

Vigencia, seguimiento y evaluación de la Carta de Servicios de la Concejalía de Participación Ciudadana

La Carta de Servicios de la Concejalía de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Caravaca de la Cruz continúa vigente actualmente como documento informativo y de referencia para la prestación de los servicios de participación ciudadana, transparencia, atención a asociaciones y gestión de sugerencias y reclamaciones.

La Carta recoge los principales servicios prestados por el área, así como los compromisos de calidad y mejora continua asumidos por el Ayuntamiento para fomentar la participación vecinal, la transparencia y la colaboración con la ciudadanía y el tejido asociativo municipal.

Compromisos con la ciudadanía

La Concejalía de Participación Ciudadana mantiene los siguientes compromisos de funcionamiento y atención:

- Atención personalizada y adaptada a las necesidades de la ciudadanía.
- Atención presencial, telefónica y telemática a vecinos, entidades y asociaciones.
- Gestión y tramitación del Registro Municipal de Asociaciones.
- Asesoramiento a asociaciones y colectivos ciudadanos.
- Gestión de sugerencias, reclamaciones, peticiones y felicitaciones.
- Impulso y coordinación de procesos participativos y consultas públicas.
- Promoción de la transparencia, el gobierno abierto y la participación ciudadana.
- Mantenimiento de una comunicación basada en los principios de objetividad, veracidad e imparcialidad.
- Mejora continua de los servicios prestados.

Indicadores básicos de seguimiento

Para el seguimiento del funcionamiento del servicio se utilizan, entre otros, los siguientes indicadores internos:

- Número de consultas y atenciones realizadas a ciudadanía y asociaciones.
- Número de asociaciones inscritas o actualizadas en el Registro Municipal.

- Número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones gestionadas.
- Porcentaje de respuestas emitidas dentro de los plazos establecidos.
- Número de procesos participativos, consultas o acciones desarrolladas.
- Número de actividades, jornadas o acciones de sensibilización realizadas.
- Seguimiento de los canales de participación y transparencia municipales.

Instrumentos de evaluación y control

La evaluación y seguimiento de la Carta de Servicios se realiza mediante:

- Control interno de la actividad administrativa del área.
- Seguimiento ordinario de expedientes, solicitudes y actuaciones desarrolladas.
- Supervisión municipal de los procesos participativos y servicios prestados.
- Gestión y análisis de incidencias, sugerencias y reclamaciones recibidas.
- Elaboración y revisión de informes internos de seguimiento de las actuaciones del área.
- Revisión periódica de los procedimientos de atención y participación ciudadana.

Resultados del grado de cumplimiento

La Concejalía de Participación Ciudadana mantiene de forma continuada la prestación de los servicios incluidos en la presente Carta, garantizando la atención a la ciudadanía, asociaciones y colectivos mediante los distintos canales habilitados y desarrollando actuaciones de participación, transparencia y atención ciudadana dentro del ámbito de sus competencias municipales.