

02 _ impulso de los derechos
ciudadanos

2004

02 _ impulso de los derechos ciudadanos



2004



2.1. "CARTA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA"

2.1.1. RECORDANDO EL PROPÓSITO

El primer trimestre enmarcó el final en el proceso de elaboración de la "Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad foral de navarra", cuya intencionalidad ya aparecía recogida en el pasado Informe Anual 2003 de esta Institución. Recordar únicamente algunas cifras, en lo que significan de participación y capacidad de respuesta a la petición hecha desde la Defensora del Pueblo para la construcción de dicha "Carta":

Localidades visitadas	43
Asociaciones y colectivos sociales convocados	708

27

Asociaciones y colectivos convocados, según actividad:	
Tercera edad:	82
Mujeres	89
APYMA's	204
A. Vecinos	30
Otras (cultura,	.
Jóvenes, deporte	303

TOTAL ASOCIACIONES CONVOCADAS	708
--------------------------------------	------------

Asociaciones y colectivos participantes, según actividad	
Tercera edad:	49
Mujeres	49
APYMA's	104
A. Vecinos	14
Otras (cultura,	
Jóvenes, deporte	118

TOTAL ASOCIACIONES PARTICIPANTES	334
-----------------------------------------	------------

Se podría decir que el sólo proceso de elaboración de esta "Carta de los Derechos Ciudadanos" ha aportado un valor inesperado a dicho documento y a la propia Institución de la Defensora del Pueblo en cuanto a contacto con los colectivos y asociaciones más importantes de nuestra Comunidad, y que el nivel de participación e implicación para la concreción de las respuestas ha traído consigo un conocimiento mutuo muy positivo que difícilmente podría haberse producido en otras circunstancias.

Pero, siendo importante ese fortalecimiento de la Institución entre el movimiento asociativo, las respuestas en sí mismas a los dos cuestionarios planteados presentan toda una gama de opiniones significativas, en el grado de representatividad que tienen, sobre la visión que los ciudadanos tienen sobre las administraciones públicas de Navarra y, desde otro lado del lenguaje, cómo se defienden e impulsan sus derechos y libertades.

Superando el nivel de información recogido en el Informe Anual anterior sobre lo que entonces era un proyecto de "Carta", me ha parecido importante traer a este resumen del año 2004 tres aspectos – **Presentación al Parlamento, Principales Conclusiones y Documento Final**– que merecen la atención.

2.1.2. LA "CARTA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS", EN EL PARLAMENTO DE NAVARRA

La Comisión de Régimen Foral conocía el 11 de junio de 2004 el contenido de la "Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra" a través de la presentación que de ese informe especial realizó la Defensora del Pueblo.

En su intervención, la Defensora del Pueblo señaló que *"La iniciativa en torno a esta Carta surge en el contexto del Plan Estratégico 2001-04 de la Institución de la Defensora del Pueblo, en el apartado destinado específicamente a la difusión e impulso de los derechos fundamentales y libertades públicas ciudadanas. Es una de las primeras acciones planteadas por esta Institución desde su inicio: la puesta en marcha de un proceso de consulta que nos permitiese llegar a la elaboración de una "Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra."*

Desde la elaboración de ese Plan Estratégico (septiembre 2001), la Institución ha venido desarrollando, de acuerdo con sus posibilidades, iniciativas en este sentido, pero la "Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra" constituye la apuesta más importante respecto al conocimiento y valoración que de esos derechos y libertades tienen los ciudadanos.

Dicha Carta encaja asimismo en el espíritu de colaboración institucional de la Defensora del Pueblo, en la búsqueda de la mayor eficacia posible de las Administraciones Públicas, como responsables de velar por la correcta aplicación de tales derechos ciudadanos.

De otra parte, la Carta nace del espíritu de colaboración con los colectivos ciudadanos que la Institución viene desarrollando desde su inicio a través de

otras iniciativas, como los diversos informes especiales elaborados en estos años.

La "Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra" pretende obtener una visión amplia sobre la relación con las Administraciones públicas presentes en nuestra Comunidad foral y que, en definitiva, son las responsables de nuestro grado de satisfacción como ciudadanos y ciudadanas de esta Comunidad, de nuestro bienestar individual y colectivo y del impulso y desarrollo de nuestras libertades como seres humanos.

Necesariamente, ese proceso de consulta debía estar centrado en dos aspectos fundamentales. De una parte, el tipo de relación que la Administración mantiene con los ciudadanos desde los órganos administrativos (tipo de contacto, tramitación administrativa, eficacia administrativa, sistemas de comunicación...). Para obtener esa radiografía que se pretendía elaboramos un cuestionario que dimos a conocer a cuantos propusimos su colaboración con esta Institución y que establecía parámetros muy concretos sobre los que opinar.

Existe un segundo capítulo de cuestiones, muy vinculadas al impulso y desarrollo de los derechos fundamentales de los ciudadanos y ciudadanas de Navarra: educación, vivienda, servicios sociales, salud; derechos de los colectivos más vulnerables, como personas mayores, menores, mujeres, inmigrantes y personas con discapacidad... Sobre estos aspectos, el trabajo se debía basar en los debates que se abriesen, primeramente entre representantes de esta Institución y asociaciones, grupos sociales y colectivos más representativos de la Comunidad y, seguidamente, en el interior de estas asociaciones y colectivos.

Unas y otros han trabajado de acuerdo con el método propuesto por la Institución, es decir, el de mesas de trabajo, de debate interno, cuya finalidad era analizar aquellos aspectos que, por la idiosincrasia de cada asociación les sean más propios, y con igual intensidad, sobre todos los demás aspectos de la vida ciudadana que se recogen en los formularios.

En la presentación que posteriormente podrán conocer se recogen los datos más importantes sobre el nivel de convocatoria, asistencia y participación, en esta misma secuencia. Y, sobre todo, tendrán oportunidad de observar uno de los aspectos más importantes de este trabajo: la diversidad de criterios que, sobre un mismo concepto, derecho o necesidad, mantienen las diferentes asociaciones, agrupadas en todo caso por la pertenencia a un mismo tipo de asociación o colectivo social.

No creo necesario insistir sobre las ventajas de la práctica sobre "cartas de Servicios" o "cartas de Compromisos". Esta ya es una forma habitual en las Administraciones más avanzadas de detectar y ofrecer nuevas formas de relación respecto a los intereses de los ciudadanos. La concreción de nuestras propuestas en unos simples enunciados finales encuentra su verdadero valor en el desarrollo posterior de las Cartas de Servicios que las mismas Administraciones ofrecen posteriormente a los ciudadanos y que no son sino compromisos formales en cuanto a los servicios que se han de

prestar o el modelo de prestarlos. Compromisos, por tanto, exigibles como derecho posteriormente, aunque ya fuesen exigibles con anterioridad también.

Con la elaboración de estas "Propuestas para una Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra", la Defensora del Pueblo desarrolla una de las funciones implícitas en la Ley que creó nuestra Institución: hacer de observatorio y detectar las necesidades y vigencia de los derechos de los ciudadanos para, así, poder trasladar a este Parlamento foral y a las Administraciones Públicas nuestras observaciones, como recomendaciones para su aplicación en la mejora de los derechos de los ciudadanos.

En el contexto general de la actuación de la Institución de la Defensora del Pueblo, la "Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra" forma parte de una triple actuación. A la elaboración de esta propuesta que hoy presento, se une en el tiempo la producción del Manual de Derechos del Ciudadano, en colaboración con la Universidad de Navarra y el Defensor del Pueblo de Andalucía, que aportan una visión práctica de la normativa estatal y foral sobre derechos y libertades, y cuyos primeros volúmenes que componen este Manual ya han sido dados a conocer y distribuidos. En el mismo objetivo de la "Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra" está el "Código de Buena Conducta", que fue propuesto por la Defensora del Pueblo a las Administraciones Públicas presentes en Navarra de cara a obtener un adecuado nivel y estilo de relación con los ciudadanos. Este Código de Buena Conducta administrativa está íntimamente vinculado a la elaboración de Cartas de Servicios, de la Institución de la Defensora del Pueblo en primer lugar y del conjunto de las Administraciones, con igual importancia.

Esta línea de iniciativas finaliza por nuestra parte, al menos momentáneamente, con la propuesta de esta "Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra" y el seguimiento de su aplicación, en tanto que está soportada en una Recomendación de la Institución a las diferentes Administraciones que actúan en nuestra Comunidad. A estas Administraciones les corresponde la responsabilidad de acometer de forma decidida la elaboración de Cartas de Servicios que, en lo posible, recojan el espíritu del Código de Buena Conducta y los contenidos de esta propuesta sobre una "Carta de los Derechos Ciudadanos de la Comunidad Foral de Navarra". El afán de la Institución con esta Carta es impulsar, desde la colaboración ciudadana, un modelo de Administración que supere la visión temporal, casi siempre obligada, de los mandatos de los Gobiernos; el empeño más institucional por contribuir a una sociedad, la de Navarra, que sea reconocible por capacidad de renovación democrática, su actualización permanente en la vigilancia y vigencia de los derechos de la ciudadanía.

PRINCIPALES CONCLUSIONES SOBRE LAS APORTACIONES DE ASOCIACIONES Y COLECTIVOS SOCIALES

A. CONCLUSIONES GENERALES

Los criterios más demandados en las propuestas a incorporar en la Carta de los Derechos Ciudadanos, en líneas generales, se centran en aspectos cualitativos relacionados muy directamente con la puesta en marcha de sistemas de calidad en la atención al ciudadano/a y la simplificación de los trámites administrativos.

Aquellas propuestas menos valoradas se corresponden con acciones concretas de supervisión y control de procedimientos y políticas de calidad. El ciudadano/a es consciente del grado de implantación de sistemas de calidad en la gestión diaria de las AAPP y evalúa como menos irrealizables propuestas tales como la explicación al usuario del motivo del incumplimiento de una norma o en su caso la entrega de una indemnización económica por los perjuicios ocasionados, el reconocimiento de las mejoras introducidas por el ciudadano/a como consecuencia de sus reclamaciones o sugerencias y la revisión por parte de la Administración de los procedimientos administrativos para hacerlos más sencillos.

31

Resulta peculiar el papel jugado por los Grupos Especiales, donde se agrupan fundamentalmente colectivos de discapacitados y enfermos crónicos. Estos colectivos presentan uno de los niveles de exigencia más bajos con las propuestas introducidas en esta Carta y sin embargo, en la valoración de las acciones de las AAPP contenidas en el segundo cuestionario, muestran el perfil más crítico recogiendo las puntuaciones más bajas en diez de las acciones valoradas y otorgando en solitario cinco suspensos a: Igualdad de derechos entre hombres y mujeres en materia de empleo, abusos sexuales a menores, fomento de la enseñanza pública, libertad de enseñanza y atención en euskera.

Determinados colectivos, como las APYMA's y colectivos de mujeres, hacen hincapié en el mayor desarrollo de los procesos de participación pública. Las asociaciones de la 3ª edad destacan en su exigencia de una mayor participación en los órganos de prestación de los servicios públicos, con un reconocimiento a su derecho a presentar informes e iniciativas.

Los ciudadanos/as prefieren que la supervisión y control de los derechos contenidos en esta Carta sea realizada por instituciones públicas con independencia respecto a la estructura administrativa pública. Los ciudadanos/as exigen a la Defensora del Pueblo que juegue un papel básico en el seguimiento de los contenidos de esta Carta, actuando con independencia de criterio y realizando auditorias de calidad periódicas. Son las asociaciones de mujeres y las de la 3ª Edad, en especial estas últimas, las que exigen una mayor implicación activa de la Defensora del Pueblo en el cumplimiento de esta Carta.

Política de vivienda, empleo estable, lucha contra la economía sumergida y políticas de participación pública son, por este orden, las áreas donde la acción de la Administración recibe un suspenso claro.

Las políticas sanitarias constituyen con diferencia el ámbito de acción pública con una percepción más positiva de los ciudadanos/as. Sin embargo las listas de espera representan una mancha en el expediente sanitario de nuestra Comunidad.

Destacar el papel a jugar por APYMA's, asociaciones de mujeres y de vecinos que se muestran especialmente sensibles con aquellas problemáticas más directamente relacionadas con su ámbito concreto de actuación.

Sin embargo, los colectivos de la 3ª edad no muestran una mayor sensibilidad, o bien se encuentran plenamente satisfechos con la actuación de la Administración respecto a aquellas problemáticas que más directamente les influyen. En la otra cara de la moneda, van a mostrarse especialmente sensibles con otras cuestiones, en especial vivienda y empleo, que afectan directamente a miembros de su entorno familiar más cercano.

B. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS

Sobre las relaciones de las Administraciones públicas con los ciudadanos y ciudadanas de Navarra

Todas las propuestas planteadas destinadas a conformar entre Administraciones Públicas y administrados una relación acorde con una sociedad más avanzada tecnológica y profesionalmente, reciben un respaldo mayoritariamente muy alto, en ningún caso inferior a una puntuación de 8.

Por esta razón, he creído conveniente incluirlas todas ellas a modo de propuestas, planteando de esta forma un conjunto de medidas, muchas de ellas probablemente en aplicación ya en nuestras administraciones, pero que nos permite diseñar un espacio de relación ciudadana más adecuado a los intereses generales de los ciudadanos y ciudadanas en sus relaciones con las Administraciones Públicas, sin partir en este caso del balance inicial, aunque fuese positivo, de lo ya realizado por dichas Administraciones.

