

## CARTA DE TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### 1. Descripción

La Unidad de Transparencia, donde se integra La Oficina de Participación Ciudadana y Transparencia (OPAT, es la estructura formal permanente dentro de la organización municipal con la misión de impulsar y facilitar la participación ciudadana y transparencia en las diferentes áreas de actuación del Ayuntamiento de Alcantarilla. Se define así como impulsora y/o facilitadora de las relaciones entre el Ayuntamiento, las diversas entidades y los ciudadanos, coordinando las iniciativas y procesos participativos que se desarrollen dentro del ámbito de su competencia, promoviendo el Gobierno Abierto bajo los principios de transparencia, datos abiertos, participación y colaboración.

Desde de la misma se centraliza toda la información de los diversos canales y procesos participativos que se desarrollen, garantizando una visión coherente e integrada en este ámbito, actuando como referente de asesoramiento metodológico para las diferentes áreas municipales que realicen procesos participativos.

Desde la Unidad de Transparencia, se persigue la consecución de los siguientes **objetivos:**

- Atender las necesidades de los ciudadanos relativas a información, sugerencias, peticiones y reclamaciones, así como a todas las organizaciones, asociaciones y colectivos, de forma presencial, telefónica o telemática.
- Asesorar y orientar a los ciudadanos que quieran constituir una asociación o entidad.
- Organizar y gestionar el Registro Municipal de entidades y asociaciones ciudadanas, así como tramitar la inscripción en el mismo.
- Servir de cauce de sugerencias y peticiones a todas las áreas del Ayuntamiento en lo relativo a la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Facilitar y promover la participación de los vecinos, entidades y asociaciones en la vida municipal, respetando las facultades de decisión correspondientes a los órganos municipales representativos y mejorando la eficacia de los mismos.
- Apoyar al conjunto de áreas municipales en la planificación los distintos procesos participativos a desarrollar.

### DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C  
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.

Web: [www.alcantarilla.es](http://www.alcantarilla.es)

e-Mail: [ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es](mailto:ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es)



- Preparar, gestionar y realizar el seguimiento de proyectos, protocolos, convenios y colaboraciones con instituciones, organizaciones y entidades públicas y privadas en relación a la participación ciudadana y la transparencia.
- Diseñar, desarrollar y gestión de programas y acciones de sensibilización y difusión de la participación ciudadana.
- Organizar jornadas, seminarios, ciclos de conferencias, congresos y talleres vinculados a la participación ciudadana.
- Reforzar las relaciones con otros servicios municipales, administraciones públicas y otros organismos.

## 2. Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Esta Carta de Servicios se alinea con los siguientes objetivos de desarrollo sostenible:



### ODS16. Paz Justicia e instituciones sólidas

## 3. Servicios que se ofrecen

- Buzón Ciudadano.
- Registro de Asociaciones.
- Punto de asesoramiento a asociaciones.
- Cesión de espacios del Centro de Participación Ciudadana.
- Portal de Transparencia
- Gestión de las solicitudes de acceso a la información pública.
- Gestión de los procesos participativos, consultas públicas o foros de debate que se pongan en marcha desde el Ayuntamiento de Alcantarilla.

## 4. Compromisos de calidad

- La atención será personalizada, conociendo en todo momento la identidad de la persona que le atiende, adaptada a las circunstancias del interlocutor y

### DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C  
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.

Web: [www.alcantarilla.es](http://www.alcantarilla.es)

e-Mail: [ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es](mailto:ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es)



durará el tiempo necesario para la resolución de sus dudas o gestión demandada. El objetivo es que la valoración del apoyo recibido y de la respuesta ofrecida sea igual o superior a 9 en una escala de 0 a 10.

- Atención adaptada, en la medida de lo posible, a las posibilidades horarias de la población, de manera que el 80% sean atendidas en un plazo igual o inferior a 20 días naturales y en no más de 30 días naturales. El objetivo es que el 85% de las personas atendidas califiquen el tiempo de espera transcurrido muy breve, breve y adecuado.
- Instalaciones y equipamientos adecuados para los servicios que prestan. El objetivo es que la valoración con las instalaciones y con los equipamientos las sea igual o superior a 8,5 en una escala de 0 a 10.
- Publicación de los servicios y las actuaciones desarrolladas a través de los diferentes medios con los que cuenta el Ayuntamiento: web municipal, redes sociales, emisora municipal. El objetivo es realizar como mínimo 100 actividades de difusión al año en total.
- Contestar el 70% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.
- Cuando la información demandada sea específica, el personal del Área de Transparencia le pondrá en contacto con la unidad administrativa competente o le facilitará su número y dirección.
- La atención a la ciudadanía será prestada con amabilidad y consideración, mostrando voluntad de ayuda y manteniendo en todo momento un comportamiento ético e imparcial.
- Se mantendrá contacto permanente con entidades y ciudadanos.
- La comunicación se regirá por los principios de objetividad, veracidad e imparcialidad de las informaciones que se ofrecen, separando entre informaciones y opiniones.

**DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE**

CIF: P3000500C  
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.

Web: [www.alcantarilla.es](http://www.alcantarilla.es)

e-Mail: [ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es](mailto:ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es)

