



Participación Ciudadana

Índice – Organización de la Carta de Servicios

Introducción – Presentación

Misión

Localización , Teléfonos, web , etc

Organigrama

Relación con resto Ayuntamiento

Procedimiento de participación de los ciudadanos

Descripción de los servicios realizados

Compromisos de Calidad

Indicadores



Participación ciudadana

Presentación

El mundo de las nuevas tecnologías nos abre las puertas de un universo donde la comunicación alcanza su máximo nivel, nos abre las puertas del desarrollo y del futuro. Pretendemos desde ésta Concejalía poner en conocimiento de los ciudadanos alicantinos la labor que realizamos, de una manera rápida y concisa.

La página web del Departamento permite establecer una comunicación directa, ya que, el proceso participativo se constituye día a día y es el resultado de la interacción de los ciudadanos con sus órganos de gobierno, regulándose en el Reglamentos de Participación Ciudadana.



Participación Ciudadana

Misión

Definidos en el Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Alicante, Artículo 102.

- Planificar, gestionar y controlar las cuestiones relativas al asociacionismo vecinal, y, al efecto, tiene las siguientes funciones genéricas:
 - Estudiar, planificar y gestionar todas las cuestiones relativas a la participación ciudadana.
 - Mantener y promover las relaciones con las Asociaciones de Vecinos del municipio y Juntas de Distrito.
 - Supervisar la aplicación del Reglamento de Participación Ciudadana.
 - Tramitar, gestionar y controlar las subvenciones a otorgar a las Juntas de Distrito y Asociaciones declaradas de interés municipal.
 - Prestación de servicios diversos a los ciudadanos a través de las Concejalías de Distrito.
 - Aquellas otras establecidas en el Reglamento de Participación Ciudadana o que se precisen relacionadas con el movimiento vecinal.

PARTIDAS RURALES

- Detección de necesidades en las partidas rurales y proyectos de mejora.



Participación ciudadana

Ubicación, teléfonos. Dirección , web y correo electrónico (1/5)

Concejalía de Participación Ciudadana

Dirección: C/ Labradores, 14

Teléfono: 965.14.96.87

M ^a Angeles Goítia Quintana	Concejala de Participación Ciudadana	mariangeles.goitia@alicante-ayto.es
Verónica Soria Maestre	Secretaria	veronica.soria@alicante-ayto.es
Javier Maestre Gil	Jefe de Servicio de Participación Ciudadana y Fiestas Altamira, 2 - 5º y 6º Telf. 965 23 07 22	javier.maestre@alicante-ayto.es



Participación ciudadana

Ubicación, teléfonos. Dirección , web y correo electrónico (2/5)

Departamento de Participación Ciudadana, Partidas Rurales y Agricultura

Dirección: Plaza Santísima Faz, 8 - 2º Izq.

Tel.: 965.23.02.82, **Fax:** 965.23.02.83, **Correo-e:** participacion.ciudadana@alicante-ayto.es

Mª Carmen Baldó Suárez	Jefa del departamento	maricarmen.baldo@alicante-ayto.es
Consuelo Morató Fuentes	Gestor-Administrativo	consuelo.morato@alicante-ayto.es
Mª Carmen Cortés Sempere	Trabajadora Social	carmen.cortes@alicante-ayto.es
Juan Carlos Ábalos Guerrero	Animador Socio-Cultural	juancarlos.abalos@alicante-ayto.es
Jose Francisco Cánovas Blas	Técnico Informático	jose.canovas@alicante-ayto.es
Luis Olivas Gómez	Ordenanza	
Maria del Remedio Marín Oncina	Auxiliar-Administrativo	maria.marin@alicante-ayto.es
Mari Luz García Muñoz	Administrativo	mariluz.garcia@alicante-ayto.es



Participación ciudadana

Ubicación, teléfonos. Dirección , web y correo electrónico (3/5)

LOCAL ACCESORIO PROVISIONAL DEL DISTRITO Nº 2

Dirección: C/ Cura Planelles, 34
Teléfono: 965.17.44.45, **Fax:** 965.14.44.43
junta.districto2@alicante-ayto.es

Nicolás González Rodríguez

Administrativo

Pedro Plaza Vega

Ordenanza



Participación ciudadana

Ubicación, teléfonos. Dirección , web y correo electrónico (4/5)

