



## CARTA DE SERVICIOS

### DEPARTAMENT DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA (Resolució de Alcaldía numero 497/2023 de 27/01/2023)

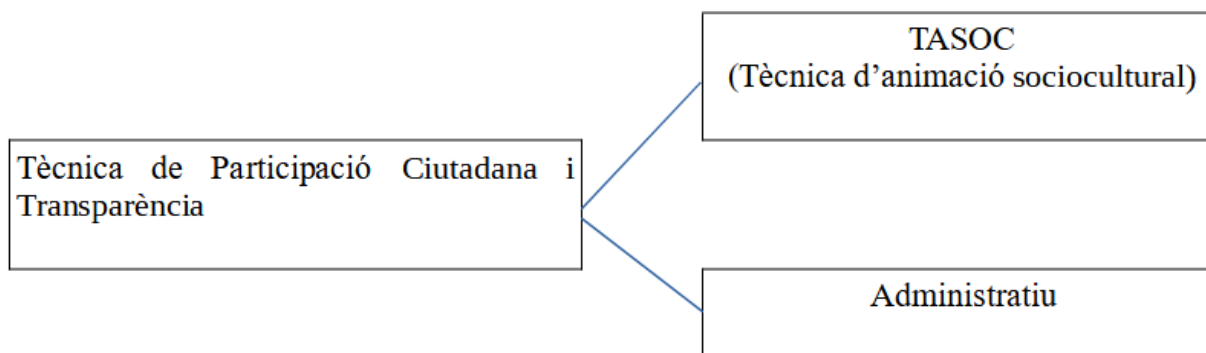
#### INDICE

1. Definición del departamento
2. Organigrama del departamento
3. Servicios prestados por el departamento
4. Compromisos de calidad asumidos
5. Información sobre la forma de participación de los usuarios
6. Direcciones, teléfonos i redes sociales de la unidad

#### 1. Definición del departamento

El Departamento de Participación Ciudadana es el órgano municipal que se encarga de ayudar, coordinar, fomentar, difundir y asesorar en materia de participación ciudadana al resto de departamento municipales, las entidades cívicas y a la ciudadanía en general.

#### 2. Organigrama del departamento



#### 3. Servicios prestados por el departamento

Los servicios prestados son los siguientes:

1. Fomentar la transversalidad entre los diferentes departamentos del Ayuntamiento, así como canalizar las propuestas recibidas a través del buzón ciudadanos y dar traslado a los departamentos competentes para su tramitación.
2. Planificación y organización anual de una campaña de actividades formativas, especialmente para aprovechar las tecnologías de la información y de la comunicación, para fomentar la participación y para mejorar la gestión de las entidades vecinales y el resto de asociaciones municipales.
3. Promover acuerdos de colaboración con las asociaciones vecinales mediante los cuales se compromete a facilitar apoyo económico a los programas anuales de éstas, siempre que el contenido se considere de interés para el municipio y siempre de acuerdo con las disponibilidades presupuestarias.
4. Tramitar los expedientes necesarios para la cesión de material o espacios municipales a las entidades vecinales para el desarrollo de actividades que fomenten la participación ciudadana.



5. Impulsar la realización de estudios sobre la situación, necesidades e impacto del movimiento asociativo local, con el objetivo de conocer la realidad de las asociaciones existentes.
6. Planificar, gestionar y llevar a cabo anualmente una campaña de presupuestos participativos.
7. Planificar, gestionar y llevar a cabo anualmente una campaña de presupuestos participativos dirigida a la infancia.
8. Centralizar las quejas presentadas a través del Síndic de Greuges de la Generalitat Valenciana al Ayuntamiento de Alcoi y canalizarlas a los departamentos competentes.
9. Centralizar las peticiones de información pública presentadas a través del registro general municipal y canalizarlas hacia los departamentos competentes.
10. Canalizar las solicitudes de mejora de los barrios presentadas por las entidades vecinales de la ciudad y trasladarlas a los departamentos competentes.
11. Aprobar anualmente un plan normativa municipal, en cumplimiento del artículo 132 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
12. Colaborar y dar apoyo al resto departamentos municipales en la realización de consultas públicas y procesos participativos que llevan a cabo.
13. Velar en coordinación con el resto de departamentos municipales del ayuntamiento para la actualización y accesibilidad de la información pública.

#### **4. Compromisos de calidad asumidos**

*(Cada uno de los siguientes compromisos corresponde en la numeración a los servicios indicados en el apartado número 3 "Servicios prestados por el departamento")*

- Servicio número 1: Contestación a los interesados con la información sobre la situación del expediente en el plazo máximo de 15 días hábiles desde la solicitud.
- Servicio número 2: Consultar anualmente con las entidades vecinales las necesidades formativas que puedan tener, y comunicar las acciones formativas organizadas con una antelación mínimo de 15 días hábiles.
- Servicio número 3: Consultar anualmente con las entidades vecinales las bases que regularan las subvenciones dirigidas a ellas para el fomento de la participación, previamente a su redacción, para que puedan aportar propuestas y sugerencias para su aprobación.
- Servicio número 4: Resolver las solicitudes que presenten las entidades vecinales para la cesión de material o espacios municipales para la realización de actividades en el plazo máximo de 25 días, siempre y cuando estas se presenten en la sede electrónica municipal con la antelación necesarias, como mínimo 30 días antes de su celebración.
- Servicios número 5: Publicar en el portal Alcoi Participa o en apartado de Participación Ciudadana los resultados de los estudios llevados a cabo sobre la situación, necesidades e impacto del movimiento asociativo local.
- Servicio número 6: Dar a conocer los resultados de la campaña de presupuestos participativos anuales antes del día 31 de diciembre de cada año, y dar información de manera actualizada sobre la situación de realización de cada una de las propuestas seleccionadas a través del portal Alcoi Participa.
- Servicio número 7: Dar a conocer los resultados de la campaña de presupuestos participativos infancia anual antes del 30 de junio de cada año y dar información de manera actualizada sobre la situación de realización de cada una de las propuestas seleccionadas a través del portal *Alcoi Participa*.



