

# *CARTA DE LOS DERECHOS DE LA CIUDADANÍA*

**En Fuencaliente de La Palma, a 3 de octubre de 2017**

La calidad en la gestión pública constituye una cultura transformadora, incorporando métodos de organización e instrumentos procesales más modernos y avanzados, que impulsando a la Administración Pública a su mejora permanente, para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con agilidad, equidad, objetividad y eficiencia.

Entre las prioridades del Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Fuencaliente de La Palma, figura la elaboración de una “*Carta de Derechos de la ciudadanía*”, que atienda a los principios de transparencia, información y atención adecuada que establezca los derechos de los usuarios.

Esta Carta comprende un conjunto de instrumentos, algunos con carácter de norma jurídica, otros de proyecto, programa o plan de actuación, dirigidos a favorecer el ejercicio de los derechos ciudadanos a la participación, que incluye además los derechos de información, reunión y asociación.

***DERECHO A UNA ADMINISTRACIÓN MODERNA,  
TRANSPARENTE, ACCESIBLE Y ABIERTA A LOS CIUDADANOS:***

- **Recibir** información general y actualizada sobre el funcionamiento de la Administración y los requisitos genéricos de sus procedimientos.
- **Identificar** con claridad y precisión las dependencias a las que puede dirigirse.
- **Obtener** información sobre los horarios de atención al público de manera visible en las sedes de los órganos.
- **Acceder**, sin barreras físicas ni limitaciones, a cualquier edificio público.
- **Conocer** el contenido actualizado de las normas de nuestra Comunidad Autónoma, del Estado y de la Unión Europea mediante sistemas de datos fácilmente accesibles.
- **Disponer** gratuitamente de los formularios de solicitud normalizados necesarios para iniciar un procedimiento o solicitar la prestación de un servicio.
- **Recibir** comunicación de que sus instancias, peticiones o solicitudes presentadas por error en un órgano que no resulte competente para conocer de dichos documentos, han sido inmediatamente trasladadas al que sí tenga atribuida la competencia para su tramitación.
- **Acceder** a los archivos y registros con efectividad en los términos dispuestos por el ordenamiento jurídico.

***DERECHO A RECIBIR UNA ATENCIÓN ADECUADA***

- Obtener de los empleados públicos con los que se interrelacione un tratamiento respetuoso, diligente y confidencial.
- Igualdad en el trato, sin discriminación alguna por razones de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad, origen u opinión.
- Se garantizará a la ciudadanía afectada por cualquier tipo de discapacidad sensorial, física o psíquica el pleno ejercicio de los derechos reconocidos en esta Carta y en el resto del ordenamiento jurídico.
- Conocer la identidad y categoría de la autoridad o funcionario que le atienda.
- Que la comparecencia ante un órgano de la Administración le resulte lo menos gravosa posible y que no sea obligatorio acudir a una oficina pública, salvo por causa de imperativo legal o por resultar imprescindible para la gestión de un asunto.
- Obtener la ayuda e información necesarias para cumplimentar las instancias que se dirijan al Ayuntamiento de Fuencaliente de La Palma.
- Que las notificaciones contengan términos sencillos y utilicen un lenguaje que, respetando las exigencias técnicas necesarias, resulte comprensible para toda la ciudadanía.
  
- Disponer en los modelos de instancia de instrucciones claras para su cumplimentación y de la relación de los documentos que deberán acompañarse a la misma.
- Conocer, cuando inste un procedimiento, los medios de que dispone para estar informado en cualquier momento de su estado de tramitación o para obtener copias de los documentos que contenga su expediente, así como la oficina y el empleado a los que deba dirigirse.
- Conocer con todo detalle las fases de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado/a.
- Conocer la identidad de la autoridad o funcionario bajo cuya responsabilidad se tramite el procedimiento en el que intervenga.
- Conocer a la recepción de su solicitud en el registro del órgano competente el plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación de los procedimientos, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo.
- Recibir en términos claros y sencillos cualquier notificación para que no tenga que solicitar explicación adicional alguna.
- Conocer, en las resoluciones que hayan de motivarse, los preceptos jurídicos en que se basan, su contenido, denominación completa de la norma que los contiene y número y fecha del diario o boletín oficial en que están publicadas.

## **DERECHO A OBTENER INFORMACIÓN**

- Obtener contestación a cualquier petición o consulta que realice.
- Obtener información relativa a la denominación, dirección postal y horario de los servicios administrativos a los que debe dirigirse para realizar cualquier trámite.
- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que tenga un interés legítimo de acuerdo con lo dispuesto en las leyes.
- Conocer la recepción de su petición en el registro del órgano competente para resolverla, el plazo máximo de que dispone éste para dictar resolución y para realizar las notificaciones de los procedimientos, así como los efectos que haya de producir el silencio administrativo.

## **DERECHO A UNA ADMINISTRACIÓN ÁGIL Y TECNOLÓGICAMENTE AVANZADA**

- Tramitación ágil de los asuntos que le afecten, que deberán resolverse dentro del plazo legalmente previsto, y a conocer, en su caso, el motivo concreto del eventual retraso.
- Comunicación con el Ayuntamiento de Fuencaliente de La Palma a través de correo electrónico y otros medios telemáticos con plena validez y eficacia siempre que quede acreditada la autenticidad conforme a los requisitos normativamente previstos.

## **DERECHO A UNA ADMINISTRACIÓN RESPONSABLE ANTE EL CIUDADANO**

- Formular reclamaciones y sugerencias relativas al funcionamiento de los servicios públicos municipales.
- Recibir el auxilio y orientación de los funcionarios responsables de los Libros de Quejas y Sugerencias para la formulación y constancia de aquellas que la ciudadanía estime conveniente plantear.
- Recibir respuesta a sus reclamaciones, quejas y sugerencias con la mayor celeridad posible y, en todo caso, dentro del plazo de un mes desde su formulación.

## **DERECHO A PARTICIPAR ACTIVAMENTE EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

- Ser consultados periódicamente y con regularidad sobre su grado de percepción de la calidad de los servicios que recibe de la Entidad por medio de los instrumentos que se habiliten para ello.
- Obtener la información necesaria para participar en los procedimientos en los que figuren como interesados.
- Exigir una formación de calidad para los profesionales del sector público, que redunde en una mejor práctica aplicada a la actuación administrativa.

## ***GARANTÍAS DE LA CARTA***

- Los ciudadanos tienen derecho a conocer el contenido de esta Carta, para lo cual dispondrán de ejemplares de la misma a la entrada de todos los centros de la Administración de forma gratuita, cuando así lo solicite; también se pondrá en la página web de este Ayuntamiento.
- La supervisión y control, así como la protección de la Carta y, quedará bajo la Secretaría de este Ayuntamiento, que actuará en este cometido con independencia de criterio o juicio. Ante la misma podrá presentarse por escrito o telefónicamente cualquier sugerencia o reclamación relacionada con el ejercicio de los derechos contenidos en esta Carta. Este servicio dispondrá de la facultad de investigar las reclamaciones formuladas, para lo que deberá contar con la colaboración de todos los funcionarios y autoridades.
- La Secretaría elaborará los informes sobre las referidas reclamaciones o sugerencias, que elevará a la Alcaldía para su conocimiento.