DISTRITO Nº 3

Dirección: C/ Grado, 8

Teléfono: 965.10.39.47 / 965.10.39.28, **Fax:** 965.10.14.29

junta.districto3@alicante-ayto.es

José Seba Ortega

Administrativo

Matías González Rincón

Ordenanza

DISTRITO Nº 4

Dirección: Avda. Condomina, 53 - local 3

Teléfono: 965.16.35.43, **Fax:** 965.16.35.43

junta.districto4@alicante-ayto.es

Olga Martín Rodríguez

Administrativo

Eva María Criado Prats

Ordenanza

DISTRITO Nº 5

Dirección: C/ Del Col.legi (Partida Rebolledo)

Teléfono: 965.18.96.31, **Fax:** 965.18.97.37

junta.districto5@alicante-ayto.es

José Antonio Lara Sánchez

Ordenanza



Participación ciudadana

Ubicación, teléfonos. Dirección , web y correo electrónico (5/5)

CENTRO DEL VOLUNTARIADO Y DE LAS ASOCIACIONES

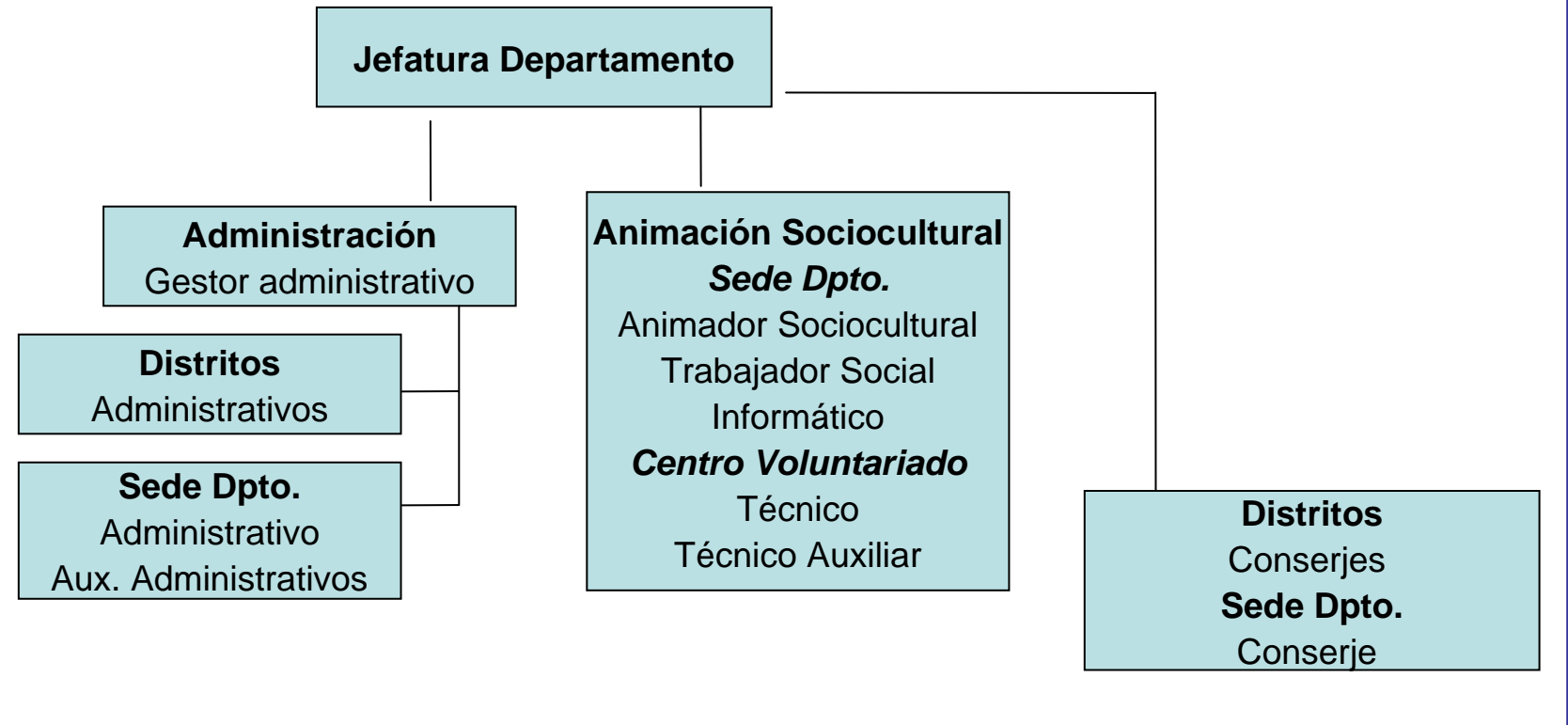
Dirección: C/ Serrano, 5
Teléfono: 965.12.41.17

