



## CARTA DE SERVEIS

**DEPARTAMENT DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA**  
(Resolució d'Alcaldia numero 497/2023 de 27/01/2023)

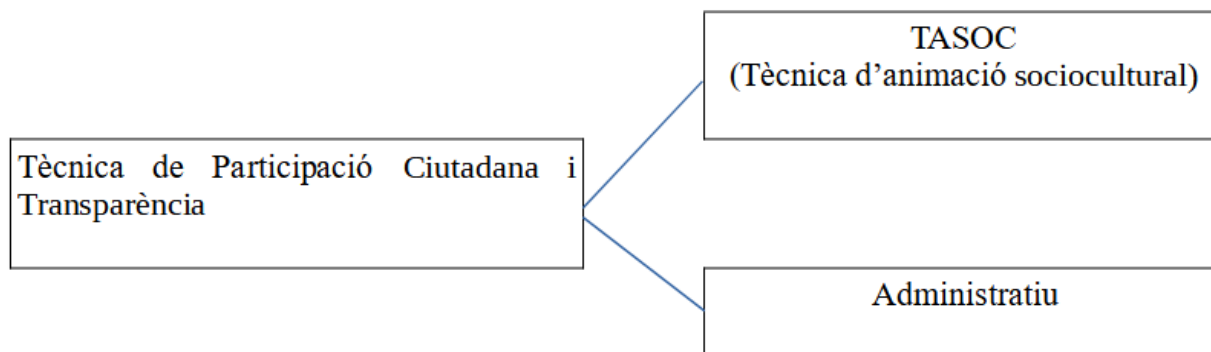
### ÍNDEX

1. Definició
2. Organigrama del Departament
3. Serveis prestats pel Departament
4. Compromisos de qualitat assumits
5. Indicadors de seguiment
6. Informació sobre la forma de participació dels usuaris
7. Adreces, telèfons i xarxes socials de la unitat

#### 1. Definició

El Departament de Participació Ciutadana és l'òrgan municipal que s'encarrega d'ajudar, coordinar, fomentar, difondre i assessorar en matèria de participació ciutadana la resta de departaments municipals, les entitats cíviques i la ciutadania en general.

#### 2. Organigrama del Departament



#### 3. Serveis prestats pel departament

Els serveis prestats són els següents:

- Servei número 1: Fomentar la transversalitat entre els diferents departaments de l'Ajuntament, a més de canalitzar les propostes rebudes a través de la bústia ciutadana i donar-ne trasllat als departaments competents perquè les tramiten.
- Servei número 2: Planificar i organitzar anualment una campanya d'activitats formatives, especialment amb la intenció d'aprofitar les tecnologies de la informació i la comunicació, per a fomentar la participació i millorar la gestió de les entitats veïnals i de la resta d'associacions municipals.
- Servei número 3: Promoure acords de col·laboració amb les associacions veïnals mitjançant els quals es compromet a facilitar suport econòmic als programes anuals d'aquestes, sempre que el contingut es considere d'interès per al municipi i sempre d'acord amb les disponibilitats pressupostàries.



- Servei número 4: Tramitar els expedients necessaris per a la cessió de material o d'espais municipals a les entitats veïnals per al desenvolupament d'activitats que fomenten la participació ciutadana.
- Servei número 5: Impulsar la realització d'estudis sobre la situació, necessitats i impacte del moviment associatiu local, amb l'objectiu de conèixer la realitat de les associacions existents.
- Servei número 6: Planificar, gestionar i dur a terme anualment una campanya de pressupostos participatius.
- Servei número 7: Planificar, gestionar i dur a terme anualment una campanya de pressupostos participatius adreçada a la infància.
- Servei número 8: Centralitzar les queixes presentades a través del Síndic de Greuges de la Generalitat Valenciana a l'Ajuntament d'Alcoi i canalitzar-les cap als departaments competents.
- Servei número 9: Centralitzar les peticions d'informació pública presentades a través del Registre General municipal i canalitzar-les cap als departaments competents.
- Servei número 10: Canalitzar les sol·licituds de millora dels barris presentades per les entitats veïnals de la ciutat i traslladar-les als departaments competents.
- Servei número 11: Aprovar anualment un pla normatiu municipal en compliment de l'article 132 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Servei número 12: Col·laborar i donar suport a la resta de departaments municipals en la realització de consultes públiques i processos participatius que aquests duguen a terme.
- Servei número 13: Vetlar, en coordinació amb la resta de departaments de l'Ajuntament, per l'actualització i accessibilitat de la informació pública.

#### **4. Compromisos de qualitat assumits**

*(Cadascun dels següents compromisos correspon, quant a numeració, als serveis indicats en l'apartat número 3 «Serveis prestats pel departament»)*

- Servei número 1: Resposta als interessats amb la informació sobre la situació de l'expedient en el termini màxim de 15 dies hàbils des de la data de sol·licitud.
- Servei número 2: Consultar anualment amb les entitats veïnals les necessitats formatives que puguen tenir i comunicar les accions formatives organitzades, amb una antelació mínima de 15 dies hàbils.
- Servei número 3: Consultar anualment amb les entitats veïnals les bases que regularan les subvencions per al foment de la participació adreçades a aquestes entitats abans de ser redactades perquè s'hi puguen aportar propostes i suggeriments que es puguen aprovar posteriorment.
- Servei número 4: Resoldre les sol·licituds que presenten les entitats veïnals per a la cessió de material o d'espais municipals per a la realització d'activitats en el termini màxim de 25 dies, sempre que la sol·licitud s'haja presentat per mitjà de la Seu Electrònica municipal amb la documentació necessària, com a mínim, 30 dies abans de la data de celebració.
- Servei número 5: Publicar en el portal Alcoi Participa o en l'apartat de Participació Ciutadana els resultats dels estudis duts a terme sobre la situació, necessitats i impacte del moviment associatiu local.
- Servei número 6: Donar a conèixer els resultats de la campanya anual de pressupostos participatius abans del dia 31 de desembre de cada any, i donar informació de manera actualitzada sobre la situació de realització de cada una de les propostes seleccionades a través del portal Alcoi Participa.