En definitiva, las propuestas ratificadas por los ciudadanos y ciudadanas a través de las asociaciones y colectivos sociales enmarcan el espejo en el que se desea ver reflejado un nuevo o, al menos, un mejor estilo y disposición de las Administraciones respecto a los derechos de la ciudadanía.

Sobre el derecho a recibir una atención adecuada.

Incumplimiento del derecho a ser atendido y utilizar el euskera en los diversos trámites de las Administraciones Públicas.

Algunas opiniones hacen referencia a la conculcación de derechos lingüísticos por parte de la Administración. De hecho, varias de las críticas se dirigen al

hecho concreto de que el derecho de atención en euskera únicamente haya sido valorado en el cuestionario número 2 y no haya sido considerado como un elemento más en la Carta de Derechos del Ciudadano desarrollada en el Cuestionario 1.

Sobre el derecho a presentar reclamaciones, iniciativas y sugerencias.

Exigencia a la Administración de contestación por escrito ante cualquier reclamación, iniciativa o sugerencia.

Se expresa un descontento amplio por la arbitrariedad e indefinición de la respuesta de los diferentes órganos administrativos ante las reclamaciones o iniciativas de los ciudadanos/as, a la vez que no se aportan desde la Administración plazos claros y concretos para la tramitación de respuestas.

Sobre el impulso desde las Administraciones Públicas de Navarra a los derechos fundamentales y libertades de los ciudadanos y ciudadanas de nuestra Comunidad foral

SANIDAD

La Sanidad navarra, en esta ocasión como en otras consultas e investigaciones, continúa siendo la estrella de las políticas públicas en Navarra. Las tres cuestiones de respuesta obligada que incluía el Cuestionario II en este apartado ya aventuraba datos complejos pero de sumo interés, por la diferente visión habitual de los diferentes tipos de ciudadanos consultados y los aspectos específicos que se ponían a debate.

Que las prestaciones que ofrece la Administración sanitaria foral en cantidad y calidad de sus servicios obtengan la consideración más positiva del conjunto de la muestra (un 6,87) se corresponde con otras valoraciones anteriores y, como en ellas, son las personas de la tercera edad, altamente satisfechas con nuestro actual nivel de prestaciones sanitarias, las que mayor valoración hacen: 8 puntos. Pero, aún dentro de la global satisfacción, no existe unanimidad sobre el nivel de esa satisfacción, pues las puntuaciones más bajas correspondieron a APYMA's y mujeres, (6,32 y 6,33 respectivamente).

La mayor discrepancia se observa entre los diversos colectivos respecto a las listas de espera, que tienen una puntuación media del 5,51 y el rechazo de las asociaciones de mujeres (4,35) y de vecinos (4,20), mientras los colectivos de la tercera edad reducen un 35% su valoración si comparamos la correspondiente a las listas de espera (5,9) respecto a aquellos 8 puntos sobre la cantidad y calidad de los servicios sanitarios (8,00).

IGUALDAD

Las actuaciones destinadas a la promoción de igualdad de derechos de género en el ámbito del empleo reciben la segunda puntuación más alta (6,0).

Si bien todavía existen déficits estructurales en nuestro mercado de trabajo que tienen su origen en discriminaciones por motivo de género, las organizaciones sociales encuestadas muestran su reconocimiento al papel activo que la Administración ha jugado en este campo.

No obstante, el hecho de ser discapacitado y mujer constituye todavía hoy un doble handicap, que dificulta en gran manera la plena igualdad de derechos en materia de empleo, tal y como lo pone de manifiesto la valoración de los grupos especiales.

La valoración de las mujeres muestra también el largo camino pendiente para la plena integración de la mujer en nuestro mercado laboral. Integración que, en su opinión, no debe obedecer únicamente a criterios macro, como el incremento en la tasa de actividad, sino a otros elementos, como son: una distribución equitativa de géneros por sectores de actividad, perfiles y categorías profesionales, la equiparación salarial real y un acceso claro a la conciliación de la vida laboral y familiar.

Existe asimismo una visión favorable de la atención a las necesidades de los inmigrantes en materia de integración social, laboral y de vivienda y sobre las acciones destinadas a eliminar la inmigración irregular (5,89), valoración positiva general que debe ser contemplada teniendo en cuenta las valoraciones que los diferentes tipos de asociaciones hacen sobre estos aspectos, principalmente por su mayor o menor relación con la inmigración en Navarra.

TERCERA EDAD

Hay una valoración unánimemente positiva. Los colectivos que puntúan más bajo (vecinos y mujeres) lo hacen por encima del 5,8 cuando la nota media es del 5,96. Los grupos especiales puntúan en este caso por encima de la valoración que realizan las asociaciones de la tercera edad.

VIVIENDA

En sus múltiples enfoques diferentes, el acceso a la vivienda constituye en nuestra Comunidad foral uno de los problemas más graves por su dimensión, por la sensibilización que en torno a él existe y por los diferentes prismas con que es valorada la actividad que la Administración foral o local desarrolla en este ámbito en nuestra Comunidad. Que las cinco cuestiones sometidas a evaluación sean valoradas negativamente es suficientemente significativo, aunque se deban considerar las dos aportaciones positivas que la tercera edad realiza respecto a la actuación de las Administraciones en materia de creación de viviendas y en lo relativo a la información respecto a su creación y adjudicación.

En cualquier caso, este capítulo dedicado a la vivienda recoge cinco de las diez valoraciones globales más bajas en los aspectos vinculados con la promoción de vivienda de protección oficial y en la promoción de primera vivienda para

jóvenes. Las APYMA's y asociaciones de mujeres presentan las valoraciones más bajas, suspendiendo en este apartado, pero esta es una de las tres áreas donde los colectivos de la tercera edad otorgan un suspenso.

Constituye el apartado que recibe la puntuación más baja (3,73) de las 30 acciones evaluadas. Asociaciones de mujeres y culturales no superan de hecho la barrera del 3. Existe práctica unanimidad y hasta los colectivos de la tercera edad abandonan sus tradicionales posiciones alcistas para unirse al conjunto de colectivos sociales, lo que hacen también respecto de la acción de las Administraciones destinadas a promover la creación de viviendas de protección oficial

La conveniencia de que se establezcan criterios claros sobre el acceso a una vivienda de protección oficial por parte de los ciudadanos y ciudadanas, se convierte en coincidencia, desde puntuaciones cercanas unas a otras justo por encima o por debajo del aprobado, siendo las APYMA's las asociaciones que asumen un protagonismo más reivindicativo, en este apartado y en el conjunto de la materia.

FAMILIA

La promoción de la natalidad y el apoyo a las familias numerosas se plantea por las asociaciones y colectivos como una de las responsabilidades y, en este sentido, califican con un suspenso (4,66) la actividad de las Administraciones destinada a impulsar este derecho. Las políticas sobre familia, con una visión mucho más abierta que hace décadas, entra de lleno en el marco de las reivindicaciones de los ciudadanos, especialmente en aquellos aspectos en los que el demandado crecimiento demográfico debe coordinarse con las condiciones económicas, asistenciales y sociales suficientes para facilitar ese desarrollo y esa corresponsabilidad de la sociedad con las Administraciones públicas.

El suspenso más claro es en el área de servicios sociales para las políticas de familia. Las valoraciones más críticas por debajo del 4 provienen de las APYMA's y las asociaciones culturales. Señalar que éste es el único apartado en el área de servicios sociales que recibe un suspenso global.

En general, estas políticas han obedecido a modelos excesivamente clásicos y lastrados ideológicamente, lo que ha obviado aspectos claves en nuestra sociedad y el perfil de las familias, como son: la aparición de nuevos modelos familiares uniparentales, el incremento en la tasa de actividad femenina y su incorporación al mercado de trabajo, la necesidad real de acciones efectivas en la conciliación de la vida laboral y familiar y los cambios sufridos en la prestación de determinados servicios sociales, donde las redes informales o familiares jugaban un importante papel que ha visto reducido su protagonismo a partir de la incorporación laboral femenina.

Se hacen necesarios modelos de política familiar plurales en su diseño y aplicación que tengan en cuenta procesos de participación pública e impliquen a expertos, técnicos de la administración y organizaciones sociales.

PARTICIPACIÓN

Se registra una crítica nítida de los sistemas de participación ciudadana establecidos por las diferentes Administraciones Públicas, tanto en el ámbito autonómico como local, donde se manifiesta un doble suspenso por parte de los ciudadanos/as a la falta de implantación de sistemas democráticos de gestión en las decisiones de la Administración y la aceptación de propuestas nacidas de procesos de participación pública. De hecho, mientras la tercera edad considera positivamente las acciones de la Administración en este campo, el resto de colectivos se muestran extremadamente críticos.

La nota para el conjunto de la muestra es un suspenso, que traslada la percepción de una Administración que no atiende de manera suficiente las demandas de los ciudadanos/as de cara a integrarlas en su dinámica de funcionamiento y la formulación de políticas.

No existe conexión, intercambio, en la planificación, puesta en marcha y evaluación de las políticas públicas en áreas tan sensibles como la educación, la conciliación de la vida laboral y familiar, la lucha contra la violencia doméstica, las políticas de familia, las acciones destinadas a la integración social y laboral de los discapacitados y las políticas de planificación urbana y vivienda. Esta realidad la pone de manifiesto un hecho claro: las asociaciones sensibilizadas con esta problemática e implicadas en un trabajo diario de sensibilización y seguimiento de las acciones de las Administraciones públicas, especialmente vecinos, APYMA's, grupos especiales y mujeres, mantienen una triple exigencia:

Nos encontramos, sin duda, ante dos modelos diferentes de cultura organizativa, con una clara incidencia de la propia trayectoria biográfica de las personas que participan en las diferentes asociaciones.

Por una parte, los colectivos de la tercera edad, con una actitud más pasiva centrada en modelos de comunicación unidireccional y un papel de receptor pasivo de políticas.

En otro plano, el resto de colectivos, liderados claramente por vecinos, APYMA's y grupos especiales, que exigen modelos bidireccionales de comunicación que les permitan adquirir un papel protagonista en la formulación y aplicación de políticas no pasivas sino progresivas; que integren elementos como la evaluación sistemática y la mejora continua. Todo ello a partir de una clara interrelación con su entorno.

Esta nueva exigencia debe hacer plantearse la necesidad de iniciar los pasos para la puesta en marcha de procesos globales de gestión de la calidad en la práctica diaria de nuestras Administraciones Públicas.

INMIGRACIÓN

Son las Asociaciones de Vecinos las que muestran posiciones más críticas en este punto. Mujeres y vecinos, colectivos que por su propia dinámica de tra-

bajo interactúan más con los problemas relacionados con la inmigración, puntúan por debajo del 5,5.

La población residente comunitaria no considera importantes las acciones a desarrollar en este campo, por lo que cree más que suficientes los medios establecidos a tal efecto; y a ello podría añadirse que la inmigración representa una problemática con la cual la mayor parte de las asociaciones mantienen una relación muy indirecta.

ABUSOS SEXUALES A MENORES

Hay una sombra de duda sobre el papel que una Administración Pública puede ejercer en materia de protección de los derechos de los menores sometidos a abusos sexuales o maltrato, dentro o fuera del hogar. Es la misma sombra sobre la frecuencia con que se vulneran esos derechos del menor. Bajo esa incapacidad de control, lógica a lo que transcurre en la vida íntima de la familia o ante el silencio de la denuncia que no se practica, las Administraciones públicas tienen una doble responsabilidad que no ofrece ningún género de duda: Sobre la prevención –fundamentalmente en la educación general y la formación cívica de los menores– y en la tramitación de los casos denunciados. En ambos sentidos, la acción de las Administraciones ha de ser tan nítida como conocida, las medidas puestas en marcha tan conocidas –por pedagogía social– como eficaces, y por tanto susceptibles de ser valoradas.

Es precisa una mayor iniciativa general por parte de la Administración foral, en su espacio de responsabilidad y competencias, en la línea de los esfuerzos realizados en los últimos meses y comunicados a esta Institución de la Defensora del Pueblo desde la Policía Foral o los servicios sociales. Pero las valoraciones de este cuestionario fueron realizadas con anterioridad a que alguna de esas medidas llegase a ser conocida públicamente. Por ello, la confianza depositada a veces por los ciudadanos en las Administraciones les otorga un plus previo de valoración positiva, pero sin que esa valoración se despegue con una percepción clara sobre lo activado en ese doble sentido. Así, aunque los que venimos denominando "grupos especiales" son los únicos que suspenden el papel de la Administración, la valoración es baja por parte de las APYMA's (5,09) y asociaciones de mujeres (5,00).

DISCAPACIDAD

La visión negativa de los grupos especiales, que aportan la nota más baja, es compartida por asociaciones de mujeres y vecinos, mientras que la puntuación más alta es otorgada por los colectivos de la 3ª edad, pese a que este es uno de los grupos sociales donde mayores inconvenientes provocan las barreras físicas.

Pese a la puntuación media de aprobado (5,11), parece clara la necesidad de participación en foros reales de participación de los discapacitados, donde las asociaciones que les representan sean escuchadas y tenidas en cuenta a la hora de diseñar los entornos urbanos, residenciales y de servicios. Y, de forma especial, en la elaboración o planificación de acciones destinadas a atender las

necesidades laborales y económicas de los discapacitados/as, que sufren con mayor gravedad los defectos estructurales de nuestro mercado de trabajo asociados a precariedad y eventualidad.

