

CARTA DE SERVICIOS

AYUNTAMIENTO DE OVIEDO



OVIEDO^{.es}
AYUNTAMIENTO

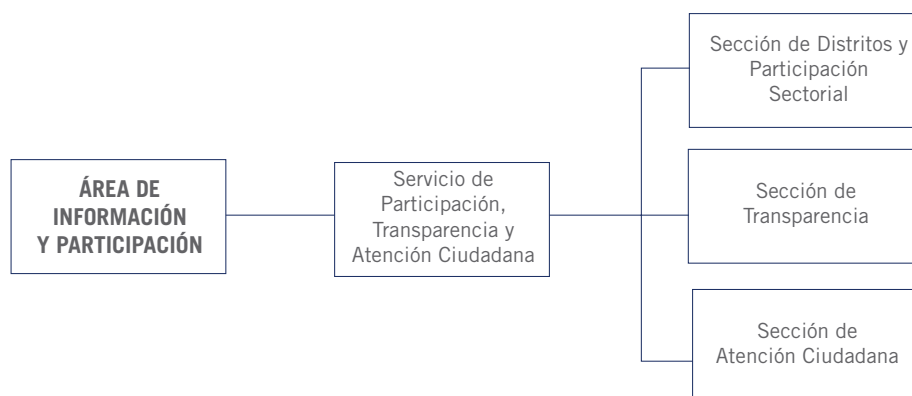
PARTICIPACIÓN,
TRANSPARENCIA Y
ATENCIÓN CIUDADANA

INFORMACIÓN GENERAL

1. Objetivos principales del Servicio

- Promover mecanismos que faciliten la relación entre los/as ciudadanos/as y el Ayuntamiento, fomentar el asociacionismo y la participación ciudadana, y apoyar los distritos como órganos de gestión municipal descentrada.
- Instaurar los sistemas y procesos que aseguren la transparencia de la información municipal, y el acceso de todas las personas a los contenidos de la actividad administrativa.
- Poner en marcha oficinas y servicios de atención ciudadana en el municipio.

2. Organigrama del Servicio



3. Máximos responsables y sedes administrativas



■ Concejala de Gobierno del Área de Gobierno de Información y Participación: Dña. Ana Taboada Coma. Dirección: Plaza de la Constitución, esquina Calle del Peso - 33071 OVIEDO Asturias. Teléfono: 985205752; Ext.: 2430. e-mail: anatc@oviedo.es

■ Jefa de Sección de Distritos y Participación Ciudadana: Dña. Ana Margarita Fernández Vázquez. Dirección: Plaza de la Constitución, esquina Calle del Peso - 33071 OVIEDO Asturias. Teléfono: 985205752; Ext.: 2685. e-mail: amargarita@oviedo.es

■ Jefe de Sección de Transparencia: D. Camilo López Pérez. Dirección: Casa Consistorial, 1ª planta. Teléfono: 984083800; Ext. 2691. e-mail: camilo@oviedo.es

4. Normativa de aplicación

- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la información pública y Buen Gobierno
- Reglamento orgánico de Participación ciudadana
- Reglamento orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones
- Ordenanza municipal de Transparencia, Acceso a la información y reutilización

SERVICIOS PRESTADOS Y DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. Servicios Prestados

- Apoyo a los distritos y asesoramiento jurídico a sus órganos de gobierno.
- Programas de subvenciones y otras actuaciones de promoción en materia de asociacionismo y participación ciudadana.

- Registro de Entidades Ciudadanas (**altas, bajas, modificaciones** y **renovaciones**)
- Portal Oviedo Participa (**ENLACE**)
- Gestión de procesos participativos y encuestas ciudadanas (**ENLACE**)
- Correo electrónico general (ayuntamiento@oviedo.es) y Canal de denuncias e incidencias Xperta (**ENLACE**)
- Propuestas para los presupuestos municipales (**ENLACE**)
- Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Oviedo (**ENLACE**)
- Tramitación de expedientes de Acceso a la información pública (**ENLACE**)

2. Derecho de los/as ciudadanos/as

- A comunicarse con el Servicio, de manera presencial, escrita, telefónica o electrónica, y a ser tratado con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, quienes les asistirán para el mejor ejercicio de sus derechos y particularmente en el uso de medios electrónicos.
- A utilizar todos los mecanismos de participación ciudadana que se ofrecen en el Servicio, de manera libre y gratuita.
- A acceder a la información pública, en los términos previstos en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, y en la Ordenanza municipal de Transparencia, recibiendo en todo caso el asesoramiento adecuado y de manera comprensible para el ejercicio de este derecho.

COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Compromiso de Calidad

- Atender todas las consultas presenciales concertadas mediante cita previa, en un plazo no superior a tres días hábiles desde la solicitud.
- Atender todas las llamadas telefónicas recibidas en las dependencias centrales del Servicio durante el horario de atención al público (lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 horas).
- Contestar todos los correos electrónicos recibidos en las dependencias centrales del Servicio, en un plazo no superior a tres días hábiles desde su recepción.
- Cumplir todas las obligaciones de publicidad activa descritas en la Ordenanza municipal de transparencia, en los plazos y con las actualizaciones indicadas en cada caso.
- Resolver en plazo máximo de tres meses al menos el 75% de las solicitudes de acceso a la información presentadas por los ciudadanos/as.

2. Indicadores de calidad

- Solicitudes de cita previa asignadas.
- Consultas electrónicas contestadas en plazo.
- Cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa descritas en la Ordenanza municipal de transparencia.
- Solicitudes de Acceso a la información pública resueltas.

3. Reclamaciones por incumplimiento, quejas y sugerencias

- Canal de Denuncias e incidencias Xperta ([ENLACE](#))
- Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones ([ENLACE](#))

DIRECCIÓN, TELÉFONO Y CORREO ELECTRÓNICO

Dirección: Plaza de la Constitución, esquina Calle del Peso - 33071 OVIEDO Asturias.

Atención al público: Dña. Angeles Quirós Menéndez, Dña. Susana Arias Martínez.

Horario: Lunes a Viernes, 9.00 a 14.00 h.

Teléfono: 984083800; Ext. 2772 y 2684.

Correo electrónico: participación@oviedo.es

Web: <http://www.oviedoparticipa.es/>, <http://www.oviedo.es/transparencia>

