

## **CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA DE EJEA DE LOS CABALLEROS ANTE SU ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL**

### **PREÁMBULO**

Las relaciones entre el Ayuntamiento de Ejea De los Caballeros y su Vecindad, entre nuestra Administración Municipal y la población, se han de caracterizar por la existencia de un vínculo que venga definido por el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes en el marco de un amplio desarrollo de la transparencia y participación ciudadana en la gestión municipal.

La necesaria convivencia cívica, la preservación y conciliación de los intereses generales y la garantía de los derechos individuales exigen el cumplimiento de determinadas normas de conducta y el sometimiento a la legalidad democráticamente adoptada. Ser ciudadana o ciudadano significa asumir un compromiso con el entorno social, del cual derivan, a su vez, derechos y deberes. La obstaculización en el ejercicio de los primeros o la falta de cumplimiento de los segundos, conlleva consecuencias que afectan a toda la sociedad.

Asimismo, Ejea de los Caballeros ha de hacer extensivo su celo en la defensa y la protección de los derechos, de todas las personas que se encuentren en nuestro municipio, sean o no residentes en el. A todas las personas es exigible también el cumplimiento de los deberes cívicos así como el respeto a los demás y al entorno urbano.

En el actual contexto, informado por la desafección política, el alejamiento de los ciudadanos hacia sus instituciones, o el creciente aumento de las exigencias ciudadanas respecto a los servicios y administraciones públicas, la sociedad demanda incrementar la calidad de nuestra democracia y el derecho a una buena administración. Este marco exige configurar una Administración Municipal abierta, en proceso de mejora continua, basada en la cercanía, la transparencia y la rendición de cuentas ante los vecinos, en la que a través del impulso del libre acceso a la información y la promoción de una participación ciudadana de calidad, se genere una profundización democrática.

El Ayuntamiento como Administración más próxima a la ciudadanía, debe prestar la más adecuada atención y servicio al ciudadano, facilitar el acceso a la información pública y propiciar la participación ciudadana en la vida municipal. Asimismo, la gestión de la administración municipal ha de orientarse a la satisfacción de las necesidades y expectativas ciudadanas, prestando servicio con la mayor agilidad, calidad, eficacia y eficiencia, incorporando para ello los métodos de organización e instrumentos administrativos y tecnológicos más avanzados.

El Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros ha venido trabajando de forma continuada en la configuración de una Administración más abierta,

transparente, moderna y próxima a la ciudadanía. El Reglamento Orgánico Municipal, aprobado por el Ayuntamiento el 2 de febrero de 2009, dedica su Título III, artículos 110 a 122, a la Participación Ciudadana. Recientemente, el Código de buen Gobierno Local, aprobado por el Ayuntamiento el 13 de diciembre de 2010, profundiza en esos aspectos estableciendo pautas de comportamiento municipal al respecto y en el apartado 8 del Capítulo dedicado a Democracia Participativa recoge el compromiso municipal de elaborar una “Carta de de derechos de la ciudadanía”. Con anterioridad, el Reglamento de Juntas de Distrito y Vecinales estableció un sistema más descentralizado y participativo para la gestión de los Pueblos y Barrios de Ejea de los Caballeros. En este sentido, la Carta de Derechos y Deberes de los Ciudadanos y ciudadanas de Ejea de los Caballeros es un paso más pero no el último, un punto y seguido, que habrá de tener continuidad en la elaboración de las Cartas de Servicios específicas de las distintas Áreas Municipales, que en este mismo texto se definen e impulsan.

El texto de esta Carta de Derechos y Deberes de los ciudadanos y ciudadanas de Ejea de los Caballeros ante su Administración Municipal pretende abordar, a través de la participación de las Entidades de Participación Ciudadana y el acuerdo de las fuerzas políticas municipales, las bases del funcionamiento de nuestro Ayuntamiento en esta materia.

El objeto y finalidad de esta Carta es configurar una Administración Municipal que responda a los principios de transparencia e información, participación y atención adecuada en la prestación de los servicios y de convivencia, estableciendo los derechos y obligaciones de la población. El Convenio Europeo sobre acceso a los documentos públicos, ratificado por el Consejo de Europa el 18 de junio de 2009 coincidente con los principios y valores de nuestra Constitución Española (art. 105 b) o de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (Art. 35 y siguientes) respecto al acceso a la información, que con esta Carta se busca hacer efectivo en el Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros. Por su parte, el fomento de la participación ciudadana es una obligación que debemos cumplir los gobiernos locales en virtud de lo establecido en nuestro ordenamiento jurídico. En este sentido, y como referente en la materia, la Recomendación (2001) 19 aprobada por el Comité de Ministros del Consejo de Europa el 6 de diciembre de 2001, sobre la participación de los ciudadanos en la vida pública en el nivel local, insta la implementación de una política de promoción de la participación democrática en el nivel local, implicando a la ciudadanía de forma más directa en la gestión de los asuntos locales, salvaguardando siempre la eficacia y eficiencia de la gestión.

