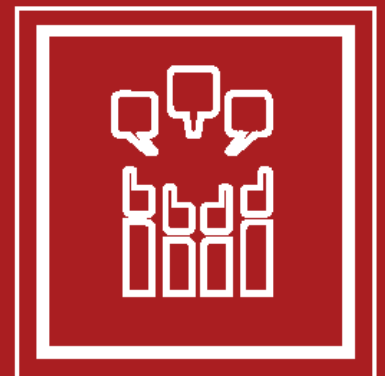




**Ayuntamiento
de Arganda del Rey**

CARTA DE SERVICIOS PARTICIPACIÓN CIUDADANA





ÍNDICE

	Página
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	3
2. MISIÓN.....	3
3. SERVICIOS PRESTADOS	4
4. COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	5
5. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	6
6. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	7
7. DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO	8
8. MARCO NORMATIVO	10



1.- INFORMACIÓN GENERAL.

El órgano directivo responsable de los servicios ofrecidos por el área de Participación Ciudadana de esta carta es Alcaldía-Presidencia.

El Ayuntamiento de Arganda del Rey asume un compromiso con la ciudadanía para fomentar la participación democrática y la transparencia en los asuntos públicos locales, de acuerdo con el ordenamiento constitucional y conforme a los principios que inspiran la Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad.

El área de participación ciudadana pretende los siguientes objetivos:

- El desarrollo efectivo de la participación ciudadana con arreglo a lo previsto en el artículo 9.2 y 23.1 de la Constitución, defendiendo y regulando las distintas formas y órganos necesarios para su ejecución.
- Impulsar la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos, estableciendo nuevas vías de participación que garanticen el desarrollo de la democracia participativa y la eficacia de la acción pública.
- Facilitar la más amplia información sobre la actividad municipal y el ejercicio del compromiso de la ciudadanía con su ciudad.
- Fomentar la vida asociativa en la ciudad y en sus barrios, garantizando la convivencia solidaria y equilibrada en la libre concurrencia de iniciativas ciudadanas sobre los asuntos públicos.
- Fomentar la más amplia participación en todos los grandes proyectos que afecten a la ciudad para alcanzar el desarrollo integral y sostenible deseado.
- Garantizar el acceso de ciudadanía a los recursos y estructuras municipales para que estos puedan implicarse en la gestión municipal, sin perjuicio de las facultades de decisión de los correspondientes órganos municipales, como es el caso de los presupuestos participativos.

2.-MISIÓN.

Consolidar un modelo de gobierno abierto e inclusivo y una administración relacional y permeable en la que grupos políticos, tejido asociativo y ciudadanía confluyan en torno al interés de la ciudad.



3.- SERVICIOS PRESTADOS.

SERVICIOS Y CANALES DE ATENCIÓN		TELEFÓNICO	PRESENCIAL	TELEMÁTICO
1. INFORMACIÓN				
Asistencia, asesoramiento e información a la ciudadanía y entidades en materias relacionadas con participación y gobierno abierto.	Información general sobre cuestiones del área.	X	X	X
	Asesoramiento a la ciudadanía que quiera constituir una asociación.	X	X	X
	Información sobre el registro municipal de asociaciones y entidades.	X	X	X
2. CANALES DE PARTICIPACIÓN				
Creación de órganos y herramientas que contribuyan a la participación ciudadana en el municipio.	Consejos Sectoriales		X	
	Actos informativos.		X	
	Plataforma de Participación Ciudadana.			X
3. GESTIÓN Y TRAMITACIÓN				
Colaboración y apoyo al tejido asociativo.	Facilitar el uso de instalaciones y equipamientos municipales a entidades que lo solicitan para el desarrollo de actividades.	X	X	X
	Convocatoria y gestión de subvenciones destinadas a entidades sin ánimo de lucro para el desarrollo de proyectos que coadyuven o complementen las competencias y actividades municipales		X	X
	Gestión del voluntariado municipal.	X	X	X
4. PROMOCIÓN				
Se desarrollarán campañas informativas y formativas entre la ciudadanía y, particularmente, las dirigidas a la infancia y la adolescencia, a la nueva ciudadanía y a las personas mayores, para el desarrollo de los valores democráticos y de la participación como valor social.	Cursos y talleres		X	
	Jornadas		X	
	Semana de la Solidaridad		X	
	Cafés de Voluntariado		X	
	Apoyo a las Entidades.	X	X	X



4.- COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.