Alejandro Pérez Belmonte	Técnico	alejandro.perez@alicante-ayto.es
M ^a José Ibáñez Jiménez	Técnico auxiliar	mariajose.ibanez@alicante-ayto.es



Participación ciudadana

Organigrama





Participación ciudadana

Procedimiento de Participación de los ciudadanos

➤ **Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones**

Se encarga de defender los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal, supervisar la actuación de ésta, proponer acciones de mejora, e informar sobre las sugerencias y reclamaciones presentadas.



Participación ciudadana

Descripción de los servicios realizados (1 de 6)

Servicios genéricos, 1/2

1. Atender las necesidades de los ciudadanos relativas a información, sugerencias o reclamaciones de forma presencial, telefónica o telemática.
2. Informar sobre el Registro Municipal de Entidades, tanto a asociaciones como a ciudadanos
3. Tramitar la inscripción en el mismo
4. Mantenimiento del Registro Municipal de Entidades.
5. Canalizar y gestionar las diversas peticiones e informaciones de colectivos vecinales y asociaciones declaradas de interés municipal, formuladas a servicios y/o departamentos municipales
6. Coordinar y dirigir la actuación administrativa de los cinco Distritos existentes y servir de nexo de unión entre las cuestiones planteadas por los Distritos y por las asociaciones existentes en cada uno de ellos, además de coordinar los Servicios al ciudadano desde cada uno de ellos.
7. Anualmente convocar y conceder ayudas económicas a las asociaciones inscritas en el R.M.E. para contribuir a la realización de las actividades que desarrollan, a través de los programas de subvenciones y del Premio “Francisco Liberal”)



Participación ciudadana

Descripción de los servicios realizados (2 de 6)

Servicios genéricos, 2/2

8. Subvención Fiestas en Barrios
9. Dinámicas participativas en la elaboración de los presupuestos municipales.
10. Fomento del debate y la formación en materia de Participación ciudadana a través de la realización de las Jornadas de Participación Ciudadana y la posterior difusión a través de la Revista de “La Asociación de Alicante”
11. Realización de Estudios sobre Participación y/o puesta en marcha de actividades a través del Proyecto EMCORP
12. Realización de Estudios sobre Participación y/o puesta en marcha de actividades a través del Programa “Salario Joven”
13. Atención de demandas de trabajo no programadas, procedentes tanto de la Concejalía de Participación Ciudadana como de otros Servicios Municipales
14. Servicio de Información al Ciudadano a través de SMS



Participación ciudadana

Descripción de los servicios realizados (3 de 6)

Desde los Distritos, 1/3

- Expedir los certificados de convivencia y de fe de vida solicitados por los ciudadanos residentes en el ámbito territorial del Distrito.
- Actuar como registro auxiliar del Registro General del Ayuntamiento.
- Tramitar las solicitudes de firma digital por parte de los ciudadanos.
- Atender las consultas y peticiones de información de toda índole efectuadas por los vecinos y las Entidades de Interés Municipal del Distrito, relativas a la ubicación de los servicios municipales y de otros organismos públicos, la gestión municipal, los trámites administrativos necesarios para la presentación y obtención de documentos en general, las competencias y servicios de la Junta de Distrito, etc.
- Recibir y tramitar las peticiones, propuestas o denuncias formuladas por los vecinos y las Entidades de Interés, según los casos, a los vecinos y las Entidades de Interés Municipal del Distrito, dirigidas tanto al Ayuntamiento como a la Junta de Distrito.