En el caso concreto de los discapacitados, los colectivos que les representan plantean una valoración muy crítica que llevará a reflexionar sobre si se está posibilitando su integración laboral en entornos normalizados o se están creando ghettos laborales, retiros pseudolaborales, creyendo que no existen más opciones para su plena integración profesional y económica. Como se indicaba en los encuentros con estas asociaciones, hoy el desafío no es el incremento de las tasas de ocupación de los discapacitados, sino posibilitar su integración real y efectiva en el mercado de trabajo, un mercado de trabajo real donde compartan experiencias y expectativas vitales con trabajadores normalizados en cualquier sector de actividad.

TRABAJO

La valoración de las acciones de la Administración destinadas a eliminar la siniestralidad laboral y los riesgos laborales es positiva, aunque con una de las puntuaciones más bajas y son las asociaciones de mujeres las que suspenden con la puntuación más baja este apartado, acompañadas de los grupos especiales. Parece evidente la estrecha relación entre siniestralidad laboral y modelo laboral generalizado y en este marco de precariedad laboral el colectivo de mujeres es uno de los más directamente afectados, junto a los jóvenes y los inmigrantes, estos ya situados en un altísimo porcentaje en la pura ilegalidad, sobre la que se afianza de forma especial la actividad irregular e incluso clandestina de determinados sectores sin regulación laboral.

Otro de los aspectos del ámbito laboral recogido en el "Cuestionario 2" de las consideraciones para la elaboración de una "Carta de los Derechos Ciudadanos", el del combate contra el trabajo ilegal, es uno de los que, desde el punto de vista de los derechos, adquiere una consideración especial en esa propuesta de "Carta". Y el resultado de las valoraciones, que presenta un suspenso del conjunto de ellas, no puede quedar oculto por el aprobado, en solitario, que las asociaciones de la tercera edad dan a la intervención de las Administraciones Públicas en este ámbito de su responsabilidad directa. Aquí, las asociaciones de mujeres nuevamente presentan la valoración más baja.

Empleo, junto a vivienda -las políticas claves para la emancipación de los jóvenes y la plena integración social de cualquier individuo- son los grandes apartados que peor consideración obtienen por parte de los ciudadanos y ciudadanas que participaron en las respuestas a los cuestionarios entregados y a través de asociaciones o colectivos sociales. Nuestro mercado de trabajo presenta déficits claros en precariedad laboral y eventualidad contractual, que generalmente se asocia con una mayor peligrosidad y siniestralidad laboral. No existen razones objetivas económicas que justifiquen esta situación, sobre todo cuando puede comprobarse que los ciclos productivos de las empresas que mayormente usan la contratación eventual no se corresponden con una estacionalidad de la demanda.

La capacidad de intervención de que disponen las Administraciones Públicas, a la cual no renuncian habitualmente ni deben hacerlo cuando se trata del interés general de los ciudadanos y ciudadanas, debería hacerles plantearse cómo impulsar la aplicación de políticas activas que primen la estabilidad laboral, reconociendo adecuadamente el esfuerzo de aquellas empresas que apuesten por la estabilidad en sus plantillas, bien valorando en los baremos de contratación pública el porcentaje de eventualidad y/o de rotación en la contratación, al igual que se consideran otros aspectos de discriminación positiva, aprovechando así los consiguientes y positivos efectos laborales y fiscales.

EDUCACIÓN

En la idea general de que fuesen las asociaciones y colectivos sociales quienes desarrollasen otros aspectos vinculados a los capítulos generales que se planteaban, como el genérico de "Educación", la Institución incluyó aquellos apartados sobre los que se quería obtener, en todo caso, una valoración de dichos colectivos, porque incidían de forma abierta en el desarrollo de derechos y libertades o porque significaban el anuncio de nuevos derechos sobre los que era conveniente conocer el pulso de la ciudadanía asociada.

Como ya han visto, se planteaba, entre otras cuestiones fijas, su valoración sobre "las acciones de la Administración destinadas a fomentar la enseñanza de los menores entre los 0-3 años", el "Fomento de la enseñanza " y el "fomento de la libertad de enseñanza". Respecto de éstas dos cuestiones, la valoración general es del 5,42 aunque los colectivos más afectados por las políticas concretas en este aspecto, como APYMA's, mujeres, grupos especiales y asociaciones culturales, no llegan a superar el 5,1.

39

El primer apartado, sobre la educación entre 0 y 3 años, es aprobado por todos los colectivos, salvo en el caso de las asociaciones de mujeres, que otorgan aquí el único suspenso al vivir más de cerca las necesidades de la conciliación de la vida familiar con la laboral y las carencias aún existentes. Que los demás grupos ciudadanos presenten valoraciones de aprobado simple es importante, como reflejar esa puntuación media del 6,70 que los representantes de la tercera edad otorgan en este apartado.

Hay una preocupación clara de las APYMA's respecto al fomento de la enseñanza pública y de elementos claves del sistema de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral y educativo, como son la escolarización entre los 0 a 3 años, en lo que coinciden con las asociaciones de mujeres.

De forma específica, el fomento de la enseñanza pública preocupa especialmente a los "grupos especiales" (4,30) en cuanto a lo que definen como falta de integración de las personas con discapacidad en el sistema público de enseñanza. Los colectivos de discapacitados/as son muy críticos respecto a los recursos dispuestos para su plena integración en el sistema educativo público, así como para el desarrollo de sus potencialidades en los sistemas de formación reglada y es preciso reseñar sus valoraciones, muy críticas, en cuanto al fomento de la enseñanza pública y un siguiente apartado: libertad de ense-

ñanza. A este respecto, de nuevo los "grupos especiales" suspenden la acción de las Administraciones Públicas en este área, con escasas variaciones en los demás colectivos, excepción hecha de la tercera edad, que plantea un notable.

Dos de las cuestiones específicamente planteadas están relacionadas con el uso de la lengua euskera en Navarra, como derecho cultural de los ciudadanos y ciudadanas. De una parte, la valoración de las acciones de la Administración destinadas a fomentar la enseñanza del euskera con arreglo a la Ley del Vasceuce. Y, de otra, la atención a los ciudadanos en euskera en las dependencias administrativas públicas.

Las asociaciones culturales son este apartado las más críticas con la actuación de la Administración y, posteriormente y por este orden, vecinos y mujeres. La valoración positiva de los colectivos de la tercera edad permite obtener una media general del 5,38. Sin embargo, las APYMA's otorgan una nota alta (5,8) si tomamos como referencia las valoraciones otorgadas por este colectivo a otras áreas dentro del apartado correspondiente a educación.

A este último respecto, solo los grupos especiales muestran su discrepancia por la actuación de las Administraciones Públicas de Navarra, mientras que es bien valorada por las asociaciones culturales (5,11), vecinos (6,00), tercera edad (6,95) y APYMA's (5,87), lo que da como resultado una media global del 5,58.

VALORACIONES EN TORNO A LOS CONTENIDOS DE LA "CARTA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA"

En este apartado se recogen las valoraciones que la ciudadanía realizó sobre las diferentes propuestas planteadas desde la Institución de la Defensora del Pueblo, como posibles aportaciones a la creación de ese objetivo que es la mencionada "Carta...".

CUESTIONARIO 1: Propuestas en materia de atención a los ciudadanos/as en el ámbito de las Administraciones Públicas

Criterios generales de valoración:

1. La calidad en la atención al ciudadano/a
2. Claridad y diligencia en las respuestas de las AA.PP. a los requerimientos de los ciudadanos/as
3. Simplificación y apoyo en la realización de trámites administrativos
4. Desarrollo de la Institución de la Defensora del Pueblo

Aspectos más valorados

- | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1. El ciudadano debe ser atendido con cortesía diligencia y confidencialidad | 9,69 |
| 2. El ciudadano debe ser atendido en igualdad de condiciones y sin discriminaciones por razón de sexo, lengua, raza, religión, condición social, nacionalidad, origen u opinión | 9,69 |
| 3. Los/as ciudadanos/as serán consultados/as periódica y regularmente sobre su grado de satisfacción con los servicios que recibe de la Administración foral mediante encuestas, sondeos, paneles de usuarios, etc. | 9,65 |
| 4. Siempre se contestará a cualquier petición o consulta | 9,61 |
| 5. El/la ciudadano/a recibirá toda la ayuda e información que necesite para rellenar las instancias que dirija a la Administración foral. Si por cualquier causa no sabe o no puede rellenar una instancia, ésta será cumplimentada por el funcionario que le atiende | 9,53 |
| 6. Cualquier notificación se redactará en términos claros y sencillos, sin que el/la ciudadano/a tenga que solicitar explicación adicional alguna | 9,57 |
| 7. El/La ciudadano/a podrá presentar en la forma que desee quejas, reclamaciones o iniciativas sobre el funcionamiento de los servicios del Gobierno de Navarra | 9,50 |
| 8. Se comunicará al interesado/a en un procedimiento los medios de que dispone para conocer en cualquier momento el estado de su tramitación o poder obtener copias de los documentos que contenga el expediente, así como la oficina y el funcionario al que deba dirigirse | 9,48 |
| 9. Esta Carta será difundida a todos los centros de la Administración foral, al conjunto de Asociaciones legalmente establecidas en la Comunidad y estará a disposición de todos los/as ciudadanos/as, pudiendo ser también enviada por correo de forma gratuita e inmediata a quienes lo soliciten. | 9,42 |
| 10. En cualquier oficina administrativa, por teléfono e inmediatamente se dará información sobre la denominación, dirección, número de fax o teléfono y horario de la oficina a la que dirigirse para realizar cualquier gestión | 9,40 |

Valoración media por bloques

1. Derecho de acceso a centros y oficinas	9,00
2. Derecho a recibir una atención adecuada	8,90
3. Derecho a recibir información	8,97
4. Derecho a presentar documentos.	8,93
5. Derecho a no aportar documentos	9,16
6. Derecho a la información de procedimientos administrativos	9,22
7. Derecho a presentar reclamaciones, iniciativas y sugerencias	9,37
8. Derecho a participar en los Servicios Públicos	9,04
9. Cartas sectoriales de los Servicios Públicos	8,47
10. Garantías de la carta de los Derechos Ciudadanos	9,25
11. Indemnizaciones por razón de incumplimiento	8,97

Actuación más valorada de las Administraciones Públicas

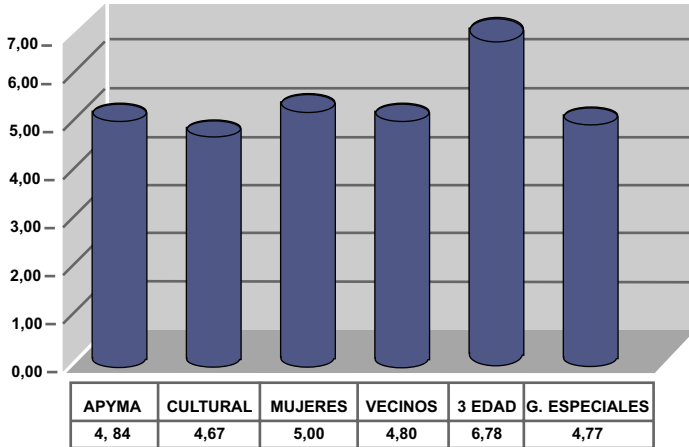
1. Servicios sanitarios: Cantidad y calidad	6,87
2. Promoción de la igualdad laboral entre sexos	6,01
3. Atención a la tercera edad	5,97
4. Coordinación de los servicios sanitarios	5,97
5. Atención a las necesidades de los inmigrantes	5,89

Actuación menos valorada de las Administraciones Públicas

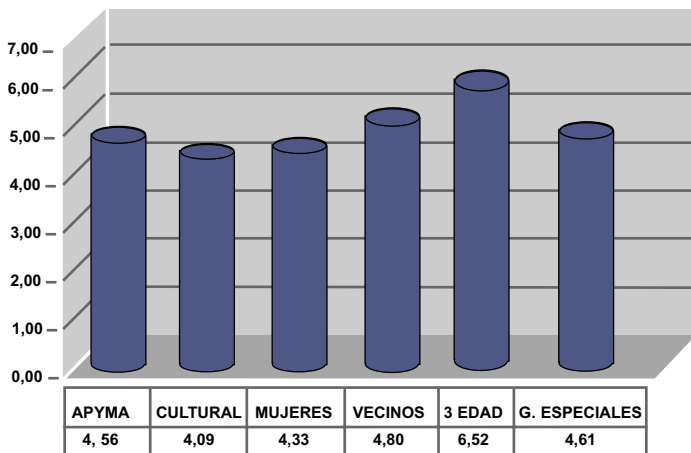
1. Acceso de los jóvenes a su primera vivienda	3,73
2. Fomento de la construcción de vivienda de protección oficial	4,19
3. Fomento del empleo estable	4,43
4. Criterios sobre el acceso a las VPO	4,43
5. Fomento de la construcción de viviendas (en general)	4,44
6. Economía sumergida y trabajo ilegal	4,49
7. Información sobre creación y adjudicación de VPO	4,56
8. Promoción de la natalidad y apoyo a las familias numerosas	4,66
9. Difusión de las propuestas de de las AA.PP. sobre participación	4,79
10. Aceptación de las propuestas de participación hechas a las AA.PP.	4,87

Valoración de las diferentes asociaciones y colectivos sobre la actuación de las AA.PP.