- Servei número 7: Donar a conèixer els resultats de la campanya anual de pressupostos participatius infància abans del 30 de juny de cada any, i donar informació de manera actualitzada sobre la situació de realització de cada una de les propostes seleccionades a través del portal Alcoi Participa.
- Servei número 8: Donar resposta al Síndic de Greuges de la Generalitat Valenciana sobre la informació sol·licitada relacionada amb cada queixa dins del termini indicat en el seu escrit corresponent.
- Servei número 9: Donar resposta a les sol·licituds d'accés a la informació pública en el termini màxim d'un mes, sempre que no hi haja motiu justificat que dilate aquest termini.
- Servei número 10: Respondre a les entitats veïnals sobre les sol·licituds per a la millora dels barris en el termini màxim de 15 dies hàbils des de la data de sol·licitud. En aquesta resposta se'ls indicarà la situació de l'expedient i/o a quin departament ha sigut derivada la sol·licitud.
- Servei número 11: Aprovar el pla normatiu de l'annualitat següent abans del 30 de novembre de cada any.
- Servei número 12: Informar amb antelació suficient a les entitats veïnals sobre la realització dels processos participatius per tal d'afavorir-ne la participació i, a més, facilitar-los informació actualitzada sobre les conclusions finals.
- Servei número 13: mitjançar per a la correcta gestió i accessibilitat del Portal de Transparència.

## 5. Indicadors de seguiment

*(Cadascun dels següents compromisos correspon en la numeració als serveis indicats en l'apartat número 3 «Serveis prestats pel departament») i en l'apartat número 4 «Compromisos de qualitat assumits»*

- Servei número 1: Percentatge de respostes a les consultes rebudes a través de la Bústia Ciutadana i sobre el temps de resposta.
- Servei número 2: Revisió de l'acompliment de la consulta anual a les entitats veïnals sobre les accions formatives i sobre la comunicació dins del termini establert d'aquelles que vagen a dur-se a terme.
- Servei número 3: Revisió de l'acompliment de la consulta anual a les entitats veïnals sobre les bases que regularan les subvencions adreçades a aquestes.
- Servei número 4: Percentatge de respostes a les sol·licituds de les entitats veïnals per a la cessió de béns o d'espais municipals per a la realització d'activitats, i també sobre el temps de resposta.
- Servei número 5: Revisió de l'acompliment de la publicació dels resultats dels estudis duts a terme sobre la situació, necessitats i impacte del moviment associatiu local.
- Servei número 6: Revisió de l'acompliment de l'obligació de donar a conèixer els resultats de la campanya anual de pressupostos participatius abans del dia 31 de desembre de cada any, i també sobre l'obligació de donar informació de manera actualitzada sobre la situació de realització de cada una de les propostes seleccionades a través del portal Alcoi Participa.
- Servei número 7: Revisió de l'acompliment de donar a conèixer els resultats de la campanya anual de pressupostos participatius infància abans del 30 de juny de cada any, i també sobre l'obligació de donar informació de manera actualitzada sobre la situació de realització de cada una de les propostes seleccionades a través del portal Alcoi Participa.
- Servei número 8: Percentatge de respostes a les consultes rebudes a través del Síndic de Greuges de la Generalitat Valenciana, i també sobre el temps de resposta.



## **Participació Ciutadana**

Ajuntament d'Alcoi

- Servei número 9: Percentatge de respostes a les sol·licituds sobre l'accés a la informació pública dins del termini, i també sobre el temps de resposta.
- Servei número 10: Percentatge de resposta a les sol·licituds de les entitats veïnals per a la millora dels barris, i també sobre el temps de resposta.
- Servei número 11: Revisió de l'acompliment de l'aprovació del pla normatiu anual abans del 30 de novembre de cada any.
- Servei número 12: Revisió de l'acompliment de l'obligació de comunicar amb antelació suficient a les entitats veïnals la realització dels processos participatius per a afavorir la participació d'aquestes i sobre l'obligació de facilitar-los informació actualitzada de les conclusions finals.
- Servei número 13: Revisió de l'acompliment de l'obligació de mitjançar per a la correcta gestió i accessibilitat del Portal de Transparència.

### **6. Informació sobre la forma de participació dels usuaris**

- Registre General municipal (C/ Sant Llorenç, 2): cal sol·licitar cita prèvia a través del web municipal.
- Seu Electrònica municipal.
- Bústia Ciutadana: per a consultes o comunicacions relacionades amb el manteniment o serveis de la ciutat. Queden excloses aquelles qüestions que, per les característiques que tenen, requereixen una sol·licitud formal en el Registre General o en la Seu Electrònica municipal.

### **7. Adreces, telèfons i xarxes socials de la unitat**

- Oficina: C/ Pintor Casanova (antic Carrer Major)10, 2a planta
- Telèfon: 965 53 72 02
- Web: [https://www.alcoi.org/ca/areas/participacion\\_ciudadana/](https://www.alcoi.org/ca/areas/participacion_ciudadana/)
- Portal Alcoi Participa: <http://alcoiparticipa.com>
- Bústia Ciutadana: <https://forma.administracionelectronica.gob.es/form/open/corp/11802/QWeY>
- Correu electrònic: [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>