El 2 de Abril de 2012 el pleno de la Corporación municipal de Ejea de los Caballeros, adoptó un Compromiso para propiciar la participación de la ciudadanía en la construcción de las políticas públicas locales en cuyo texto se señalaba la voluntad de continuar impulsando y trabajando “en el desarrollo de una cultura política basada en los principios de información, participación ciudadana y transparencia”. Con la aprobación de este compromiso político, Ejea de los Caballeros forma parte del Foro aragonés para la participación en

el ámbito local, junto con aquellas otras entidades locales aragonesas que se han comprometido formal y políticamente con esta política de profundización democrática, la Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias y el Gobierno de Aragón, que desde la Dirección General de Participación Ciudadana, Acción Exterior y Cooperación desarrolla la estrategia Aragón Participa.

La presente Carta de Derechos y Deberes ha de ser complementada, respecto a la promoción de la transparencia, la participación y la calidad de la democracia local, conforme a lo previsto en la Constitución, en el Estatuto de Autonomía de Aragón, en la legislación básica de régimen local, y en el resto del ordenamiento jurídico de aplicación, así como por el resto de actuaciones y buenas prácticas tendentes a propiciar la atención, información y participación tanto de la vecindad, a título individual, como de las asociaciones en la vida municipal, implicándoles en la realización de una comunidad activa.

Con la finalidad expresa de conseguir una Administración Municipal moderna, transparente y abierta, la Carta desarrolla en su apartado primero los principios de transparencia, atención adecuada y participación, destacando la importancia de conseguir una Administración responsable ante la ciudadanía.

El apartado segundo de la Carta se centra en la necesidad de una Administración que promueva la convivencia cívica, en condiciones de libertad y seguridad, y que sea solidaria, con el compromiso de prestar una especial atención y cuidado en la relación con aquellas personas que se encuentran más desprotegidas. Entre éstas, cabe destacar a las personas que sufren una discapacidad sensorial, física o psíquica, debiendo trabajar con el objetivo de que logren solventar sus problemas de comunicación y de eliminar barreras y obstáculos. También, lógicamente, de las personas inmigrantes en Ejea de los Caballeros a quienes se debe asegurar la aplicación de los principios, derechos y deberes recogidos en esta Carta. E igualmente, de las personas en riesgo o en situación de exclusión, que tienen derecho a un especial amparo por parte de las instituciones. Asimismo, se contempla un marco general de protección del medio ambiente.

La Carta se ocupa en su apartado tercero de aquellos derechos que son característicos de la relación de la ciudadanía con el personal público.

El apartado cuarto de la Carta alude a los deberes de la ciudadanía para con su Administración Municipal, que han de garantizar, a su vez, los derechos e intereses generales de las demás personas.

La Carta de Derechos y Deberes concluye, en su apartado quinto, con una previsión relativa a las condiciones necesarias para garantizar su eficacia. De este modo, se proclama la exigibilidad de los deberes y, desde luego, de los derechos reconocidos y la vinculación a los mismos de las autoridades y personal municipal así como de las personas físicas y jurídicas que gestionan servicios o realizan fines de competencia municipal.

Finalmente, se contempla el seguimiento y evaluación del desarrollo y cumplimiento de esta Carta. En este sentido, de acuerdo con el apartado 10 del Código de buen Gobierno Local, se recoge la creación de una Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, como medio para profundizar en la participación y comunicación con los vecinos, y se desarrollan las fórmulas de evaluación ciudadana de la gestión local en cuanto al grado de cumplimiento de los objetivos de la gestión y del nivel de ejecución presupuestaria.

## **I. UNA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL MODERNA, TRANSPARENTE Y ABIERTA A LA CIUDADANÍA**

### **I.1- Una Administración transparente**

**Artículo 1.** Los ciudadanos y ciudadanas de Ejea de los Caballeros tienen derecho a recibir información sobre las actividades, la gestión y el funcionamiento de su Administración Municipal, los servicios que ésta presta y la forma de prestarlos, los compromisos de calidad que asume para su prestación, así como sobre las características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos administrativos.

Además, el Ayuntamiento ha de ofrecer a la ciudadanía información sobre sus derechos y obligaciones.

**Artículo 2.** La ciudadanía tiene derecho a conocer el contenido actualizado de las normas municipales. El Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros se compromete a facilitar el ejercicio de dicho derecho mediante el correspondiente sistema electrónico de datos fácilmente accesible.

**Artículo 3.** La ciudadanía tiene derecho a conocer el contenido y estado de los expedientes en los que tenga interés legítimo de acuerdo con lo dispuesto en las leyes o normas administrativas.

- El Ayuntamiento deberá entregar, a petición de la ciudadanía, copia de los escritos que éstos presenten así como de las resoluciones o actos administrativos relevantes que le sean notificados.
- Las personas interesadas tendrán acceso a los documentos, libros, archivos públicos y registros administrativos que no tengan carácter reservado, de conformidad con las previsiones normativas.
- Las autoridades y el personal municipal deberán exponer y comunicar por escrito, a quién lo solicite en esa misma forma, los motivos legales por los que se deniega el acceso a una información de carácter administrativo.

**Artículo 4.** La ciudadanía tiene derecho a solicitar y conocer anticipadamente el coste aproximado de la intervención administrativa que demanda y la forma de pago, pudiendo escoger entre los diversos sistemas de pago existentes siempre que éstos garanticen plenamente la percepción del abono, en tiempo y forma, de las cantidades adeudadas al Ayuntamiento.

**Artículo 5.** La información municipal, con el fin de asegurar la accesibilidad y participación, se puede hacer en las formas siguientes:

**a) Publicidad activa**, que en ningún caso sustituirá a la información individualizada cuando ésta sea procedente o el ejercicio del derecho de solicitud de información.

