



Carta de Servicios

Participación Ciudadana

Presentación

Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a ser pueblo soberano y activo y no sólo público espectador y pasivo, y una manera de conseguirlo es implicándose en la elaboración y desarrollo de las actuaciones públicas que les afectan. En esta línea conectamos con las propuestas impulsadas por la Unión europea y el Consejo de Europa.

Se ha entendido conveniente partir de **una reflexión compartida** sobre las pautas y criterios que deben regir las estrategias de intervención ciudadana en clave local. Una reflexión sobre las necesidades (“RETOS”) y las soluciones (“PROPUESTAS”), tanto a nivel general municipal, como a niveles sectoriales (económico, social, cultural, etc.), teniendo en cuenta las dimensiones Política - dando cabida a la ciudadanía en el “interés general”, Administrativa -con una forma de trabajo más horizontal y relacional- y Social -facilitando la autonomía individual y la implicación de la ciudadanía en el espacio público.



La presente Carta de Servicios pretende ser un instrumento al servicio de los ciudadanos y visitantes de Benidorm que mejore la información y el conocimiento de los diferentes servicios que la Concejalía de Participación Ciudadana pone a su disposición y en los que asumimos nuestro compromiso con sus necesidades.

Principios Fundamentales de la Carta de Servicios

La Carta de Servicios de la Concejalía de Participación Ciudadana es un documento informativo dirigido a los usuarios, ciudadanos y visitantes de Benidorm en el que se recogen los servicios prestados por la Concejalía así como los derechos que les asisten al tiempo que se asume el compromiso con la prestación de dichos servicios y se establecen las medidas correctivas correspondientes.

¿Qué es la Concejalía de Participación Ciudadana?

La Concejalía de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Benidorm se creó con el objetivo de mejorar la relación de compromiso que se establece entre las Instituciones Municipales y la ciudadanía, con la convicción de que para avanzar en la mejora de los servicios entregados se debe trabajar en conjunto.

Los ciudadanos tienen el derecho y la obligación de participar en decisiones que afectan a nuestra sociedad y podemos usar este derecho como ciudadanos/as individuales o colectivos a través de movimientos sociales.

Participar significa formar parte de un grupo social y colaborar en la toma de decisiones que afecten a un grupo.

¿Cuál es nuestra visión de futuro?

La Concejalía de Participación Ciudadana pretende ser el referente municipal en todo cuanto atañe a la participación ciudadana en su dimensión de información. De este modo, dicha Concejalía pretende conseguir que las asociaciones del municipio estén coordinadas y conectadas.

Desde esta Concejalía se ha considerado que se debía partir también desde la comprensión de las dinámicas sociales, económicas y territoriales que tienen un impacto local, para llegar a superar las dificultades en la definición de las políticas públicas, siendo un plan estratégico una oportunidad para, además, renovar los instrumentos de integración vertical y horizontal de esas políticas y estrategias de desarrollo territorial.

Servicios que prestamos

- Residentes Extranjeros
- Guía de accesibilidad
- Consejo Vecinal
- Gestión, búsqueda y facilitación de información

Compromisos e Indicadores

Compromisos	Indicadores
1. Sistemas de defensa de los derechos ciudadanos	Número de reclamaciones y/o quejas resueltas/ número total
2. Plan para la mejora de la convivencia y del civismo	Número de acciones Número de programas creados
3. Reglamento de participación ciudadana	Número de canales habilitados
4. Fomentar la participación de los Consejos	Número de sesiones Número de participantes en las sesiones
5. Conocer la cultura y el patrimonio histórico a través de varios idiomas	Número de rutas Número de autobús Número de solicitantes
6. Plan de promoción del asociacionismo	Número de resoluciones/acuerdos firmados Número de cursos/talleres impartidos anualmente Participación ciudadana. Vías habilitadas Número de canales comunicación partes interesadas

7. Plan de promoción del asociacionismo en residentes extranjeros	Número de resoluciones/acuerdos firmados Número de cursos/talleres impartidos anualmente Participación ciudadana. Vías habilitadas. Número Canales comunicación partes interesadas. Número de visitas
9. Plan de usos de los equipamientos municipales.	Número de actos/reuniones/eventos
10. Reserva de espacios municipales a través de asociaciones	Número de reservas
11. Organizar todo tipo de consultas a la ciudadanía con relación al DTI	Número de consultas
12. Conocer necesidades y expectativas del ciudadano respecto al DTI	Número de asistentes
13. Informar y sensibilizar a la ciudadanía sobre el DTI	Número de campañas

Derechos de los visitantes y usuarios

1. Identificar con claridad la unidad administrativa que es competente para la prestación del servicio requerido.
2. Recibir información administrativa general de manera presencial, telefónica y electrónica de forma eficaz y rápida.
3. Ser tratado con respeto y consideración
4. Recibir información administrativa real y veraz
5. Elegir el canal a través del cual relacionarse con la Concejalía
6. Obtener información a través de medios electrónicos de los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades del servicio y para su ejercicio
7. La seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la Concejalía.
8. La calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos por la Agencia.
9. Colaborar y participar con la Concejalía de Participación Ciudadana formulando consultas, propuestas o comentarios a través del correo electrónico, por teléfono o mediante correo postal.
10. Presentar sugerencias y quejas de forma presencial, a través de la sede electrónica o por correo postal.

Incumplimiento de los compromisos

En caso de incumplimiento de los compromisos recogidos en esta Carta de Servicios, la Concejalía de Participación Ciudadana propone las siguientes medidas:

- Ejecutar preferentemente los procedimientos que se encuentren afectados por los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios sin perjuicio del derecho del ciudadano a la presentación de las quejas y sugerencias pertinentes
- Comunicación de disculpas del máximo responsable de la organización en la que se informe de las medidas correctoras para subsanar el incumplimiento
- A petición del afectado o afectados, reunión con el máximo responsable de la organización en la que se les dará puntual información de las medidas correctoras para subsanar el incumplimiento
- La comunicación se realizará, preferentemente vía correo electrónico o a través de la sede electrónica para flexibilizar y agilizar la respuesta

Horarios, Localización y contacto

Información Presencial: Plaza Sus Majestades Los Reyes de España, 1

Centralita Telefónica: Plaza Sus Majestades Los Reyes de España, 1