- Servicio número 8: Dar respuesta al Síndic de Greuges de la Generalitat Valenciana sobre la información solicitada relacionada con cada queja recibida a través de esa administración dentro del plazo indicado en su escrito.
- Servicio número 9: Dar respuesta a las solicitudes de acceso de información pública en el plazo máximo de un mes (siempre que no haya motivo justificado que dilate este plazo).
- Servicio número 10: Responder a las entidades vecinales sobre las solicitudes para mejora de los barrios en el plazo máximo de 15 días hábiles desde su solicitud. En esta contestación se indicará la situación del expediente y/o a que departamentos se ha derivado la solicitud.
- Servicio número 11: Aprobar el plan normativo de la anualidad siguiente antes del 30 de noviembre de cada año.
- Servicio número 12: Informar con antelación suficiente a las entidades vecinales sobre la realización de los procesos participativos para favorecer su participación, y facilitarles información actualizada sobre las conclusiones finales.
- Servicio número 13: Intermediar para la correcta gestión y accesibilidad del portal de transparencia.

## 5. Indicadores de seguimiento

*(Cada uno de los siguientes compromisos corresponde en la numeración a los servicios indicados en el apartado número 3 “Servicios prestados por el departamento” y en el apartado 4 “Compromisos de calidad asumidos”)*

- Servicio número 1: Porcentaje de respuestas a las consultas recibidas a través del Buzón Ciudadano y sobre el tiempo de contestación.
- Servicio número 2: Revisión del cumplimiento de la consulta de anual a las entidades vecinales sobre las acciones formativas y sobre la comunicación en plazo de aquellos que vayan a llevarse a cabo.
- Servicio número 3: Revisión del cumplimiento de la consulta anual a las entidades vecinales sobre las bases que regularan las subvenciones dirigidas a ellas.
- Servicio número 4: Porcentaje de respuestas a las solicitudes de las entidades vecinales para la cesión de bienes o espacios municipales para la realización de actividades y sobre el tiempo de respuesta.
- Servicio número 5: Revisión del cumplimiento de la publicación de los resultados de los estudios llevados a cabo sobre la situación, necesidades e impacto del movimiento asociativo local.
- Servicio número 6: Revisión del cumplimiento para dar a conocer los resultados de la campaña de presupuestos participativos anual antes del 31 de diciembre de cada año y sobre la obligación de dar información de manera actualizada sobre la situación de realización de cada una de las propuestas seleccionadas a través del portal Alcoi Participa.
- Servicio número 7: Revisión del cumplimiento de dar a conocer los resultados de la campaña de presupuestos participativos infancia anual antes del 30 de junio de cada año, y sobre la obligación de dar información de manera actualizada sobre la situación de realización de cada una de las propuestas seleccionadas a través del portal Alcoi Participa.
- Servicio número 8: Porcentaje de respuesta a las consultas recibidas a través del Síndic de Greuges de la Generalitat Valenciana y sobre el tiempo de respuesta.
- Servicio número 9: Porcentaje de respuesta a las solicitudes sobre acceso a información pública dentro de plazo y sobre el tiempo de respuesta.
- Servicio número 10: Porcentaje de respuesta a las solicitudes a las entidades vecinales para la mejora de los barrios y sobre el tiempo de respuesta.



## **Participació Ciutadana**

Ajuntament d'Alcoi

- Servicio número 11: Revisión del cumplimiento de la aprobación del plan normativa anual antes del 30 de noviembre de cada año.
- Servicio número 12: Revisión del cumplimiento sobre la comunicación con antelación suficiente a las entidades vecinales sobre la realización de los procesos participativos para favorecer su participación y sobre la obligación de facilitarles información actualizada sobre las conclusiones finales.
- Servicio número 13: Revisión del cumplimiento de la obligación de intermediar para la correcta gestión y accesibilidad del portal de transparencia.

### **6. Información sobre la forma de participación de los usuarios**

- Registro general municipal (calle Sant Llorenç número 2): es necesario solicitar cita previa a través de la web municipal.
- Sede electrónica municipal.
- Buzón ciudadano: para consultas o comunicaciones relacionadas con el mantenimiento o servicios de la ciudad. Quedan excluidos aquellas cuestiones que por sus características requieran una solicitud formal en el registro general o en la sede electrónica municipal.

### **7. Direcciones, teléfonos y redes sociales de la unidad**

- Oficina: calle Pintor Casanova asanova (antigua calle Mayor) número 10 planta 2ª
- Teléfono: 965537202
- Web: [https://www.alcoi.org/ca/areas/participacion\\_ciudadana/](https://www.alcoi.org/ca/areas/participacion_ciudadana/)
- Portal Alcoi Participa: <http://alcoiparticipa.com>
- Buzón ciudadano: <https://forma.administracionelectronica.gob.es/form/open/corp/11802/QWeY>
- Correo electrónico: [participacio\\_transparencia@alcoi.org](mailto:participacio_transparencia@alcoi.org)
- Facebook: <https://www.facebook.com/alcoiparticipa>
- Instagram: <https://www.instagram.com/participalcoi>
- Twitter: <https://twitter.com/participalcoi>