.
- Formar parte de las distintas Comisiones a las que se le convoque,



Excmo. Ayuntamiento de
San Pedro del Pinatar

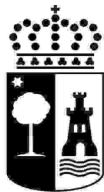
**¡PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

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

COMPROMISOS	MEDIDAS
1) <i>Asesoramiento e impulso al asociacionismo local</i>	<ul style="list-style-type: none">- Registro de asociaciones local- Apoyo en elaboración de estatutos y documentación asociativa- Cursos en gestión asociativa- Ferias de asociaciones en el municipio- Celebración de días internacionales y mundiales de las asociaciones locales

COMPROMISOS	MEDIDAS
2) <i>Proyectos en colaboración con el tejido asociativo local</i>	<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) <i>Por el fomento de la Participación Ciudadana</i>	<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 Rendición de cuentas de cualquier plan municipal- Puesta en marcha de consejos sectoriales



Excmo. Ayuntamiento de
San Pedro del Pinatar

**¡PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

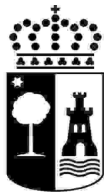
COMPROMISOS	MEDIDAS
4) <i>Facilitar procesos deliberativos participativos con la ciudadanía antes del desarrollo de medidas y actuaciones públicas de especial incidencia</i>	<ul style="list-style-type: none">- Talleres deliberativos participativos para la elaboración estrategia DUSI, Agenda urbana 2030.- Presupuestos participativos 2023- Talleres para elaboración del Reglamento de uso del Hotel de asociaciones- Plan de barrios y pedanías- Devolución y fase de retorno

COMPROMISOS	MEDIDAS
5) <i>Formación e investigación para obtener una ciudadanía activa, diagnóstico del municipio con carácter transversal y multidisciplinar</i>	<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- Colaboración con la Cátedra de RSC de la Universidad de Murcia para obtener un municipio responsable y vinculado con los ODS

COMPROMISOS	MEDIDAS
6) <i>Coordinar grupos de trabajo transversales con las distintas áreas del Ayuntamiento</i>	<ul style="list-style-type: none">- Trabajar en transparencia para obtener los indicadores y ofrecer la comunicación a los ciudadanos de forma clara y veraz

COMPROMISOS	MEDIDAS
7) <i>Fomentar la participación ciudadana con carácter sectorial</i>	<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
8) <i>Fomento del programa de voluntariado cívico</i>	<ul style="list-style-type: none">- Más de 200 voluntarios en programas de:- “Voluntarios por la educación”



Excmo. Ayuntamiento de
San Pedro del Pinatar

¡PARTICIPACIÓN
CIUDADANA

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- Voluntarios por la cultura”- “Voluntariado deportivo”- “Voluntariado juvenil”- “Voluntariado con la infancia”- “Voluntariado por la integración”- “Voluntariado universitario” |
|--|---|

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 agil y veraz a la ciudadanía.

Se pueden comprobar estos compromisos y medidas en el siguiente enlace:

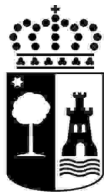
<https://www.sanpedrodelpinatar.es/participacion-ciudadana/>

2) ¿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
- La OAC se encuentra en la primera planta del Ayuntamiento, atiende en horario de 8:30 h a 14:30 h de forma presencial y también atiende por sede electrónica o por correo electrónico. El responsable de la oficina es Mariano Martínez Aranda, teléfono de contacto 968180600 extensión #1111.

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

- 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.



Excmo. Ayuntamiento de
San Pedro del Pinatar

**¡PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

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 2022:

Durante el año 2022 se han registrado 1150, quejas, reclamaciones, sugerencias e informaciones para el servicio de la Oficina de Atención al Ciudadano, desglosadas en:

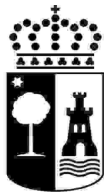
Nº DE INSTANCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS	CONCEJALÍA A LAS QUE VAN DIRIGIDAS
30 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones	OBRAS Y SERVICIOS INDUSTRIALES (aceras)
15 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias, Informaciones	POLICÍA Y SERVICIOS COMUNES (vandalismo, destrozos de mobiliario urbano)
54 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones	RECOGIDA DE MUEBLES Y ENSERES (muebles y enseres en vía pública)
42 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones	PLAYAS (recogida de algas, aumento de limpieza)
38 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones	PLAGAS (cucarachas)



Excmo. Ayuntamiento de
San Pedro del Pinatar

¡PARTICIPACIÓN
CIUDADANA

63 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones	LIMPIEZA SOLARES (Disciplina urbanística)
108 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones	LIMPIEZA (mejor servicio de limpieza viaria)
9 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones	MEDIO AMBIENTE (Más puntos de reciclaje de vidrio)
139 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones	BASURAS (Aumento de contenedores y mejor servicio de recogida de basuras)
40 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones	ALCANTARILLADO
93 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e informaciones	ALUMBRADO (Farolas fundidas, incremento del alumbrado municipal, cambio de ubicación de farolas)
48 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e informaciones	MOBILIARIO URBANO (Bancos en mal estado, incremento del número de bancos en paseos marítimos)
196 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e informaciones	MANTENIMIENTO DE PARQUES Y JARDINES
19 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e informaciones	PUNTOS DE AGUA
62 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e informaciones	SEÑALES Y SEMÁFOROS
101 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e informaciones	TRÁFICO Y MOVILIDAD



Excmo. Ayuntamiento de
San Pedro del Pinatar

¡PARTICIPACIÓN
CIUDADANA

30 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e informaciones	VETETACIÓN, OCUPACIÓN
--	-----------------------

OBSERVACIONES: De las quejas y reclamaciones presentadas se han resuelto el 86,37%

Se pueden comprobar estos datos en los siguientes enlaces:

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

<https://www.sanpedrodelpinatar.es/wp-content/uploads/2023/02/carta-de-servicios-OAC-Y-PARTICIPACION-CIUDADANA-2022.pdf>