**b) Acceso a la información pública**, es decir, el derecho de acceder a la información pública o a obtener, la información pública que obre en poder de la Administración Pública, sin que para ello esté obligado a declarar un interés determinado, con las limitaciones legalmente establecidas y sin vulnerar el derecho a la intimidad de las personas. El derecho de acceso a la información pública incluye el derecho a conocer los motivos por los cuales no se le facilita la información, total o parcialmente, y también aquéllos por los cuales no se le facilita dicha información en la forma o formato solicitados.

**Artículo 6.- Criterios de acceso a la información pública.** El Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros debe prestar el servicio de acceso a la información municipal y ciudadana, de manera clara, completa, estructurada y precisa. Los Vecinos y vecinas tienen derecho a recibir información de los resultados de la gestión municipal.

- En la prestación del servicio a que hace referencia el artículo precedente, el Ayuntamiento ha de velar porque cualquier persona, empresa, administración, institución, organismo o entidad pueda acceder a la máxima información sobre el municipio, tanto en lo relativo a aspectos generales como específicos. Con esta finalidad, el Ayuntamiento puede convenir con otras administraciones, organismos, instituciones o entidades nacionales o internacionales la interconexión de las diferentes bases de datos. En todo caso, habrá de especificarse qué información es propiamente municipal y cuál es facilitada por otros organismos, personas o entidades.

- En el tratamiento específico de la información que se ponga a disposición de quien la quiera consultar y en la determinación de los procedimientos y protocolos de acceso, se debe tener en cuenta la normativa que regula el carácter privado de los datos personales. El Ayuntamiento puede exigir la identificación previa de quién consulte y establecer requisitos específicos para abrir el acceso a determinados ficheros o bases de datos.

**Artículo 7.- Medios para una administración transparente.** A fin de garantizar el derecho a la información se asignarán los medios presenciales, telefónicos o telemáticos que a continuación se relacionan:

- El Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros desarrollará, en la página web municipal, un apartado específico o portal de transparencia facilitando el acceso de la ciudadanía a la información que hace referencia el Artículo 8.

- Se impulsará la creación de la Oficina de Atención Ciudadana. La Oficina de Atención Ciudadana contará con la dotación material, los medios

personales y protocolos de actuación necesarios para atender a la ciudadanía, transmitir la información necesaria, y el cumplimiento del resto de sus funciones.

- El Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros puede promover y participar en todo tipo de consorcios y asociaciones, con la finalidad de impulsar y estimular el uso de las nuevas tecnologías y el desarrollo de nuevos sistemas de información, de poner en común las bases de datos y de información municipales y de facilitar el acceso a éstas.

- La información sobre los horarios de atención al público se situará en un lugar claramente visible en las sedes administrativas.

- Las dependencias estarán debidamente señalizadas, a fin de que puedan encontrarse sin necesidad de hacer preguntas o averiguaciones.

**Artículo 8.- Contenido del portal de transparencia.** El Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros por medio de la presente Carta y sus correspondientes manifestaciones en que se concreten, se compromete en materia de transparencia a transmitir la información correspondiente respecto a los siguientes ámbitos:

- a) Información institucional, organizativa y de planificación,
- b) Información de relevancia jurídica
- c) Información económica, presupuestaria, contratación, subvenciones y estadística

El apartado *web* de transparencia incluirá la información cuyo acceso se solicite con mayor frecuencia. Asimismo, deberá abrir un espacio para divulgar y compartir la información, de modo que la ciudadanía pueda enviar aportaciones e ideas sobre el contenido de este portal.

**Artículo 9.** La ciudadanía tiene derecho a recibir, de conformidad con la normativa vigente, información transparente sobre la actividad de los órganos administrativos municipales.

El Área municipal competente canalizará esta información para facilitar su consulta ciudadana de forma individualizada o a través del portal de transparencia.

## **I. 2- Una Administración comprensible**

**Artículo 10.** La ciudadanía tiene derecho a que las comunicaciones administrativas, los impresos, las resoluciones y los acuerdos contengan términos sencillos que, respetando las exigencias técnicas y jurídicas necesarias, resulten comprensibles. Las personas responsables que dirijan los actos administrativos velarán por la salvaguardia de este derecho y estarán en

disposición de explicar a la ciudadanía el contenido de los documentos enviados.

**Artículo 11.** La Administración Municipal proporcionará, gratuitamente y a través de la página web municipal, formularios de instancias para facilitar el ejercicio de los derechos ciudadanos. Estos, además, podrán recabar de la Administración información o ayuda para cumplimentar las instancias y demás documentos o impresos que dirijan al Ayuntamiento.

### **I.3- Una Administración responsable y atenta con la ciudadanía**

**Artículo 12.** La ciudadanía tiene derecho a utilizar los servicios públicos municipales, de acuerdo con su naturaleza, y a acceder a los aprovechamientos comunales conforme a las normas aplicables en cada caso.

La Administración municipal llevará a cabo encuestas, sondeos y consultas para valorar el grado de satisfacción ciudadana sobre los servicios que recibe.

**Artículo 13.** La ciudadanía será tratada en condiciones de igualdad en su acceso a los distintos servicios públicos conforme a la normativa vigente.

El Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros velará para que no se produzcan conductas discriminatorias negativas por razón de procedencia, ideología, religión, ascendencia, edad, sexo o discapacidad física, psíquica o sensorial.