COD	COMPROMISOS	COD	INDICADORES (Anual)
C.1.	Convocar al menos dos reuniones anuales de los consejos sectoriales	I.1.	Nº de reuniones anuales de los Consejos Sectoriales
C.2.	Difundir en redes sociales, prensa y folletos informativos la convocatoria de Presupuestos participativos para favorecer la participación activa de la ciudadanía en el proceso.	I.2.	Nº de canales de difusión
C.3.	Responder a la solicitud de instalaciones y equipamientos municipales en un plazo de 24 horas.	I.3.	Tiempo de respuesta frente a las solicitudes realizadas.
C.4.	Se realizarán al menos 10 campañas formativas e informativas	I.4.	Nº de campañas formativas e informativas.
C.5.	Trabajar para alcanzar una valoración de la ciudadanía de 3,5 en una escala del 1 al 5 respecto al servicio prestado.	I.5.	Encuesta de satisfacción. Promedio de nivel de satisfacción en una escala de 1 a 5.
C.6.	Trabajar para alcanzar una valoración de la ciudadanía de 3,5 en una escala del 1 al 5 respecto a las instalaciones municipales.	I.6.	Encuesta de satisfacción. Promedio de nivel de satisfacción en una escala de 1 a 5.
C.7.	Trabajar para alcanzar una valoración de la ciudadanía de 3,5 en una escala del 1 al 5 respecto al trato y atención recibida.	I.7.	Encuesta de satisfacción. Promedio de nivel de satisfacción en una escala de 1 a 5.

Medidas de subsanación: quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de Reclamaciones y Sugerencias del Ayuntamiento de Arganda del Rey (ver apartado 6).



5.-DERECHOS Y RESPONSABILIDADES.

Los principales **derechos** de la Ciudadanía en general y de los usuarios/as de los servicios objeto de esta Carta son:

- Ser tratados con respecto y deferencia.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Exigir responsabilidades a su administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad
- Ser atendidos por personal con formación especializada, que den respuestas adecuadas a la solicitud de información o gestión.
- Recibir la información, orientación o gestión municipal solicitada, dentro de las competencias del área.

Además de derechos, los usuarios y usuarias de los servicios del área de Participación Ciudadana tienen las siguientes **responsabilidades**:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal y los demás usuarios/as.
- Hacer adecuado uso de las Oficinas, respetando los espacios y equipamientos.
- Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones o trámites.
- Aportar los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así los requieran.
- Rellenar de manera legible e inteligible los documentos, instancias y/o solicitudes dirigidos a las dependencias del Ayuntamiento de Arganda del Rey.



6.- RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

El Ayuntamiento de Arganda del Rey dispone de un Sistema de Reclamaciones y Sugerencias a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento y reclamaciones por demoras, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y felicitaciones.

Se pueden presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones a través de:

- El Portal Web Municipal.
- El Teléfono 010.
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.
- El correo (electrónico o postal) dirigido a la unidad responsable o prestadora del servicio objeto de la reclamación (ver apartado 7, “*Datos de Localización y Contacto*” de la Carta de Servicios). Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible.



7.- DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO.