Participación ciudadana

Descripción de los servicios realizados (4 de 6)

Desde los Distritos, 2/3

- Remitir comunicaciones, notificaciones o circulares informativas de interés, según los caso, a los vecinos y las Entidades de Interés Municipal del Distrito.
- Exponer en el tablón de anuncios de la Junta informaciones de interés, general para los vecinos residentes en el Distrito, comprobando su inclusión.
- Exponer, en términos establecidos al efecto, las listas del Censo Electoral de los vecinos residentes en el Distrito, comprobando su inclusión.
- Información tributaria general relativa a la gestión de los tributos municipales en los períodos de recaudación voluntaria (Impuestos sobre Bienes Inmuebles, Actividades Económicas y Vehículos de Tracción Mecánica y Tasa por Entrada de Vehículos) y entrega de los correspondientes documentos de pago.



Participación ciudadana

Descripción de los servicios realizados (5 de 6)

Desde los Distritos, 3/3

- Realizar las tareas administrativas necesarias que permitan a los órganos de la Junta de Distrito el ejercicio de las competencias que legalmente tienen atribuidas, entre las que se incluyen: recepción de documentos y escritos, registro de entrada-salida, redacción confección de documentos, copias u archivo, comunicaciones y notificaciones; **en particular, las relativas a:**

- ✓ Los informes que la Comisión Ejecutiva de la Junta debe emitir en las siguientes materias: denuncias de los vecinos, aprobación de planes urbanísticos, recepción de obras municipales, licencias de apertura y de ocupación de la vía pública.

- ✓ Las propuestas que la Comisión Ejecutiva de la Junta puede formular en relación a las obras que deben realizarse y servicios que deben presentarse en el Distrito, incluidas las actividades culturales y deportivas.

Los Programas Municipales en cuya gestión interviene directamente la Junta de Distrito (Fiestas en Barrios, Apoyo Cultural a Barrios, Actividades Culturales en Bibliotecas, Ayudas a Entidades Deportivas de Barrio).

- ✓ Las reuniones que celebran los órganos colegiados de la Junta, entre las que se incluyen: documentación de los asuntos a tratar, preparación del orden del día, convocatoria de los miembros, transcripción de las actas, remisión de copias, etc.



Participación ciudadana

Descripción de los servicios realizados (6 de 6)

Desde Centro del Voluntariado y las Asociaciones

- Información sobre temas de voluntariado y solidaridad, sobre actividades del centro, de las Asociaciones y ONG y mediación entre entidades y ciudadanos.
- Asesoramiento a cualquier entidad, asociación, o grupo de ciudadanos con finalidades solidarias y de promoción del voluntariado a nivel jurídico, contable, informático, técnico y de comunicación.
- Documentación: cesión de los fondos especializados en el marco de la solidaridad y el voluntariado.
- Formación: oferta de cursos y talleres (Plan de Formación del Voluntariado de la Comunidad Valenciana), conferencias, jornadas, charlas, mesas redondas, etc, sobre temas orientados a profundizar en la labor solidaria.
- Cesión de salas: facilitar el uso de instalaciones a las entidades para el desarrollo de sus actividades.
- Planificación y organización de eventos relacionados con la solidaridad y el voluntariado.
- Colaboración en las diversas actividades que vayan a realizar las ONG.



Participación ciudadana

Compromisos de calidad asumidos (1 de 3)

Servicios genéricos, 1/2

Estos Compromisos se corresponden a los servicios descritos en el apartado "Descripción de servicios realizados – Servicios genéricos"

1. Información ofrecido en el día de la solicitud
2. Información ofrecido en el día de la solicitud
3. Inscribir y comunicar en un plazo máximo de 25 día hábiles.
4. Facilitar a las entidades un informe con los datos que constan en el Registro con el propósito de que actualicen aquellos datos desfasados
5. Gestión y canalización de peticiones realizadas en el plazo de 4 días
6. Seguimiento mensual de la actividad en los cinco Distritos existentes
7. Cumplir con los plazos establecidos a principio de año
8. Realizar la Convocatoria en primer cuatrimestre del año; 10 días para la resolución desde el dictámen una vez presentado en Registro General; 10 días para realizar las comunicaciones individuales; 20 días para la tramitación del pago desde la recepción del documento contable.