**Artículo 14.** Los vecinos y vecinas de Ejea de los Caballeros tienen derecho a que se les garantice la prestación de servicios municipales en condiciones de calidad, cualquiera que sea la forma de gestión de dichos servicios.

**Artículo 15.** Para dar cumplimiento a esta Carta, el Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros elaborará un Plan anual, en relación a las exigencias legales y expectativas ciudadanas, en materia de transparencia y participación y la mejora continua de la administración municipal a través del desarrollo de las Cartas de Servicios. Este Plan anual recogerá los indicadores correspondientes para el seguimiento y evaluación de su ejecución.

En este sentido, el Ayuntamiento contempla la elaboración de las correspondientes Cartas de Servicios de las Áreas Municipales, con el compromiso de elaborar al menos una por año hasta completar todas ellas.

Una Carta de Servicios es un documento por el que cada Área del Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros informará a la ciudadanía de los servicios que presta y la forma de prestarlos y de los compromisos de calidad que asume para proporcionar un mejor servicio. La finalidad, objetivos y contenido de las Carta de Servicios son los siguientes:

#### **A) Finalidad:**

- Acercar el Ayuntamiento a la ciudadanía.

- Informar a éstos sobre los servicios que prestan y actividades que realizan las Áreas Municipales.
- Expresar el esfuerzo del Ayuntamiento por la mejora de los servicios municipales.
- Establecer un nivel adecuado de calidad de los servicios y controlar su mantenimiento.
- Establecer las formas de participación ciudadana con objeto de conocer su opinión sobre el funcionamiento de los servicios municipales.

### **B) Objetivos:**

- Accesibilidad para todas las personas, con horarios amplios y adecuados y atención diversificada: presencial, telefónica y telemática.
- Atención por parte de personal cualificado, con trato amable, respuesta apropiada, rapidez, confidencialidad y eficacia.
- Información adecuada y precisa sobre los servicios municipales, los derechos y obligaciones de la ciudadanía y la situación de los procedimientos administrativos.
- Asesoramiento sobre los requisitos y trámites necesarios en sus actuaciones ante la Administración municipal.
- Cumplimiento de los plazos estipulados mediante una gestión rápida de los procedimientos y trámites administrativos.
- Claridad y transparencia en la gestión administrativa, mediante una información continua a la ciudadanía.
- Eficiencia en la gestión de los recursos municipales, procurando el máximo ahorro.
- Participación de la vecindad para expresar sus necesidades, expectativas y grado de satisfacción con los servicios municipales.
- Mejora de los servicios a partir de las sugerencias, quejas y propuestas presentadas por la ciudadanía.
- Calidad del servicio a la ciudadanía mediante la mejora continua.

### **C) Contenido:**

- El nombre y cometidos del Área que la elabora.
- Los servicios prestados.



- Los compromisos de calidad asumidos.
- Las formas de participación a disposición de la ciudadanía.
- Direcciones y teléfonos del Área.

#### **D) Criterios de actualización:**

Las Cartas de Servicios serán evaluadas y revisadas anualmente, mediante grupos de trabajo que tendrán en cuenta las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía.

**Artículo 16.** La ciudadanía tiene derecho a ser atendida e informada de forma amable, diligente y respetuosa en igualdad de condiciones y sin discriminación alguna.

**Artículo 17.** El Ayuntamiento, desde el Servicio de Atención Ciudadana, de forma presencial o por teléfono, pero siempre con inmediatez, facilitará información sobre la dependencia municipal a la que dirigirse para realizar cualquier gestión.

Asimismo, se editará una Guía de Servicios del Ayuntamiento Ejea de los Caballeros que se colgará en la *web* municipal y estará permanentemente actualizada al servicio de la ciudadanía que desee conocer los recursos municipales y su localización.

**Artículo 18.** La ciudadanía tiene derecho a que las actuaciones administrativas en las que resulte preceptiva su comparecencia se celebren con la máxima puntualidad.

En ese sentido, la Administración Municipal deberá informar a los ciudadanos sobre las razones del retraso o de la suspensión de cualquier actuación administrativa a la que estuviera convocado. Dicha suspensión o retraso deberá comunicarse a los ciudadanos con la debida antelación, salvo causas imprevistas o de fuerza mayor.

**Artículo 19.** La ciudadanía tiene derecho a que su comparecencia personal ante un órgano de la Administración Municipal resulte lo menos gravosa posible. Se procurará evitar el desplazamiento para la gestión de los asuntos administrativos, mediante la extensión del uso de los medios telemáticos. La comparecencia ante los órganos administrativos solamente podrá ser exigida cuando sea indispensable conforme a la Ley.

Se procurará siempre concentrar en un solo día las distintas actuaciones que exijan la comparecencia de una persona ante un mismo órgano administrativo. Las dependencias administrativas accesibles al público, tales como zonas de espera, despachos, etc., deberán reunir las condiciones y servicios necesarios para asegurar una correcta atención a la ciudadanía.

**Artículo 20.** La ciudadanía tiene derecho a conocer la identidad y empleo del personal municipal que le atienda, o que sea responsable de los trámites correspondientes. Los datos identificativos de la persona que atiende figurarán en un lugar fácilmente visible de su puesto de trabajo. Quien responda por teléfono o quien realice una comunicación por vía telemática deberá en todo caso identificarse ante la persona demandante.