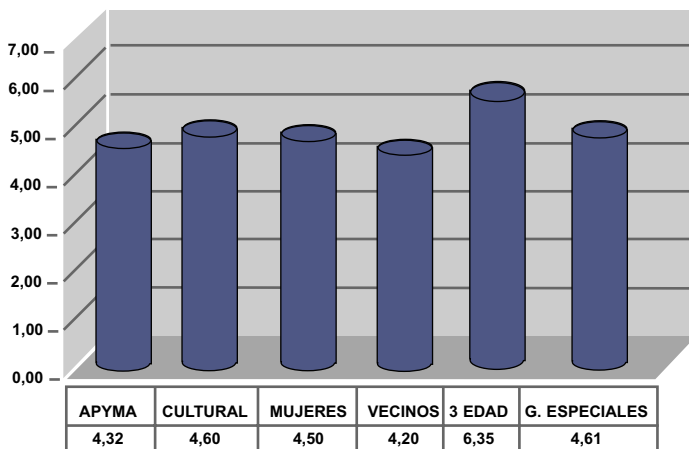
Participación: Sistemas de participación



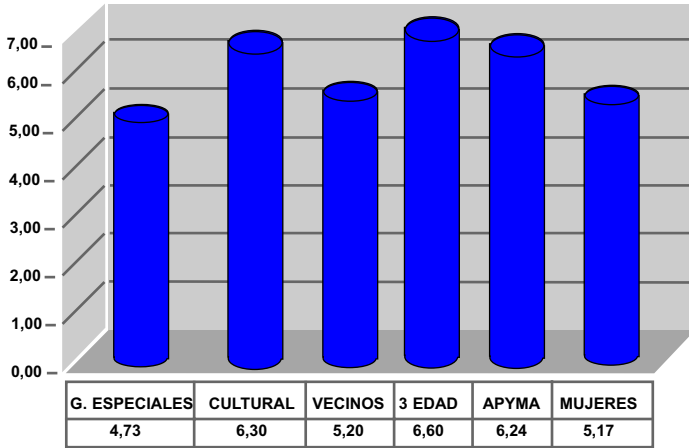
Participación: Difusión de acciones destinadas a la participación



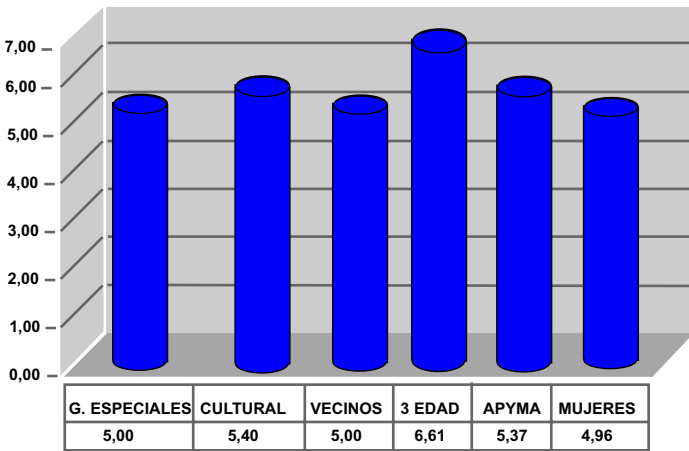
Participación: Aceptación de las propuestas



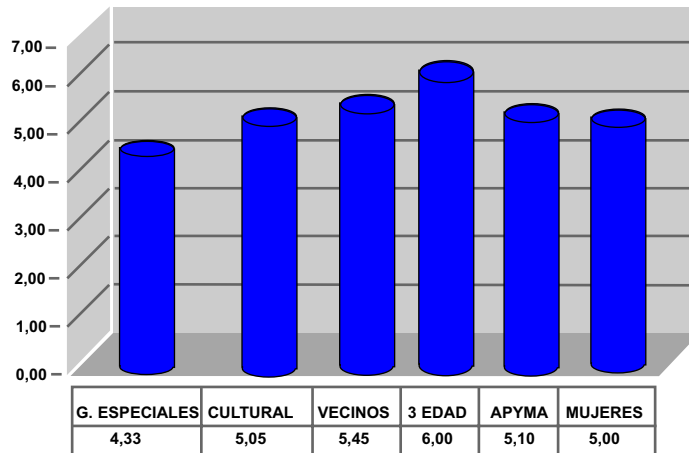
Igualdad: Igual trabajo igual derecho



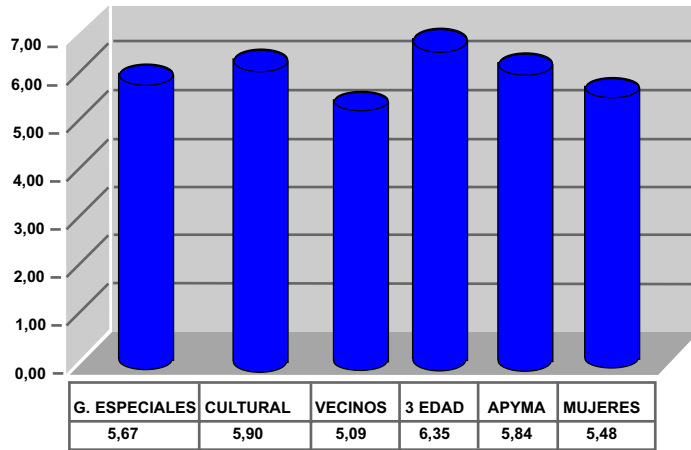
Violencia doméstica



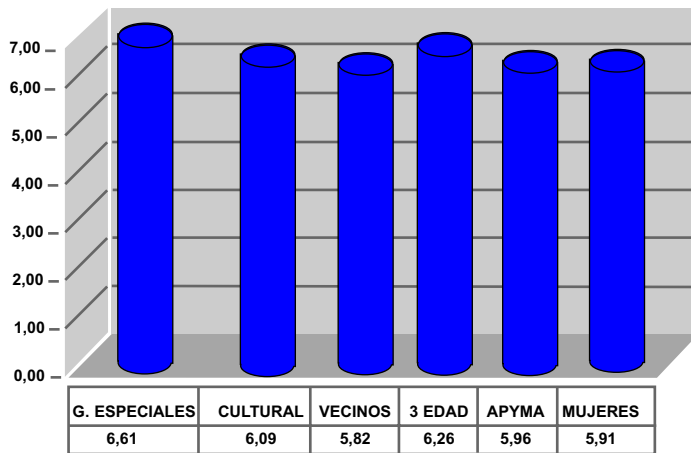
Abusos y malos tratos a menores



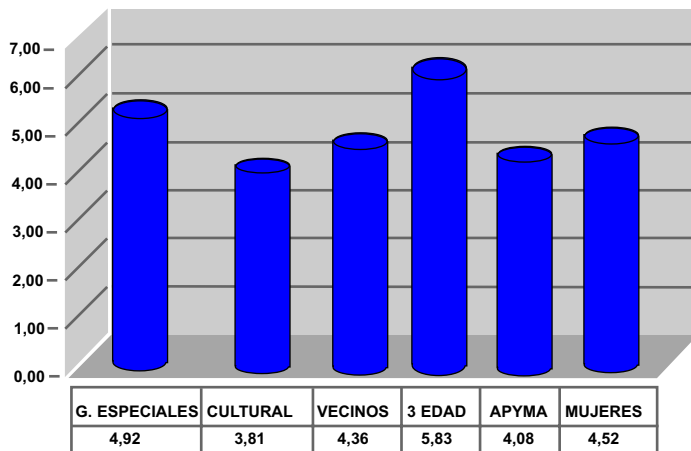
Atención a necesidades de inmigrantes



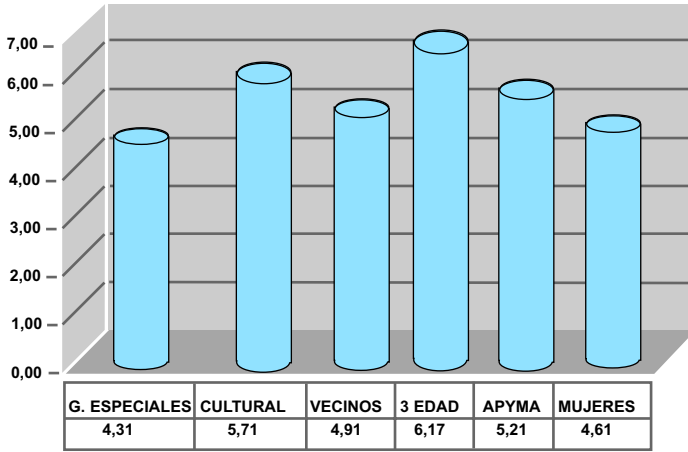
Atención a las necesidades de la Tercera Edad



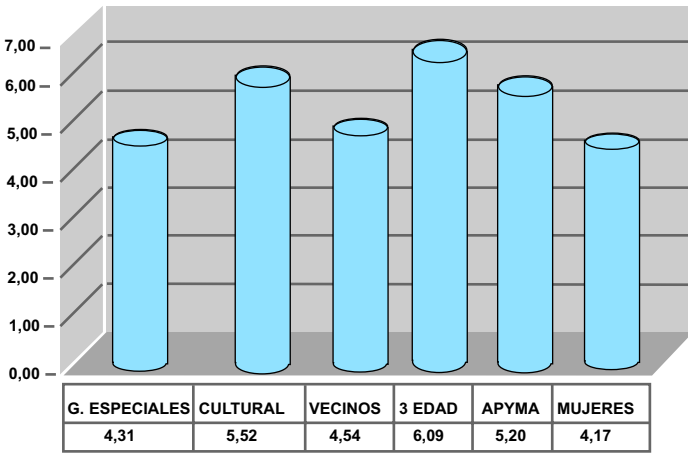
Fomento de la vida familiar y atención a familias numerosas



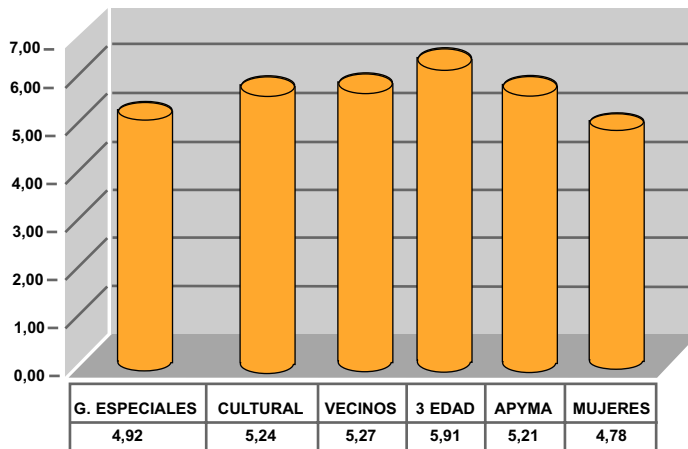
Discapacidad: Eliminación de barreras físicas y psíquicas



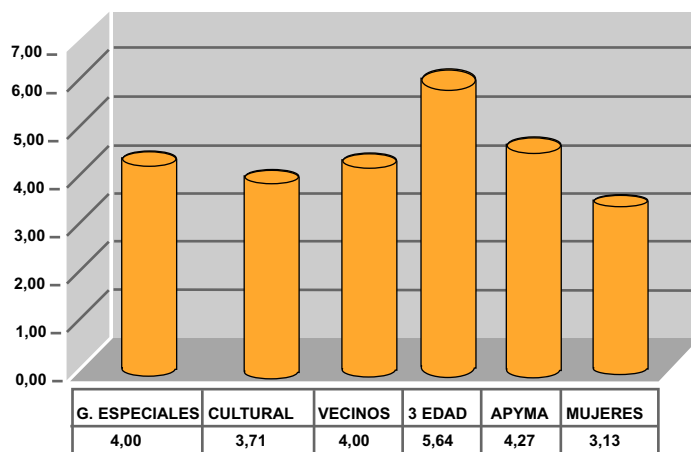
Discapacidad: Atención a integración laboral de discapacitados/as