Ayuntamiento

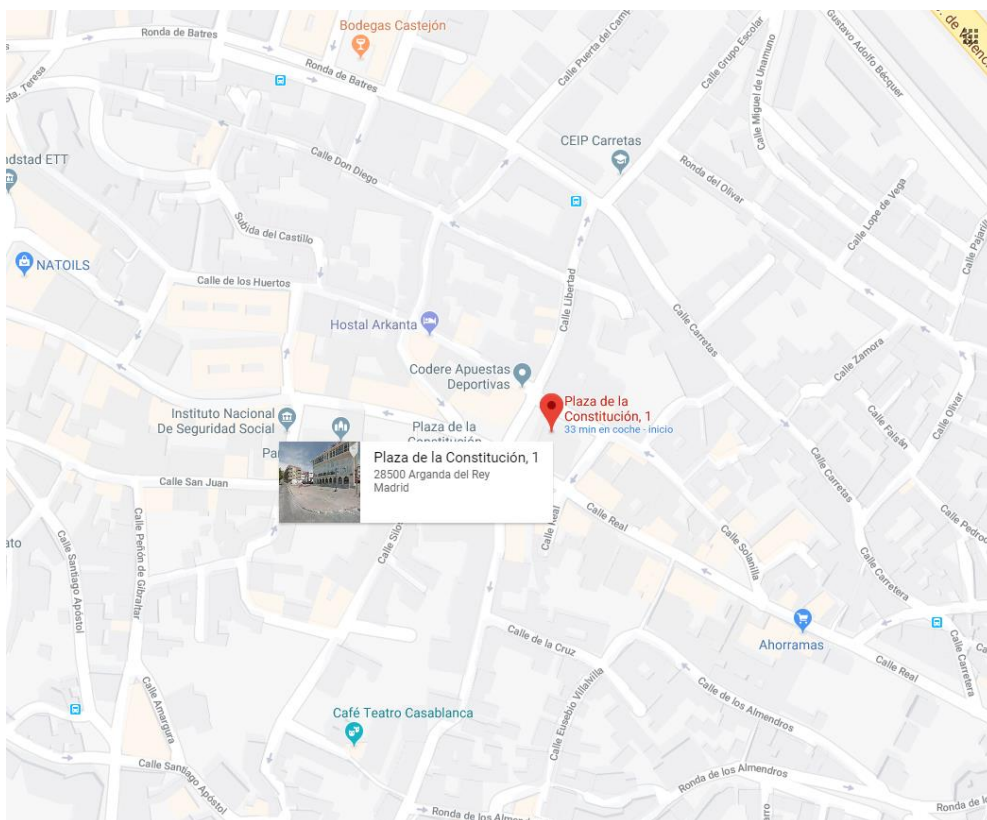
Plaza de la Constitución nº 1, 28500-Arganda del Rey

ATENCIÓN TELEFÓNICA



Ayuntamiento

Teléfono General: 010/ 918711344 (si llama fuera del municipio)





Área de Participación Ciudadana.

Calle Mar de Alborán, 1, 28500-Arganda del Rey



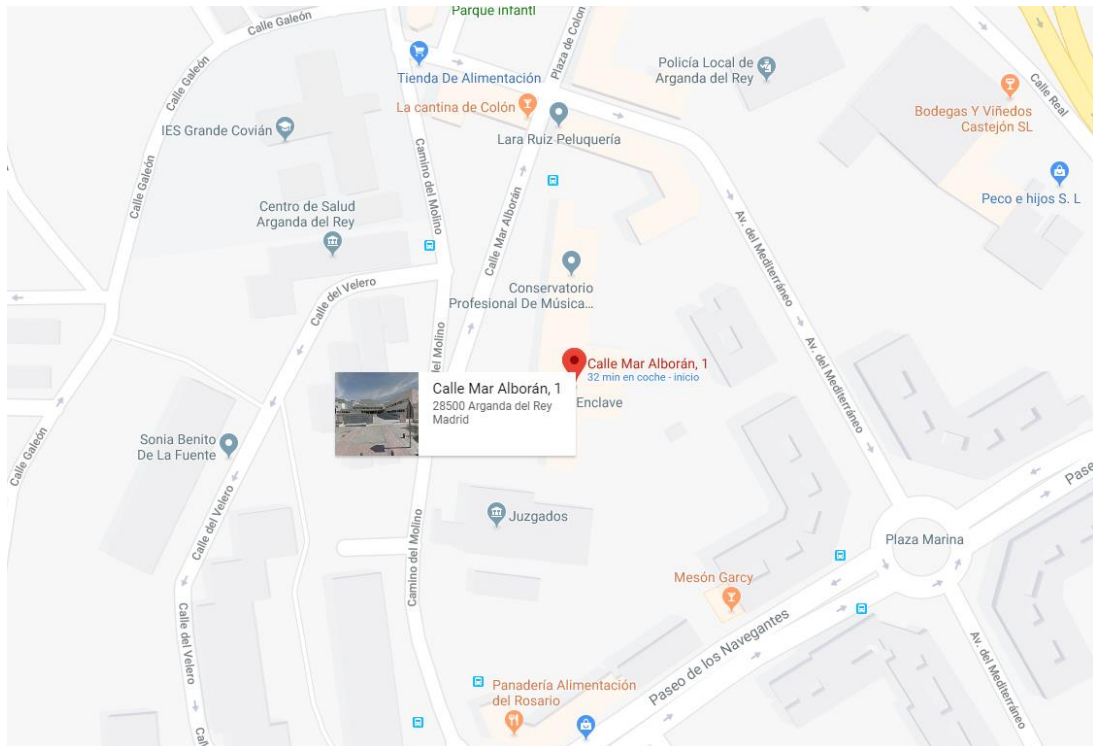
Horario de atención al público:

Mañanas de lunes a viernes, de 10:00 a 14:00 h.



Tardes de lunes a viernes, de 17:00 a 20:00 h.



Atención Telefónica: 010 / 91 871 13 44 Exts.: 5801-03-05



TELEMÁTICO:

 CORREO ELECTRÓNICO	asociaciones@argandajoven.com
 PÁGINA WEB	https://www.ayto-arganda.es/servicios-cpt/participacion-ciudadana/direccion/



8.- MARCO NORMATIVO.

-Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas([BOE nº 236, de 2/10/2015](#))

-Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. ([BOE nº 236 de 02/10/2015](#)).

- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local ([BOE núm. 312 de 30 de diciembre de 2013](#)).

-Ley 19/2013, de 9 diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno ([BOE nº 295 de 10 de diciembre de 2013](#)).

-Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos ([BOE nº 150 de 23/06/2007](#)). Si bien fue derogada con efectos de 2 de octubre de 2016, por la disposición derogatoria única.2.b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Téngase en cuenta que la disposición final 7 de la citada ley, en la redacción dada por el art. 6 del Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto. Ref. BOE-A-2018-12131 establece que las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico, producirán efectos a partir del día 2 de octubre de 2020, y por tanto, hasta ese momento, se mantendrán en vigor los artículos de la presente ley que traten sobre las materias citadas.

-Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado([BOE nº 211 de 3/09/2005](#))

-Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local([BOE Nº 301 de 17/12/2003](#)).

- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad ([BOE Nº 289 de 03/12/2003](#))

-Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal ([BOE nº 298 de 14/12/1999](#))y REGLAMENTO (UE) 2016/679, Reglamento General de Protección de Datos. ([DOUE 4/5/2016](#)).

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



Además de la **normativa general** relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las Administraciones Públicas, atención a la ciudadanía, transparencia, participación ciudadana, protección de datos, etc., la **normativa específica** relativa a los servicios objeto de esta Carta es:

Nacional

- Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación. ([BOE núm. 73, de 26 de marzo de 2002](#)).
- Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones ([BOE núm. 176, de 25 de julio de 2006](#)).
- Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición ([BOE núm. 272, de 13 de noviembre de 2001](#)).

Regional

- [Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado en la Comunidad de Madrid](#).
- [Ley 8/2017, de 27 de junio, de Creación del Consejo de la Juventud de la Comunidad de Madrid](#).
- [Ley 2/2003, de 11 de marzo, de Administración Local de la Comunidad de Madrid](#).
- Ley 2/1995, de 8 de marzo, de subvenciones de la Comunidad de Madrid ([BOE núm. 119, de 19 de mayo de 1995](#)).

Local

- [Reglamento de Participación Ciudadana, aprobado en Pleno del Ayuntamiento de Arganda del Rey, en sesión celebrada el día 8 de abril de 2015 y publicado en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid el 24 de abril de 2015](#).