**Artículo 21.** La ciudadanía tiene derecho a ser atendidos personalmente por responsables del órgano administrativo respecto a cualquier incidencia relacionada con el funcionamiento del mismo.

**Artículo 22.** La ciudadanía tiene derecho a ser atendidos de manera ágil y accesible. Dicha atención será diversificada: presencial, telefónica y telemática, favoreciendo el uso de las tecnologías de la información.

**Artículo 23.** La ciudadanía tiene derecho a obtener de la Administración Municipal una respuesta expresa, eficiente y en plazo.

#### **I.4 Una Administración ágil y tecnológicamente avanzada**

**Artículo 24.** La Ciudadanía tiene derecho a una tramitación ágil de los asuntos que le afecten, que deberán resolverse dentro del plazo legal, y a conocer, en su caso, el motivo concreto del retraso.

El Ayuntamiento, a través de la Oficina de Atención Ciudadana, gestionará de manera conjunta autorizaciones, permisos o inscripciones necesarias para el inicio de una actividad.

**Artículo 25.** La ciudadanía tiene derecho a que no se les exija la aportación de documentos que obren en poder de esta Administración Pública, salvo que las leyes lo requieran. No será necesario aportar documentos que deban ser expedidos por órganos de la Administración municipal.

**Artículo 26.** El Ayuntamiento, a través de la Oficina de Atención Ciudadana, enviará al domicilio de quien lo solicite, de forma gratuita, los impresos y formularios necesarios para la iniciación de procedimientos o para la solicitud de servicios de la Administración.

**Artículo 27.** La ciudadanía tiene derecho a comunicarse con la Administración Municipal a través del correo electrónico y otros medios telemáticos con arreglo a lo dispuesto en las leyes, el Reglamento Orgánico y el Código de Buen Gobierno Municipal.

El Ayuntamiento impulsará el empleo y aplicación de estos medios en el desarrollo de la actividad de la Administración Municipal así como en las relaciones de ésta con la ciudadanía.

Los documentos emitidos por los órganos de la Administración Municipal y por los particulares, a través de medios electrónicos y telemáticos, en soportes de cualquier naturaleza, tendrán plena validez y eficacia siempre que quede

acreditada su integridad y autenticidad de conformidad con los requisitos exigidos en las leyes.

**Artículo 28.** El Ayuntamiento revisará progresivamente los procedimientos administrativos para hacerlos más sencillos, breves y accesibles. Se subirá a la Web municipal la relación de procedimientos administrativos

## **I. 5- Una Administración municipal participativa**

**Artículo 29.** La ciudadanía tiene derecho a participar en la vida municipal de acuerdo con lo que disponen las leyes y reglamentos municipales y, específicamente, los que regulan y desarrollan la participación ciudadana.

Es Objeto de esta Carta promover medios, formas y procedimientos que garanticen una participación ciudadana activa y de calidad en la gestión municipal, de conformidad con los Artículos 110-122 del Reglamento Orgánico Municipal de Ejea de los Caballeros.

**Artículo 30.- Concepto de participación ciudadana.** Se define la participación ciudadana como la intervención de la ciudadanía en los asuntos públicos, individual o colectivamente, con la voluntad de influir en la toma de decisiones de los órganos representativos. La participación ciudadana constituye un instrumento complementario de la participación representativa, dirigido a reforzar la pluralidad democrática y mejorar la eficacia de las decisiones adoptadas por el Ayuntamiento.

De acuerdo con el Reglamento Orgánico de Ejea de los Caballeros, las formas, medios y procedimientos de participación ciudadana en el Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros no podrán, en ningún caso, menoscabar las facultades de decisión que corresponden a los órganos representativos regulados por la Ley.

**Artículo 31.** La ciudadanía tiene derecho a ejercer la iniciativa popular en los términos previstos por la ley y por el Reglamento Orgánico Municipal de Ejea de los Caballeros.

**Artículo 32.** La ciudadanía tiene derecho a asistir a las sesiones del Pleno, o de otros órganos municipales, a solicitar la palabra en el turno de ruegos y preguntas del pleno y a formular planteamientos ante el Consistorio en los términos reconocidos en las leyes y reglamentos vigentes.

**Artículo 33.** La ciudadanía tiene derecho a formular reclamaciones, quejas y sugerencias relativas al funcionamiento de la Administración Municipal, así como a recibir respuesta a las mismas. El Ayuntamiento contará con los correspondientes sistemas para garantizar el ejercicio de este derecho por vía telemática. La Administración Municipal tendrá a disposición de la ciudadanía, en lugar visible y suficientemente indicado, tanto en las propias oficinas como en su página web, los formularios necesarios para ejercer este derecho. La

Administración Municipal estará obligada a emitir, en el soporte que proceda, documento justificativo de que la sugerencia ha sido recibida.

El Ayuntamiento se compromete a elaborar un informe anual en el que, de forma sucinta, quede constancia de las quejas y sugerencias planteadas así como de la respuesta dada a las mismas.

**Artículo 34.** Los ciudadanos y ciudadanas de los barrios rurales (Pueblos) y barrio de La Llana tienen derecho a ser electores y elegibles en las elecciones a Juntas Vecinales y de Distrito que se celebren en los mismos, en los términos establecidos en el Reglamento Municipal correspondiente.