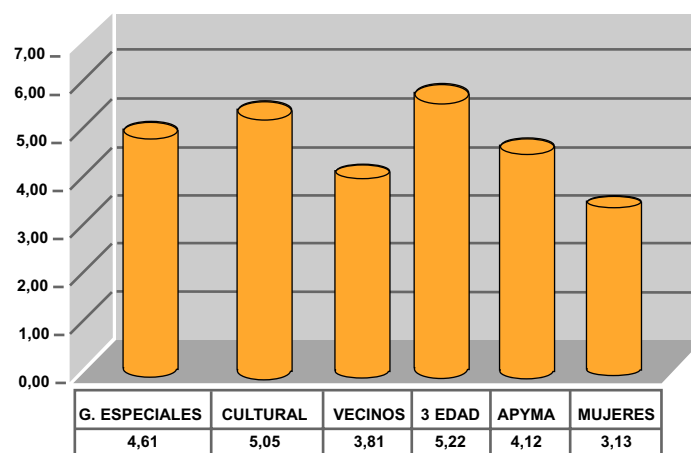
Atención a la seguridad laboral



Fomento del empleo estable

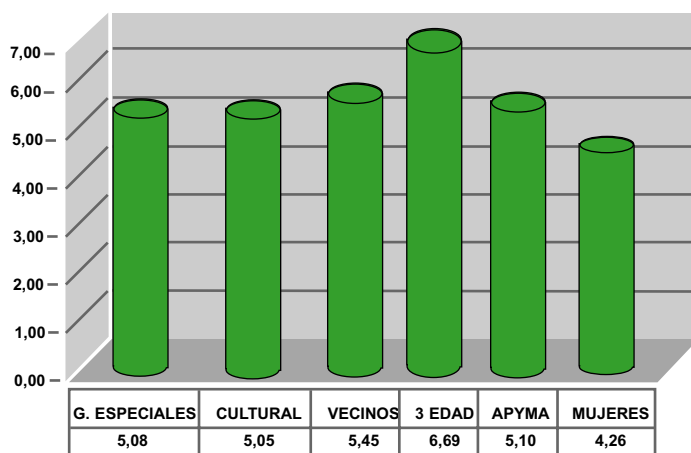


Lucha contra la economía sumergida y el trabajo ilegal

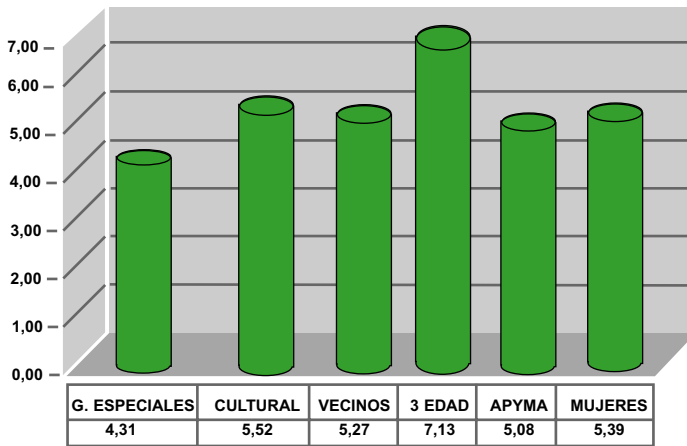


47

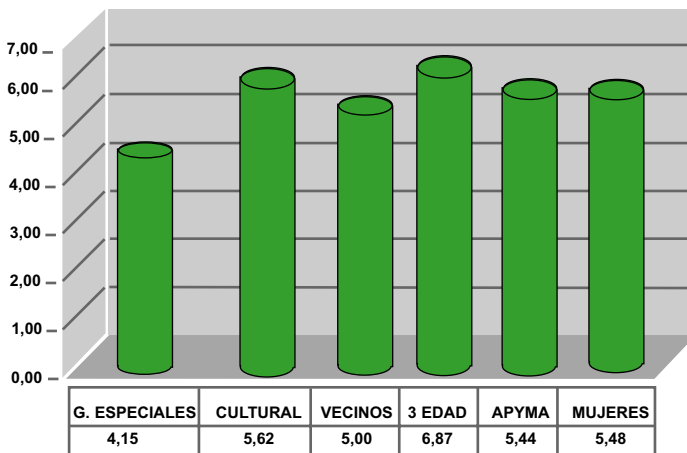
Atención a las necesidades educativas 0/3 años



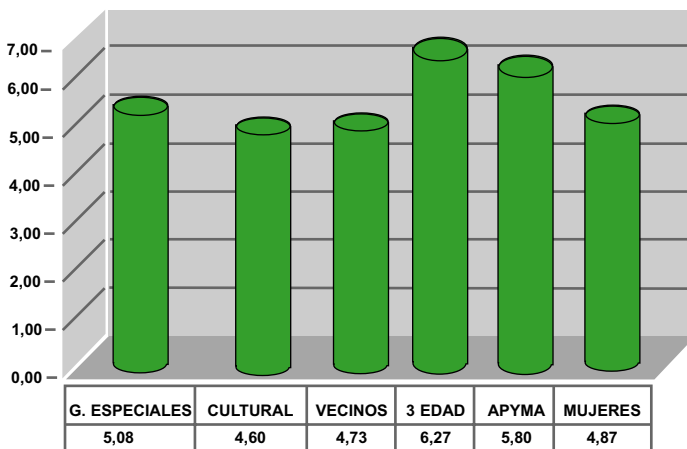
Fomento de la Enseñanza Pública



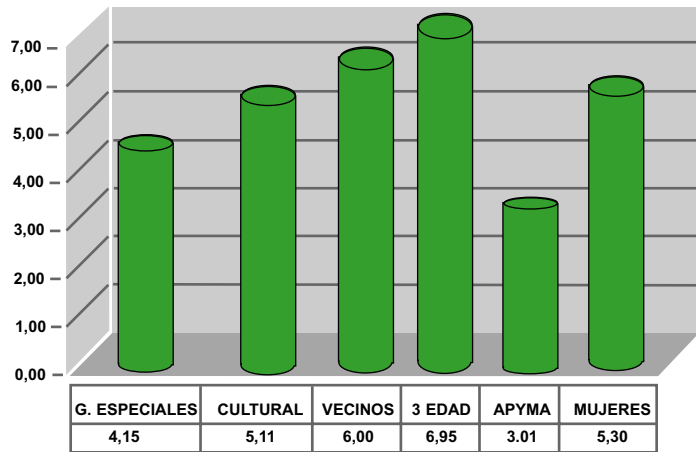
Fomento y defensa de la libertad de Enseñanza



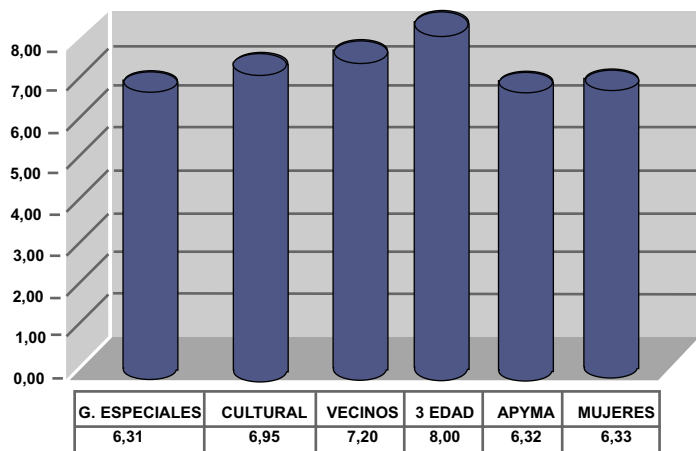
Fomento y atención a la Enseñanza en euskera



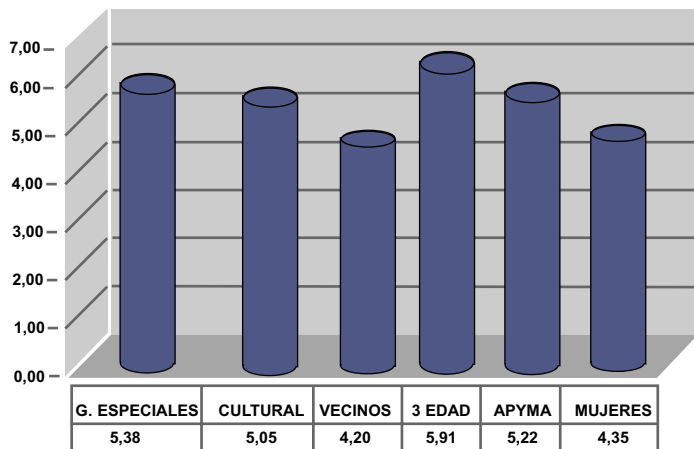
Atención a los ciudadanos/as en euskera en centros de las AA.PP.



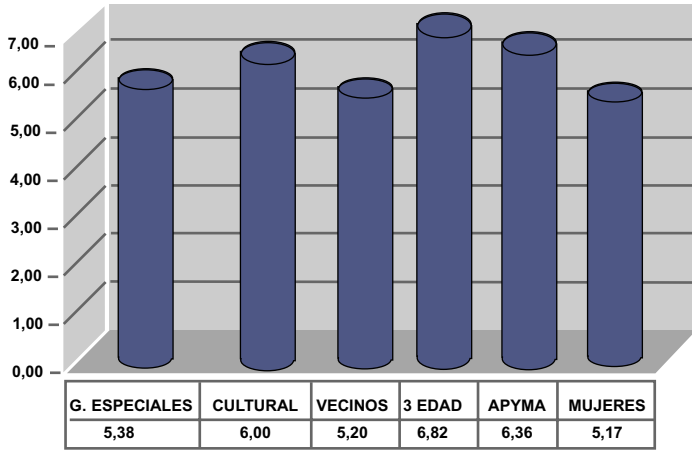
Sanidad: Calidad y cantidad de los servicios



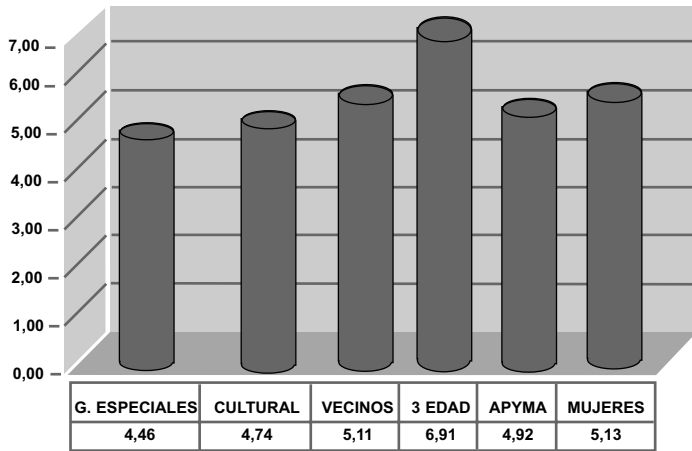
Sanidad: Listas de espera



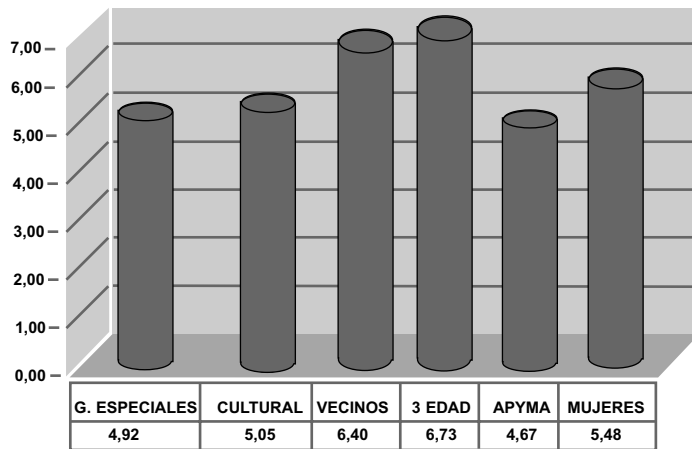
Sanidad: Coordinación de los servicios sanitarios



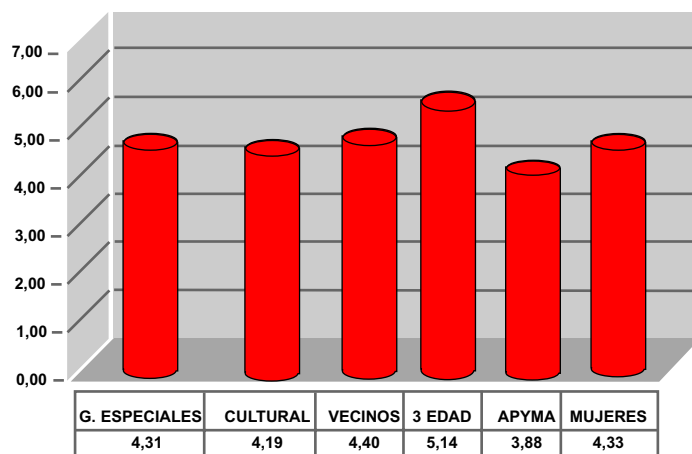
Urbanismo: Reparto de competencias entre las AA.PP.



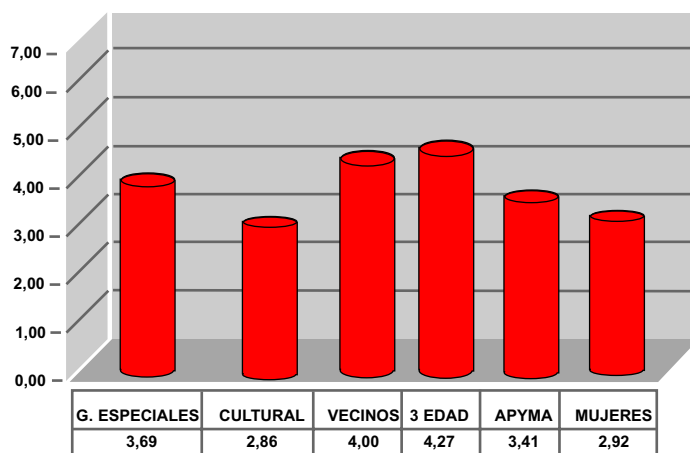
Urbanismo: Actuación de la Administración Local



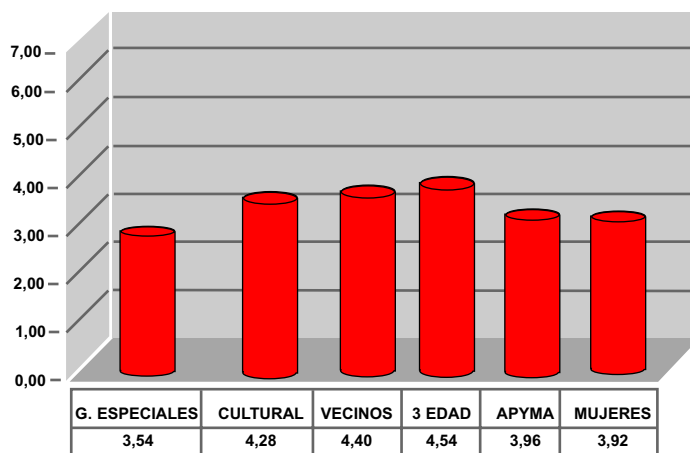
Vivienda: Fomento de la creación de viviendas (valoración gral.)