Participación ciudadana

Compromisos de calidad asumidos (2 de 3)

Servicios genéricos, 2/2

9. Implicar a la ciudadanía y las asociaciones en la elaboración de los presupuestos
10. Realizar como mínimo una actividad al año relacionada con el debate, la formación y la difusión en materia de Participación ciudadana
11. Solicitud de participación en el Programa EMCORP con una actividad como mínimo
12. Solicitud de participación en el Programa SALARIO JOVEN con una actividad como mínimo
13. Realización de la solicitud
14. Informar a la ciudadanía de las actividades de interés general realizadas en el Departamento



Participación ciudadana

Compromisos de calidad asumidos (3 de 3)

Desde el Centro del Voluntariado y las Asociaciones

El Centro del Voluntariado de Alicante tiene como objetivo actuar como espacio de comunicación, trabajo y encuentro entre las organizaciones del voluntariado y la ciudadanía.

Las acciones del Centro de Voluntariado de Alicante se adaptan a las cambiantes necesidades que experimenta el voluntariado como elemento vivo en la sociedad, manteniendo como denominador común la consecución de varios objetivos:

- Promocionar los valores de la solidaridad y voluntariado entre la ciudadanía.
- Ofrecer formación al voluntariado.
- Promover la cooperación interasociativa.
- Ofrecer servicios de apoyo a voluntarios/as, entidades e instituciones.
- Fomentar la cooperación internacional.
- Desarrollar líneas de investigación.
- Procurar publicaciones especializadas.
- Atención a las organizaciones y personas voluntarias en aquellos aspectos donde presentan más debilidades.
- Sensibilización de los ciudadanos con un enfoque dirigido hacia el reconocimiento y la promoción de esta labor altruista, insustituible e imprescindible para nuestra sociedad.
- Impulsar, promocionar y favorecer el voluntariado, así como la solidaridad con las personas necesitadas, y la asistencia y los servicios sociales.
- Dotar a las entidades de recursos económicos, técnicos y materiales.



Participación ciudadana

Indicadores de seguimiento (1 de 3)

Indicadores de productividad de las actividades y acciones desarrolladas

Servicios genéricos, 1/2

Estos Indicadores se corresponden a los compromisos descritos en el apartado “Compromisos de calidad asumidos – Servicios genéricos”

1. Porcentaje de consultas atendidas en el día
2. Porcentaje de información facilitada en el día
3. Porcentaje de tramitaciones realizadas en el plazo previsto; Porcentaje de peticiones resueltas.
4. Porcentaje de formularios enviados a las asociaciones a 31 de enero.
5. Porcentaje de tramitaciones realizadas en el plazo previsto.
6. Número de comunicaciones realizadas al mes.
7. Cumplimiento fecha convocatoria; Cumplimiento de la comunicación; Resolución en la fecha indicada; Porcentaje de documentos contables tramitados.
8. Cumplimiento fecha convocatoria; Cumplimiento de la comunicación; Resolución en la fecha explicitada; Efectivo pago en la fecha indicada



Participación ciudadana

Indicadores de seguimiento (2 de 3)

Indicadores de productividad de las actividades y acciones desarrolladas

Servicios genéricos, 2/2

9. Participación del 10 por ciento de asociaciones de cada Distrito.Participación del 5 por ciento de no asociados.
10. Número de actividades de esta índole realizadas con carácter anual
11. Si es aceptada la propuesta, informe de la actividad, con carácter anual
12. Si es aceptada la propuesta, informe de la actividad, con carácter anual
13. Realización del informe de actividad generado
14. Número de mensajes SMS enviados



Participación ciudadana

Indicadores de seguimiento (3 de 3)

Indicadores de productividad de las actividades y acciones desarrolladas

Desde el Centro del Voluntariado y las Asociaciones

- Número demandas de información para ser voluntarios atendidas desde el centro de Voluntariado al trimestre.
- Número de voluntarios registrados en las ONG al trimestre.
- Número de solicitantes de información que han utilizado el servicio de mediación al trimestre
- Número de solicitantes de información que se han puesto en contacto con alguna ONG como voluntario al trimestre.
- Número de voluntarios que realizan cursos de formación dentro del Plan de Formación de la Fundación de la Solidaridad y el Voluntariado de la Comunidad Valenciana al semestre.
- Número de solicitantes de información que han participado en alguna actividad del Centro de Voluntariado al semestre.
- Número de ONG que han utilizado los servicios y/o participado de las actividades del Centro de Voluntariado al trimestre.