**Artículo 35.** Las Asociaciones y Entidades de interés general tendrán derecho a formar parte de los órganos de participación y consulta, como los Consejos Sectoriales, diseñados para articular la participación política y ciudadana. Se subirá al espacio de transparencia el mapa de órganos de participación ciudadana dependientes del Ayuntamiento, indicando su composición y actividades.

**Artículo 36.** El Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros podrá recabar la opinión de la ciudadanía sobre asuntos de interés general de competencia municipal, mediante sistemas telefónicos y telemáticos, a través de sondeos, encuestas o cualquier otro instrumento de participación ciudadana.

**Artículo 37.** La ciudadanía, mediante el uso de herramientas diseñadas para tal fin, tendrá derecho a realizar propuestas durante los procesos de elaboración de normas y toma de decisiones que afecten, con carácter general, al término municipal. Con el objeto de facilitar la remisión de aportaciones, el Ayuntamiento podrá promover espacios o canales telemáticos así como procesos presenciales de participación.

**Artículo 38.- Procesos participativos.** Con el objeto de promover la participación de los vecinos en el diseño de las políticas municipales, el Ayuntamiento llevará a cabo procesos participativos. A estos efectos, se entiende por proceso participativo aquél que de manera integral contempla las fases siguientes:

- a) **Fase de información**, mediante la cual se trata de difundir al conjunto de la ciudadanía afectada la materia o proyecto sobre el cual se pretende la participación, utilizando las técnicas metodológicas pertinentes.
- b) **Fase de debate ciudadano**, mediante la cual y empleando las metodologías adecuadas se promueve el diagnóstico, debate y propuestas de la ciudadanía.
- c) **Fase de devolución**, mediante la cual se traslada a las personas participantes y al conjunto de la ciudadanía el resultado del proceso.

El Ayuntamiento promoverá las metodologías de participación más adecuadas dentro de los procesos de participación ciudadana y, especialmente, los

jurados ciudadanos, los paneles ciudadanos, las encuestas ciudadanas y otras metodologías de participación deliberativa que se puedan plantear.

**Artículo 39.** Se garantizará, mediante la habilitación de los procedimientos adecuados para ello, la participación de la población infantil y juvenil de Ejea de los Caballeros.

## **II. UNA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL PARA LA CONVIVENCIA CÍVICA, SOLIDARIA Y DEFENSORA DEL MEDIO AMBIENTE**

### **II.1- Una Administración Municipal para la convivencia cívica en libertad y seguridad.**

**Artículo 40.** La ciudadanía tiene derecho a comportarse libremente en los espacios públicos de la localidad y a ser respetados en el ejercicio de su libertad. Este derecho se ejerce desde el respeto a los derechos de los demás y manteniendo del espacio público en condiciones adecuadas para la convivencia.

**Artículo 41.** La ciudadanía tiene derecho a exigir de las autoridades su intervención al objeto de lograr el respeto a las normas de conducta previstas en las Leyes y Ordenanzas, como garantía de la convivencia.

**Artículo 42.** La ciudadanía tiene derecho a la seguridad pública, a fin de salvaguardar la integridad, los derechos de las personas, el ejercicio de las libertades públicas, la tranquilidad y la paz social.

**Artículo 43.** La ciudadanía tiene derecho a recibir información acerca de los riesgos, de carácter natural o tecnológico, de los que se tenga constancia y afecten al ámbito municipal, así como del comportamiento a seguir, como medida de autoprotección, en caso de situación de emergencia.

**Artículo 44.** La ciudadanía tendrá derecho al uso y disfrute de los espacios públicos que deberán estar dotados de los equipamientos adecuados a los diversos colectivos y grupos de edad.

**Artículo 45.** El Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros debe reconocer, en la forma establecida en sus Reglamentos sobre el particular, las actividades, realizaciones o trayectorias de personas y entidades que lo merezcan.

### **II.2- Protección de las personas con discapacidad**

**Artículo 46.** Las personas afectadas por cualquier tipo de discapacidad sensorial, física o psíquica, podrán ejercitar con plenitud los derechos reconocidos en esta Carta y en las leyes. El Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros reconoce a toda la ciudadanía y, particularmente, a las personas discapacitadas, el derecho de accesibilidad universal, lo que implica el compromiso por la eliminación de barreras de todo tipo, físicas o de otra índole.

Solamente deberán comparecer ante el órgano administrativo cuando resulte estrictamente indispensable conforme a la Ley.

Los edificios administrativos deberán diseñarse o configurarse de tal manera que se facilite el acceso y estancia en los mismos, tendiendo la eliminación de cuantas limitaciones o barreras lo impidan.

**Artículo 47.** El Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros dispondrá de los recursos necesarios para facilitar la comunicación con aquellas personas que, padeciendo algún tipo de discapacidad sensorial o no hablando castellano, precisen utilizar los servicios de la Administración municipal.

Se comprobará con especial cuidado que el acto de comunicación ha llegado a conocimiento efectivo de quién se destine y, en caso de ser necesario, se procederá a la lectura en voz alta del contenido del acto.

## **II.2 La administración y las personas inmigrantes**

**Artículo 48.** Las personas inmigrantes tienen derecho a ser atendidas por las autoridades y el personal municipal de acuerdo con lo establecido en esta Carta y sin sufrir discriminación alguna por razón de su procedencia, lengua, religión o creencias y conforme a lo dispuesto en los convenios internacionales ratificados por España.