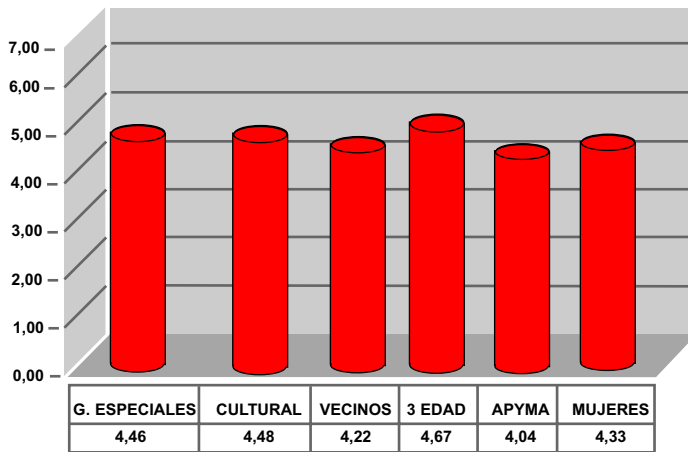
Vivienda: Acceso de los jóvenes a una vivienda



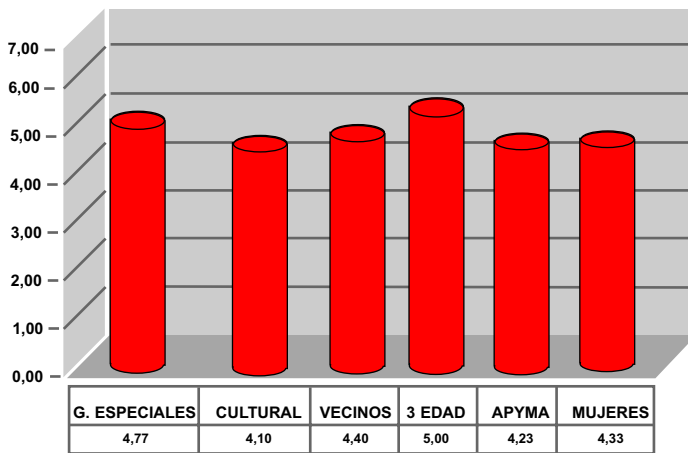
Vivienda: Fomento de la creación de viviendas de V.P.O.



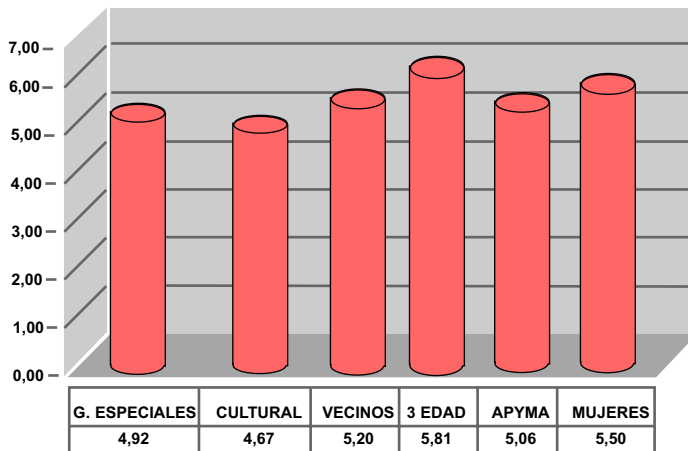
Vivienda: Criterios sobre acceso a viviendas de V.P.O.



Vivienda: Información sobre acceso a V.P.O.



Seguridad ciudadana



2.2. CONTENIDO FINAL DE LA “CARTA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA”

2.2.1. SOBRE LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS EN EL ÁMBITO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA

I. Derecho de acceso a los centros y oficinas

1. Ninguna limitación o barrera física puede impedir el acceso a cualquier edificio público.
2. Las oficinas y centros estarán perfectamente señalizados exteriormente.
3. Cuando se ingrese en un edificio público de la Administración del Gobierno de Navarra, debe encontrarse la dependencia que se busque sin hacer preguntas o averiguaciones.

II. Derecho a recibir una atención adecuada

4. El ciudadano debe ser atendido con cortesía, diligencia y confidencialidad
5. El ciudadano debe ser atendido en igualdad de condiciones y sin discriminaciones por razón de sexo, lengua, raza, religión, condición social, nacionalidad, origen u opinión.
6. Sólo habrá que desplazarse hasta una oficina administrativa cuando sea estrictamente necesario para la gestión de sus asuntos.
7. Sólo podrá citarse a un/a ciudadano/a ante una oficina administrativa en los casos previstos en una norma con rango de Ley.
8. Se atenderá en cualquier oficina, del lunes al viernes de cada semana, al menos en un total de 5,30 horas dentro del horario habitual de la Administración foral.
9. Se enviará al domicilio del quien lo solicite, de forma gratuita y en un plazo de 5 días, los impresos que necesite para iniciar un procedimiento o solicitar cualquier servicio ante la Administración.
10. El/la ciudadano/a recibirá toda la ayuda e información que necesite para rellenar las instancias que dirija a la Administración Pública. Si por cualquier causa no sabe o no puede rellenar una instancia, ésta será cumplimentada por el funcionario que le atiende.
11. No se deben soportar esperas de más de 10 minutos para ser atendido en una oficina administrativa.

12. Una sola oficina deberá gestionar de manera unificada las autorizaciones, permisos o inscripciones que la Administración foral exija para el inicio de una actividad.
13. Se podrá elegir entre cualquiera de los siguientes sistemas de pago: pago en efectivo, mediante cheque no conformado o tarjeta de crédito, en la oficina de la Administración, ingreso en cuenta, orden de transferencia o domiciliación de pago.
14. Se recibirá el importe de lo adeudado por la Administración dentro de los tres meses siguientes al día en que reconozca la obligación de pago.

III. Derecho a recibir información

15. Siempre se contestará a cualquier petición o consulta.
16. En cualquier oficina administrativa, por teléfono e inmediatamente, se dará información sobre la denominación, dirección, número de fax o teléfono y horario de la oficina a la que dirigirse para realizar cualquier gestión.
17. El/La ciudadano/a podrá obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se proponga realizar.
18. El/La ciudadano/a podrá conocer la identidad de la persona que le atienda en cada momento y el empleo que desempeña, sin necesidad de preguntar o hacer averiguaciones.
19. Se podrá consultar con comodidad en cualquier oficina de los Servicios y de los Servicios Centrales de los Departamentos del Gobierno, el "Boletín Oficial de Navarra" de al menos los últimos doce meses.
20. Se podrán obtener, en su caso, copia de las disposiciones o convocatorias publicadas en el "Boletín Oficial de Navarra".
21. Se podrá adquirir en cualquier oficina de los Servicios o Servicios Centrales de los Departamentos, ejemplares del "Boletín Oficial de Navarra".

IV. Derecho a presentar documentos

22. Se podrán presentar en cualquier registro de entrada documentos dirigidos a cualquier órgano de la Administración foral, de la Administración General del Estado, de cualquier Comunidad Autónoma o de una Entidad local.
23. En cualquier oficina de registro de documentos se compulsará, con la presentación del original, la copia de cualquier documento que deba presentar ante la misma, independientemente de cual sea la Administración que lo hubiera expedido.

24. Se facilitará gratuitamente fotocopia de los documentos que el/la ciudadano/a tenga que presentar ante la Administración del Gobierno foral.
25. Se podrá solicitar en las oficinas del Gobierno foral el uso del teléfono, fax o correo electrónico para realizar aquellas gestiones que le sean necesarias para recabar datos o documentos que deba presentar ante la Administración del Gobierno foral.
26. Se podrá presentar por fax y durante las 24 horas del día cualquier tipo de documento. Si por razones de constancia, la Administración requiere el documento original o copia auténtica del mismo, el interesado deberá facilitarlo en un plazo de 10 días, sirviendo la copia presentada por fax para fechar su entrada.

V. Derecho a no aportar documentos

27. Sólo habrá que aportar los documentos exigidos por las normas reguladoras del procedimiento.
28. No habrá que aportar documentos que obren en poder de cualquier órgano de la Administración foral, aunque sean expedidos por otra Administración, si bien se deberá indicar por parte del diudadano el documento de ereferencia y lugar donde se encuentra.
29. No habrá que aportar documentos que deban ser expedidos por órganos de la Administración foral.
30. Habrá que presentar sólo aquella documentación que, por su contenido, tenga que ser necesariamente aportada por el ciudadano y no pueda ser requerida por la Administración a otras personas, organizaciones o archivos públicos o privados.

VI. Derecho a la información de los procedimientos administrativos

31. Se comunicará al interesado/a en un procedimiento los medios de que dispone para conocer en cualquier momento el estado de su tramitación o poder obtener copias de los documentos que contenga el expediente, así como la oficina y el funcionario al que deba dirigirse.
32. El/La ciudadano/a conocerá con todo detalle las fases del procedimiento en el que intervenga.
33. Se comunicará al ciudadano/a la identidad de la autoridad o funcionario bajo cuya responsabilidad se tramite el procedimiento en el que intervenga.
34. Se comunicará en el momento de presentar una instancia el plazo establecido para su resolución y si debe entenderse admitida o desestimada su solicitud en el caso de que no recaiga resolución expresa dentro del mismo; si la falta de resolución expresa supone la estimación de su solicitud se le informará además de cómo hacerla efectiva y ante qué órganos.

35. Cualquier notificación se redactará en términos claros y sencillos, sin que el/la ciudadano/a tenga que solicitar explicación adicional alguna.
36. En las notificaciones de resoluciones que estén motivadas se indicarán los preceptos jurídicos en que se basan, con transcripción literal de su texto, la denominación completa de la norma que los contiene y el número y fecha del diario o boletín oficial en que están publicadas.
37. Se facilitará al máximo la participación de el/la ciudadano/a en los procedimientos en los que figure como interesado/a en los términos establecidos por la Ley, prestándole para ello la asistencia que requiera según sus personales condiciones de vida y nivel de instrucción y procurando siempre que su intervención le ocasione los menores perjuicios posibles.
38. Se podrá acceder a los archivos dependientes de la Administración para consultar u obtener cualquier expediente que corresponda a procedimientos terminados, siempre que con ello no se vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.
39. Cualquier ciudadano podrá conocer el objeto de los contratos, el adjudicatario de los mismos, sus cláusulas y su precio.

VII. Derecho a presentar reclamaciones, iniciativas y sugerencias

40. El/La ciudadano/a podrá presentar en la forma que desee quejas, reclamaciones o iniciativas sobre el funcionamiento de los servicios del Gobierno de Navarra, de acuerdo con la normativa en vigor.
41. Las quejas, reclamaciones o iniciativas serán conocidas y consideradas por los órganos responsables de los servicios que constituyen su objeto.
42. Se contestaran por escrito en el plazo máximo de 15 días por el máximo responsable directo o competente. En esta contestación se le informará sobre sus derechos y obligaciones, las limitaciones legales, presupuestarias o de cualquier otra índole con que actúe la Administración foral, las medidas que ésta se dispone a adoptar para subsanar las irregularidades o deficiencias detectadas, y, en su caso, propuestas para celebrar entrevistas y visitas o consultar expedientes.

VIII. Derecho a participar en los servicios públicos

43. Los/as ciudadanos/as serán consultados periódica y regularmente sobre su grado de satisfacción con los servicios que recibe de la Administración foral mediante encuestas, sondeos, paneles de usuarios, etc.
44. Los/as ciudadanos/as serán tratados en condiciones de igualdad en el acceso a los servicios públicos.
45. Los/as ciudadanos/as participarán en los órganos de prestación de los servicios públicos, teniendo reconocido en los mismos tanto el derecho a

obtener información como el de presentar informes, sugerencias o iniciativas, etc.

46. La Administración del Gobierno foral promoverá órganos independientes de arbitraje, compuestos por técnicos y personas expertas, para resolver los conflictos que puedan suscitarse de forma rápida y económica, en sustitución de los recursos administrativos.
47. Aquel Servicio del Gobierno foral encargado de velar por el cumplimiento de esta Carta, de ser aceptada por el mismo, revisará periódicamente con la colaboración y participación de los/as interesados/as los procedimientos administrativos para hacerlos más sencillos, breves y accesibles.

IX. Cartas Sectoriales de Servicios Públicos

48. Los órganos directivos de la Administración del Gobierno de Navarra deben aprobar Cartas Sectoriales de Servicios en los que se comprometan públicamente y de forma vinculante a prestarlos de acuerdo con determinados estándares o normas de calidad ponderables (tiempos de respuesta, ausencia de errores, resultados, etc.)
49. Los incumplimientos de los estándares de calidad contenidos en esta Carta deben dar lugar a indemnizaciones económicas objetivas e inmediatas, o al menos, a las explicaciones y excusas, que correspondan por la autoridad o el empleado responsable.

57

50. El cumplimiento de los estándares o normas de calidad, sus desviaciones y las reclamaciones que por su incumplimiento se originen, deberían incidir significativamente en las retribuciones de las autoridades y empleados para estimular su rendimiento y su afán de servicio a los ciudadanos.

X. Garantías de la Carta

51. Esta Carta será difundida a todos los centros de la Administración foral, al conjunto de Asociaciones legalmente establecidas en la Comunidad y estará a disposición de todos los/as ciudadanos/as, pudiendo ser también enviada por correo de forma gratuita e inmediata a quienes lo soliciten.
52. La Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra, con arreglo en lo previsto en la Ley de creación de esta Institución, establecerá el adecuado seguimiento del contenido de esta Carta para velar por el pleno ejercicio de los derechos contenidos en ella. Para este fin, los/as ciudadanos/as podrán dirigirse directamente a esta Oficina, por escrito o telefónicamente, para presentar cualquier sugerencia o reclamación. Esta Oficina, que actuará con absoluta independencia de criterio o juicio, podrá proponer a la Administración competente la realización de auditorías de calidad periódicas en aquellos servicios que sean referidos por los ciudadanos/as como causa reiterada de irregularidades o funcionamiento incorrecto.

53. La Defensora del Pueblo, en cumplimiento de sus atribuciones y oídas las asociaciones y colectivos representativos de cada sector, estudiará las reclamaciones formuladas respecto a la aplicación de esta Carta de Derechos del Ciudadano por parte de la Administración foral y podrá redactar informes de periodicidad semestral o extraordinarios, que se elevarán al Parlamento de Navarra y, por su conducto, al Gobierno de la Comunidad foral.
54. Los informes ordinarios, en todo caso, y los extraordinarios cuando se consideren de interés general, serán difundidos de forma resumida en los medios de comunicación social.

XI. Indemnizaciones por razón de incumplimiento

55. Los incumplimientos de los estándares de calidad contenidos en esta Carta deben dar lugar a indemnizaciones económicas objetivas e inmediatas, o al menos, a las explicaciones y excusas, que correspondan por la autoridad o el empleado responsable.
56. La indemnización a que se refiere el apartado anterior debe ser reconocida y abonada al reclamante con la máxima celeridad e inmediatez.

2.2.2. SOBRE EL RESPETO E IMPULSO DE LOS DERECHOS Y LIBERTADES CIUDADANAS POR PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE NAVARRA

En estas propuestas se incluyen las valoraciones realizadas por los ciudadano/as al Cuestionario II de las "Propuestas para la elaboración de una Carta de los Derechos Ciudadanos" presentado por la Institución de la Defensora del Pueblo de Navarra y están referidas a nueve apartados concretos, que comprenden 30 áreas específicas de actuación.

58

I. Participación ciudadana

1. Participación. Información y difusión. Las Administraciones Públicas deben incentivar y difundir de manera eficaz las acciones destinadas a buscar la participación de los ciudadanos/as en las decisiones de dicha Administración (*Valoración media ciudadana 4,79*)
2. Participación. Aceptación de propuestas. Las Administraciones Públicas deben incentivar e incrementar el grado de aceptación de las propuestas ciudadanas resultado de los procesos de consulta y/o participación llevados a cabo (*Valoración media ciudadana 4,87*)

II. Derechos sociales: Igualdad

3. Promoción de la igualdad laboral entre sexos. Las Administraciones Públicas son responsables de promocionar, a través de acciones e iniciativas efecti-

vas, la igualdad de derechos entre hombres y mujeres en materia de empleo
(*Valoración media ciudadana 6,01*)

III. Derechos sociales: Servicios sociales

4. Violencia doméstica: Valoración de las acciones de la Administración destinadas a promover la eliminación de la violencia doméstica en Navarra

5. Abusos sexuales a menores. Es responsabilidad de las Administraciones Públicas establecer medidas destinadas a prever y tratar los casos de abusos sexuales y malos tratos a menores, aplicando un sistema de coordinación interinstitucional que vigile y fomente el respeto a los derechos del menor víctima de dichos abusos o malos tratos

6. Inmigración. Los ciudadanos y ciudadanas inmigrantes residentes en Navarra tienen iguales derechos que el resto de ciudadanos y ciudadanas de nuestra Comunidad foral. Es responsabilidad de las Administraciones Públicas atender las necesidades de los inmigrantes en materia de integración social, laboral y de vivienda y acciones destinadas a eliminar la inmigración irregular, fuente de la vulneración frecuente de sus derechos social, económicos y/o culturales (*Valoración media ciudadana 5,89*)

7. Atención a la Tercera edad. Las personas mayores constituyen unos de los colectivos más vulnerables respecto de sus derechos, por lo que las Administraciones Públicas son responsables de que tales derechos puedan ser ejercidos y, de forma especial, los relacionados con los servicios a las personas dependientes en materia de

- a. Residencias
 - b. Centros de día
 - c. Atención a personas residentes
 - d. Atención domiciliaria
- (*Valoración media ciudadana 5, 97*)

8. Familia. Las Administraciones Públicas son responsables de desarrollar iniciativas destinadas a promocionar la natalidad y el apoyo a las familias numerosas (*Valoración media ciudadana 4,66*)

9. Discapacidad. El avance social logrado en el reconocimiento de la igualdad de derechos para las personas con alguna discapacidad ha de verse como una primera fase respecto de las personas con discapacidad física para superar los obstáculos físicos que la vida cotidiana les plantea. Las Administraciones Públicas tienen una especial responsabilidad en la remoción de dichos obstáculos en su ámbito de competencia y en la capacidad de dichas Administraciones para que medidas similares sean adoptadas en cuantas acciones de carácter semipúblico o privado se lleven a cabo y puedan interferir físicamente el desarrollo ciudadano de las personas con discapacidad física especialmente

10. Discapacidad: La aplicación de un sistema igualitario real en las condiciones de vida entre todos los ciudadanos y ciudadanas de Navarra está limi-

tado a veces por las discapacidad físicas o psíquicas de las personas que padecen estas limitaciones por diverso motivo. Es responsabilidad de las Administraciones Públicas atender con prioridad las necesidades laborales y económicas de estos ciudadanos y ciudadanas que presentan una discapacidad para lograr similares condiciones de vida con el resto de ciudadanos y lograr que la integración laboral sea un factor real de desarrollo personal, no exclusivamente una ocupación. Si su integración social depende en gran medida de su integración laboral, mayor aún es la responsabilidad de las Administraciones en lograr que estas personas con discapacidad alcancen condiciones suficientes de autonomía económica de forma que su limitación física o psíquica no sea una doble causa de marginación o exclusión social.

IV. Derechos sociales: Trabajo

11. Fomento del empleo estable. Las Administraciones Públicas deben desarrollar acciones destinadas a fomentar la estabilidad laboral (*Valoración media ciudadana 4,43*)
12. Seguridad laboral. El trabajo, además de un derecho fundamental de los ciudadanos, entraña la prestación de las energías y conocimiento de las personas a cambio de una remuneración económica. Pero esta cesión de las capacidades personales no implican una renuncia a ninguno de sus derechos básicos, como es la seguridad y la integridad física de los trabajadores y trabajadoras. Las Administraciones Públicas son especialmente responsables en la vigilancia y mantenimiento de la integridad de esos derechos desarrollando acciones preventivas y de inspección destinadas a impedir que la contratación laboral de los ciudadanos y ciudadanas signifique una minusvaloración o renuncia de tales derechos o su sustitución encubierta por unas mejoras de carácter económico. Como tal derecho fundamental, la inviolabilidad del derecho al trabajo lleva implícita la defensa de la salud y la seguridad laboral, ante las que las Administraciones Públicas son garantes desde la acción previa más ágil y oportuna y a través de la inspección más eficaz e independiente.
13. Persecución del trabajo ilegal. Las Administraciones Públicas son responsables de desarrollar acciones destinadas a evitar la economía sumergida y el trabajo ilegal clandestino (*Valoración media ciudadana 4,49*)

V. Derechos sociales: Educación

14. Escolarización 0/3 años Las políticas desarrolladas en los últimos años por los gobiernos en diferentes ámbitos territoriales, encaminadas a facilitar la incorporación de la mujer al mundo laboral y hacer compatible al trabajo con la vida familiar de todos sus integrantes, ha supuesto una positiva apuesta colectiva del conjunto de la sociedad en la que intervienen familias, municipios y gobiernos, en la perspectiva de dotarse de medios para atender esas necesidades educativas de los menores de 3 años y en la clara convicción de la importancia del factor educativo en esa etapa de la infan-

cia, atendido profesionalmente. Las normas desarrolladas por el Gobierno foral, en aplicación de normas de superior rango al foral, deben atender ese avance del conjunto de la sociedad ya alcanzado y fortalecer su desarrollo.

15. Fomento de la enseñanza pública. La Educación constituye uno de los derechos fundamentales de los ciudadanos y ciudadanas de nuestra Comunidad, materia en la cual la Administración de Navarra dispone de amplias competencias. El fomento de la enseñanza pública constituye una garantía de que este Derecho fundamental llegue al conjunto de la ciudadanía, potenciando la igualdad de oportunidades. La Administración foral es responsable del desarrollo de las medidas que inciden de forma directa en la calidad y cantidad de ese servicio para el objetivo de la educación en libertad y el desarrollo del respeto a los derechos de las personas.

16. Libertad de enseñanza. La educación es un Derecho estrechamente vinculado a la libertad de enseñanza. Desde la libre elección de centro a la libertad de los padres para elegir el modelo educativo que considera más adecuado a la formación de sus hijos e hijas, la capacidad de la Administración foral debe estar dirigida a fomentar el uso de dicha libertad en igualdad de condiciones a todos los ciudadanos y ciudadanas de Navarra y desarrollar las medidas precisas para que esa libertad sea efectiva y suficientes los recursos destinados a dicho objetivo de acuerdo con la evolución demográfica y técnica de nuestra sociedad, a fin de garantizar ciudadanos educados y capacitados en la autonomía personal y profesional

61

17. Enseñanza del euskera. El idioma euskera constituye una riqueza cultural de nuestra Comunidad foral, un vínculo para la convivencia social y nuestro desarrollo cultural. Es responsabilidad de la Administración foral fomentar, a través de las acciones y normas más adecuadas, el derecho de los ciudadanos y ciudadanas al aprendizaje y uso del euskera en todos los ámbitos, como desarrollo de esa riqueza cultural y, al mismo tiempo, en aplicación del derecho que los ciudadanos y ciudadanas tienen a expresarse y ser atendidos en cualquiera de las dos lenguas de nuestra Comunidad foral.

18. Atención en euskera. El derecho de los ciudadanos y ciudadanas a elegir en cual de las dos lenguas de nuestra Comunidad foral desean ser atendidos/as en el ámbito de nuestra Administración será correspondido como responsabilidad propia de las Administraciones Públicas de Navarra, en aplicación de lo previsto por la Ley del Vascuence y/o las normas de igual rango que puedan complementarla o sustituirla.

VI. Derechos sociales: Sanidad

19. Servicios sanitarios. Los ciudadanos y ciudadanas de Navarra tienen derecho a que sus necesidades sanitarias sean atendidas por la Administración Pública de Navarra a través de unos servicios sanitarios adecuados en cantidad y calidad, acorde con la concepción que este derecho tiene como fundamental y gratuito en nuestra Constitución. El desarrollo de la Sanidad Pública y su sostenimiento desde los poderes públicos es uno de

los elementos claves de nuestro bienestar social y su mantenimiento y actualización encuentra una base como derecho superior a cualquier otra consideración presupuestaria (*Valoración media ciudadana 6,87*)

20. Listas de espera. La calidad de los servicios sanitarios de nuestra Comunidad es valorada como alta por el conjunto de los ciudadanos. Las listas de espera son, no obstante, el déficit silencioso de la aplicación del derecho de los ciudadanos en ese objetivo de calidad y cantidad de los servicios sanitarios. La Administración foral, desde su nivel de competencias, es responsable de establecer los mecanismos de gestión y medios económicos y profesionales suficientes para hacer que las listas de espera de la sanidad pública no sean una trémora en la atención de tales derechos ni causa de injusticias entre los ciudadanos en razón de su mayor o menor poder adquisitivo.
21. Coordinación sanitaria. La Administración Pública de Navarra, como responsable de la Sanidad pública, deberá establecer medidas destinadas a potenciar la coordinación de los servicios de sanidad con otros servicios vinculados a ellos o que suponen una continuidad de la atención a los ciudadanos (*Valoración media ciudadana 5,97*)

VII. Derechos sociales: Vivienda

22. Fomento de la construcción de vivienda.. Las Administraciones Públicas deben desarrollar acciones destinadas al fomento de la creación de vivienda (*Valoración media ciudadana 4,44*)
23. Vivienda de protección oficial. Acceso. Las Administraciones Públicas son responsables de establecer criterios sobre el acceso a la vivienda de protección oficial en Navarra y la aplicación real de dichos criterios. (*Valoración media ciudadana 4,43*)
24. Primera vivienda para jóvenes. Las Administraciones Públicas son responsables de desarrollar acciones encaminadas a facilitar el acceso a su primera vivienda a los jóvenes de Navarra (*Valoración media ciudadana 3,73*)
25. Vivienda de protección oficial. Fomento. Las Administraciones Públicas son responsables de fomentar la creación de viviendas de protección oficial (*Valoración media ciudadana 4,19*)
26. Vivienda de protección oficial. Información. Las Administraciones Públicas deben desarrollar acciones informativas caracterizadas por la claridad y la oportunidad respecto a la creación y adjudicación de viviendas de protección oficial (*Valoración media ciudadana 4,56*)

VII. Derechos sociales: Seguridad

27. Las Administraciones Públicas son responsables de la seguridad física de las personas y de estimular modelos de convivencia basados en el respeto y

desarrollo de la libertad individual y colectiva de los ciudadanos/as de la Comunidad Foral.