**Artículo 49.** Las personas inmigrantes en Ejea de los Caballeros tienen derecho a recibir una atención adecuada de la Administración Municipal al objeto de asegurar que comprenden el significado y trascendencia jurídica de las actuaciones administrativas en las que intervengan por cualquier causa.

## **II.3 La Administración y las personas en situación de exclusión**

**Artículo 50.** Las personas en riesgo o en situación de exclusión tienen derecho a una especial protección por parte de las autoridades municipales y del resto de instituciones públicas. Éstas dispondrán de los servicios y medios adecuados para procurar su plena integración social.

## **II.4 La Administración municipal y el medio ambiente**

**Artículo 51.** La ciudadanía de Ejea de los Caballeros tiene derecho a vivir en un medio ambiente sano, equilibrado y seguro y a que se proteja y salvaguarde su entorno para generaciones futuras. Este derecho incluye el uso adecuado de los recursos naturales y energéticos y la protección frente a las agresiones a la calidad ambiental del entorno. El Ayuntamiento velará para garantizar el

descanso de la vecindad, y vigilará y sancionará la producción de ruidos que alteren la normal convivencia.

**Artículo 52.** La ciudadanía tiene derecho a acceder a la información de que disponga el Ayuntamiento sobre la ordenación del territorio, la ordenación urbanística y su evaluación ambiental, así como a obtener copia o certificación de las disposiciones o actos administrativos adoptados sobre la materia, en los términos dispuestos por la Ley.

**Artículo 53.** La ciudadanía tiene derecho a ser informada de forma completa, por escrito y en plazo razonable, del régimen y las condiciones urbanísticas aplicables a una finca o zona determinada.

**Artículo 54.** En el marco de la normativa de derechos medioambientales y de la legislación general y municipal sobre esta materia, el Ayuntamiento debe desarrollar su política medioambiental y ejercer todas sus competencias prestando atención a su incidencia sobre la calidad del medio ambiente.

**Artículo 55.** El Ayuntamiento debe fomentar el uso de energías renovables en cuantas instalaciones acometa y debe promover su aplicación en las viviendas, comercios o industrias del municipio.

**Artículo 56.** El Ayuntamiento debe facilitar la movilidad y accesibilidad de la ciudadanía así como favorecer la tenencia y uso de vehículos no contaminantes. Se compromete a seguir desarrollando y facilitando medidas en este sentido como la inclusión del municipio en la Red de Ciudades por la Bicicleta.

**Artículo 57.** La hacienda municipal, en el marco de la legislación vigente, tenderá a gravar, por encima del resto, las actividades o los bienes que produzcan contaminación o molestia. En contrapartida, modificará las tasas para bonificar el impuesto de los vehículos ecológicos. En todo caso, los servicios municipales deben considerar prioritarias las actuaciones dirigidas a restablecer el orden medioambiental cuando éste sea perturbado.

### **III. UNA RELACIÓN DE CONFIANZA CON EL PERSONAL PÚBLICO**

**Artículo 58.** La ciudadanía tiene derecho a la debida atención y a la prestación de un servicio diligente y de calidad por parte del personal municipal en el cumplimiento de sus funciones y tareas. Éstos procurarán la eficiencia y el buen servicio a la ciudadanía, defendiendo los intereses generales con honestidad, objetividad, imparcialidad, confidencialidad, austeridad y cercanía. Los miembros de la Corporación no influirán en la ralentización, agilización o resolución de un trámite o procedimiento administrativo sin una justa causa y, en ningún caso, cuando ello comporte un privilegio en beneficio propio o de su entorno familiar o de amistad.

**Artículo 59.** La ciudadanía tiene derecho a denunciar ante la Administración Municipal una conducta presuntamente contraria a la deontología profesional y a conocer a través de una resolución motivada el resultado de su denuncia.

**Artículo 60.** La ciudadanía tiene derecho a una atención confidencial y a que el personal que le atienda guarde secreto de cuanto les revelen o confíen en el ejercicio de estas funciones, así como a la protección de sus datos de carácter personal, conforme a la normativa vigente.

#### **IV. DEBERES DE LA CIUDADANÍA DE EJEA DE LOS CABALLEROS ANTE SU ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL**

**Artículo 61.** Con el objetivo principal de lograr el bienestar colectivo y favorecer la convivencia ciudadana en paz y en libertad, la ciudadanía tiene en Ejea de los Caballeros los siguientes deberes:

a) Cumplir las obligaciones que establezcan las normas, ordenanzas y reglamentos municipales o administrativos, así como las resoluciones o acuerdos que les afecten.

b) Contribuir, mediante las prestaciones legalmente establecidas, a la realización de las competencias municipales.

c) Respetar y hacer un uso racional y adecuado del patrimonio municipal y de las infraestructuras, servicios y mobiliario urbano así como a colaborar en su preservación y recuperación.

d) Preservar y contribuir a mejorar el medio ambiente y el paisaje urbano.

e) Respetar las normas de conducta previstas en las Ordenanzas Municipales y, específicamente, en la Ordenanza de convivencia y civismo, como presupuesto básico de convivencia en el espacio público.

f) Nadie puede, con su comportamiento, menoscabar los derechos de las demás personas ni atentar contra su dignidad o su libertad de acción, debiendo abstenerse particularmente de realizar prácticas abusivas, arbitrarias o discriminatorias o que conlleven violencia física, coacción moral, psicológica o de otro tipo.

g) Es un deber básico de convivencia ciudadana tratar con respeto, atención, consideración y solidaridad especiales a aquellas personas que, por sus circunstancias personales, sociales o de cualquier otra índole, más lo necesiten.

h) Utilizar correctamente los espacios públicos, los servicios, las instalaciones y el mobiliario urbano de Ejea de los Caballeros, de acuerdo con su propia naturaleza, destino y finalidad, respetando en todo caso el derecho que también tiene el resto de personas a usarlos y disfrutar de ellos.



- i) Todas las personas que sean propietarias u ocupantes de inmuebles, edificios, construcciones, instalaciones, vehículos u otros bienes de titularidad privada están obligadas a evitar que, desde éstos, puedan producirse conductas o actividades que causen molestias innecesarias a las demás personas.
- j) Colaborar de forma íntegra con todo el personal municipal en la erradicación de las conductas que alteren, perturben o lesionen la convivencia ciudadana.
- k) Mantener un trato respetuoso y correcto con el personal que integra la Administración Municipal y sus autoridades, en correspondencia al deber del personal y autoridades administrativas de mantener un trato atento y respetuoso con éstas.
- l) Subsanan y corregir las deficiencias observadas en sus actuaciones o actividades y, especialmente, cuando hayan sido requeridos a tal efecto por la Administración Municipal.
- m) Respetar y cumplir la Constitución Española y las leyes o normas de cualquier naturaleza que establezcan cualesquiera otros deberes u obligaciones.
- n) La violencia de género es la violencia específica hacia las mujeres, entendida como la expresión mas cruenta de la desigualdad, la que comprende la violencia física, psíquica y sexual incluyendo las amenazas, la coacción o la privación arbitraria de libertad, que se produzcan en el ámbito público o privado. Por lo tanto, la ciudadanía tiene el deber de denunciar cualquier expresión violenta ejercida contra las mujeres.
- ñ) Cualesquiera otros previstos por las leyes.

## **V. EFICACIA DE LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES**

**Artículo 62.** La ciudadanía de Ejea de los Caballeros tiene derecho a exigir el libre ejercicio de los derechos reconocidos en esta Carta y el resto de las normas que la desarrollan. Estarán vinculados a ella tanto la Administración como los Ciudadanos y, en concreto, las autoridades y el personal municipal, así como las personas físicas y jurídicas que gestionan servicios o realizan fines de competencia municipal.

**Artículo 63.** Esta Carta será difundida a todas las Áreas y Organismos de la Administración municipal y a su personal y estará a disposición material de toda la ciudadanía y Entidades, siendo su contenido accesible a través de la página web municipal.

**Artículo 64.** En el plazo de un año desde la aprobación de la presente Carta, será publicada, en un formato que permita a la ciudadanía conocer su contenido, y se distribuirá facilitando su acceso a la ciudadanía. En la elaboración de la publicación se contará con la intervención ciudadana. La

expresión escrita utilizada en esta publicación no debe ser en un lenguaje estrictamente técnico, sino ser objeto de fácil comprensión.

**Artículo 65.** El Ayuntamiento de Ejea promoverá y pondrá a disposición de los empleados municipales programas de formación que tengan como finalidad principal promover la eficacia y eficiencia de la Administración municipal, de conformidad con los compromisos adquiridos en esta Carta de Derechos y Deberes, así como sensibilizar en torno a la importancia de la transparencia y participación ciudadana.

**Artículo 66.** La Administración Municipal, en el marco de sus competencias, adoptará las disposiciones oportunas y proveerá los medios necesarios para garantizar la efectividad y el pleno respeto de los derechos reconocidos y los deberes recogidos en esta Carta.

La autoridad municipal ha de evitar, con los medios de que disponga, cualquier acto individual o colectivo que pueda perturbar o impedir, por medios ilícitos o ilegales, el desenvolvimiento de las iniciativas individuales o colectivas legales y legítimas.

La autoridad municipal debe promover el principio básico de convivencia y respeto, y evitar, a la vez, cualquier actuación de quien conculque el libre ejercicio de los derechos y libertades legalmente reconocidos.

**Artículo 67.** El Ayuntamiento de los Caballeros, de acuerdo con el Código de Buen Gobierno, creará una Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, como medio de profundizar en la participación y comunicación con los vecinos, y desarrollar las fórmulas de seguimiento y evaluación ciudadana de la gestión local en cuanto al grado de cumplimiento de los objetivos de la gestión y del nivel de ejecución presupuestaria.

**Artículo 68.** El Ayuntamiento de los Caballeros llevará a cabo un seguimiento permanente del desarrollo, cumplimiento o necesidades de actualización o revisión de esta Carta. Asimismo, el Ayuntamiento de Ejea los Caballeros elaborará un informe de evaluación, con participación de los empleados públicos las Asociaciones y Entidades declaradas de Interés Público Municipal, de los resultados alcanzados en materia de transparencia, participación y calidad de los servicios municipales.

**Artículo 69.** El Ayuntamiento de Ejea los Caballeros dará cuenta anualmente del informe de evaluación, para su debate, en la Comisión Informativa correspondiente y será publicado a través de la página web municipal. Los resultados de este informe orientarán el plan anual/bianual en materia de transparencia y participación previsto en el artículo 13, y la mejora continua de la administración municipal a través del desarrollo de las Cartas de Servicios.