2.2.3. EL SEGUIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LOS CONTENIDOS DE LA CARTA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS DE NAVARRA

Uno de los compromisos planteados por la Institución es la puesta en marcha de un mecanismo automático de seguimiento sobre la aplicación de la Carta de los Derechos Ciudadanos de Navarra por parte de las Administraciones Públicas que se ven afectadas por el contenido de la misma. Este seguimiento comenzó con la remisión el día 2 de diciembre de una Recomendación de la Defensora a dichas Administraciones (Foral y local, tanto Ayuntamientos de poblaciones superiores a 2.000 habitantes, como Mancomunidades de Servicios) y, según los tiempos marcados por la Ley del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral, se solicita respuesta sobre las acciones que dichas Administraciones están poniendo en práctica o está previsto hacerlo en cuanto a los contenidos de la citada Carta.

En los meses finales del 2004 se recibieron las primeras contestaciones de diversas Administraciones, satisfactorias en líneas generales con el espíritu que animaba la elaboración de la Carta de Derechos, aunque sólo constituya el comienzo de un proceso más largo que la Institución debe mantener abierto para buscar el compromiso con la ciudadanía por parte de las Administraciones, dado respuesta positiva, si así lo consideran o por qué no se considera conveniente, como en cualquier otro proceso o tramitación de queja.

63

2.2.3.1. PRIMERAS RESPUESTAS DE LA ADMINISTRACIÓN A LAS PROPUESTAS DE LA "CARTA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS".

Algunas finalizando el año 2004 y otras en el inicio de 2005, pero las Administraciones Públicas navarras han comenzado a responder a la petición de información planteada por la Defensora del Pueblo en torno a la aplicación, incluso previa, de los contenidos de la "Carta de los Derechos Ciudadanos". Las respuestas recibidas al cierre de este Informe Anual son las siguientes:

- Ayuntamiento de Burlada (30/12/04)

"En contestación a su escrito de fecha 1 de diciembre de 2.004, les comunico que durante el año 2.004 en este Ayuntamiento se han emprendido las siguientes actuaciones en relación con la atención e información a los ciudadanos y ciudadanas:

- *Implantación del servicio 012-Infolocal en convenio con Administración Local del Gobierno de Navarra, que incluye entre otros una mejor accesibilidad al Ayuntamiento mediante atención telefónica al ciudadano con un horario más amplio para informa-*

ción y gestión de diversos trámites (solicitudes, inscripciones, avisos, quejas y sugerencias). Se utilizará también este servicio para recogida de datos que indiquen la satisfacción de los burladeses y burladesas con el Ayuntamiento.

- *Implantación en el Patronato de Deportes, organismo autónomo de este Ayuntamiento de una Carta de Servicios dirigida a los usuarios de la piscina cubierta que incluye encuestas de satisfacción en cuanto a atención y espacios, la creación de un grupo de trabajo para evaluar y adquirir compromisos de mejora y cambio en los procedimientos de trámites y recogida de quejas y sugerencias.*

Actualmente se está trabajando también en la elaboración de otra Carta de Servicios en colaboración con la empresa SEDENA para su aplicación en la evaluación y mejora de las actividades deportivas que se organizan desde el Patronato.

- *Elaboración de un censo de personas euskaldunes con el fin de tener conocimiento de las necesidades de Burlada al respecto y de hacer llegar personalmente la información de las campañas que se realicen desde la Comisión de Euskera del Ayuntamiento. Asimismo está prevista la aprobación de los puestos de Plantilla Orgánica para los que será preceptivo el conocimiento del euskera con el fin de atender a las personas que se dirijan al Ayuntamiento en esta lengua.*
- *Aprobación del "Plan para la Diversidad y la Igualdad" que ha supuesto la implantación de una oficina de atención al inmigrante con el fin de ofrecer acogimiento, información y mediación en temas de integración, educación, vivienda, salud y empleo entre otros a las personas que llegan a Burlada procedentes de otros países.*
- *Oficina de Información Juvenil, donde se ofrece información y asesoramiento a la gente joven sobre actividades, formación y búsqueda de empleo entre otros temas"*

- **Ayuntamiento de Tudela (4/02/05)**

"El Ayuntamiento de Tudela, desde el Area de Atención al Ciudadano, ha realizado varias iniciativas con el objetivo de conseguir una mejor atención de la ciudadanía tudelana y de canalizar su participación en los asuntos públicos locales.

En concreto, podemos hacer referencia a las siguientes:

- *Puesta en marcha del Registro Municipal de Asociaciones Vecinales, en el mes de abril de 2004 y que en la actualidad cuenta con un total de 97 asociaciones inscritas. En este registro figuran*

inscritas las asociaciones que después participan de la actividad municipal en cuanto a subvenciones, consejos municipales, etc.

- *Elaboración, aprobación y puesta en marcha de la Carta de Servicios del Servicio de Atención Ciudadana. La carta, que fue aprobada por la Junta de Gobierno Local, en sesión celebrada el 26 de noviembre de 2004, recoge los servicios, compromisos e indicadores de cumplimiento de los mismos con referencia al SAC del Ayuntamiento de Tudela.*
- *Informe y revisión del grado de cumplimiento de la Carta de Servicios del Complejo Municipal Deportivo Elola. Esta carta fue aprobada por la entonces Comisión de Gobierno con fecha 9 de mayo de 2003. El Ayuntamiento está trabajando en su revisión, actualización y grado de cumplimiento, después de haber atendido distintas demandas ciudadanas en cuanto al funcionamiento y dotación de la mencionada instalación deportiva.*
- *Elaboración del Reglamento de funcionamiento de la Mesa de la Juventud, como órgano de participación ciudadana. El Reglamento de la Mesa se someterá a aprobación inicial en el Pleno del mes de febrero, después de haberlo consensuado con las organizaciones y asociaciones juveniles de la ciudad."*

• Ayuntamiento de Barañain (13/12/04)

65

- "1.- El Ayuntamiento de Barañain está avanzando en la medida de sus posibilidades en las recomendaciones que desde su institución se están marcando para desarrollar los contenidos de la Carta de los Derechos Ciudadanos en la Comunidad Foral de Navarra.*
- 2.- Hemos avanzado en conseguir alguno de los compromisos recomendados a las Entidades Locales, atendiendo a las necesidades y planteamientos recogidos en los dos apartados o capítulos diferenciados.*
- 3.- En el apartado de atención a los ciudadanos y ciudadanas en el ámbito de las Administraciones Públicas, en cuanto a determinados derechos como el acceso a los centros públicos, a recibir una atención e información adecuada, se ha avanzado ostensiblemente con la mayor utilización del teléfono de información 012 Infolocal. Se ha mejorado considerablemente la información dada a la ciudadanía, el acceso a los servicios en materia deportiva y cultural, pudiendo apuntarse por teléfono a los cursos realizados en el Polideportivo municipal. Asimismo el acceso y adquisición de entradas para acudir al Auditorio Barañain a través del 012 Infolocal ha sido también muy positivo.*

Como reflejo de ello le envío una reciente encuesta realizada a los usuarios del Polideportivo para apuntarse a los cursos del año 2004-05.

Se ha marcado asimismo un Plan Municipal de mejora de la calidad de los servicios que se ofertan que en este momento está en fase de implantación.

Asimismo, Alcaldía mantiene un compromiso de contestar a todas las instancias que se le formulan con el objetivo de no sobrepasar los 30 días, y de momento lo está cumpliendo en un porcentaje alto que se medirá exhaustivamente a finales del 2004.

- 4.- *Con relación al apartado de respeto e impulso de los derechos ciudadanos por parte de la Administración Pública, y con relación al derecho a la participación ciudadana, deseo informarle que éste es el 2º año que en Barañáin se desarrolla un modelo, aún incipiente pero que desea ser desarrollado e impulsado, de participación y en concreto la participación en los presupuestos municipales. Existe una Concejalía específica de Participación Ciudadana que impulsa este objetivo y que mantiene revisiones periódicas con las asociaciones, comunidades de vecinos y colectivos del municipio para que aporten sus reflexiones y aportaciones.*

Igualmente se está dando un impulso a los diferentes Consejos Municipales de Participación tanto en Mujer, Salud, Educación, Inmigración, Juventud y Vivienda que está potenciando la participación vecinal.

Por otro lado, el desarrollo de la página web municipal y una próxima adaptación más atractiva y fácil para su utilización y uso, así como el trabajo de adaptación para que diversas tramitaciones administrativas puedan irse realizando mediante un sistema on-line ayudará a una mayor comodidad de relación de la ciudadanía con su Administración más cercana que es la local.

- 5.- *Se ha trabajado en profundizar la Carta de Servicios en materia de Deporte, se ha facilitado el acceso en el área cultural y se está trabajando en la gestión por compromisos con el objetivo de que varios de ellos puedan ser operativos en abril de 2005, con mayor concreción e identificación de los derechos afectados.*
- 6.- *Se adjunta la información necesaria de lo solicitado, manifestando que varía de ella está en constante adaptación a nuevos modelos de gestión y de procedimiento que, como le he informado, tras el primer trimestre del año 2005 podrá estar más operativa."*

- Departamento de Presidencia, Justicia e Interior (13/10/04)

"En relación con la carta que envió al Presidente del Gobierno de Navarra referente a los derechos de los ciudadanos de Navarra, y en la que recomendaba a las Administraciones Públicas de Navarra la adopción de compromisos con la ciudadanía y la elaboración de iniciativas en ese sentido, y siguiendo

do las instrucciones del Presiente, me es muy grato comunicarle la adopción de dos iniciativas del Gobierno de Navarra encaminadas en tal dirección.

Se trata en primer lugar de la aprobación y remisión al Parlamento de Navarra del proyecto de Ley Foral de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, cuyo articulado contiene interesantes preceptos en relación con los derechos de los ciudadanos navarros ante la Administración (de cuya publicación en el Boletín Oficial del Parlamento le acompaño copia). Y en segundo término, la Orden Foral 46/2004, de 15 de julio, por la que se aprobó el Código Orientativo de Buenas Prácticas Administrativas de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de sus organismos autónomos, en sus relaciones con los ciudadanos (de cuya publicación le adjunto igualmente copia), y cuyo principal norte y guía es procurar mejorar el nivel de prestación de los servicios públicos a los ciudadanos de nuestra Comunidad”.

- **Ayuntamiento de Villava 27/01/05**

“El Ayuntamiento de Villava está decidido a impulsar la modernización administrativa y la mejora de la Calidad de los servicios que presta a sus ciudadanos, como mejor modo de responder a sus necesidades, expectativas y demandas.

Y es en esta filosofía de servicio público, que promueve y desarrolla la Carta de Servicios de la Oficina de Atención Ciudadana, como instrumento de mejora y comunicación con la ciudadanía.

67

Mediante la Carta de Servicios se pretende elaborar un documento público que informe a la ciudadanía de los servicios que gestiona la Oficina de Atención Ciudadana, las condiciones en que se prestan, los derechos de la ciudadanía en relación con estos servicios y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación.

Actualmente nos encontramos en la fase de redacción del borrador de la Carta, que esperamos tener concluida y publicitada para el mes de septiembre del presente año 2005.

Mediante la Carta de Servicios se pretende facilitar a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos, impulsar iniciativas de mejora dentro de nuestro Ayuntamiento, controlar el grado de cumplimiento de los compromisos contraídos con la ciudadanía y, en definitiva, incrementar el grado de satisfacción de las personas usuarias respecto a los servicios prestados por la Oficina de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Villava”.

- **Mancomunidad de Residuos Sólidos BIDAUSI (12/01/05)**

“En contestación a su escrito de 21 de diciembre pasado, salida n° 3139, por el presente le participo que esta Mancomunidad tiene por objeto exclusivo la recogida y transporte de residuos sólidos urbanos.

Comenzó su funcionamiento en el año 1993 y se encuentra perfectamente consolidada en su ámbito territorial de actuación.

Su actividad y misión no ofrece duda alguna a los vecinos /as de la zona, por lo que no se ha demandado la ejecución de iniciativa alguna a las que se refiere su carta.

Por otro lado, las relaciones de esta Mancomunidad lo son fundamentalmente con los municipios que la integran, teniendo poco contacto con los vecinos/as de su ámbito territorial."

- **Ayuntamiento de Huarte (9/02/05)**

"Este Ayuntamiento, en el ámbito del servicio a los ciudadanos y ciudadanas, está llevando a cabo diversas iniciativas, tales como:

En las Oficinas Generales, se ha instalado un "buzón de quejas y sugerencias", como un modo de conocimiento directo de todas aquellas inquietudes que puedan plantear y como forma de mejora continua en la prestación de los distintos servicios.

En el Boletín Informativo Municipal, cuyo primer número está previsto para este mes de febrero, se va a reservar un espacio denominado "Cartas al Ayuntamiento", con el mismo objeto.

Anualmente, se realiza una encuesta entre los vecinos de Huarte, con diversas preguntas en relación con la actividad municipal, servicios educativos, culturales, deportivos, y aspectos tales como mantenimiento de parques y jardines, limpieza viaria, medio ambiente, comercio, etc.

En la página Web del Ayuntamiento de Huarte, existe un apartado "consulta de expedientes" en el que todos los interesados, mediante una clave de usuario y contraseña, pueden conocer el estado de la tramitación de sus expedientes.

Mediante el servicio 012, al que pertenece este Ayuntamiento, cualquier ciudadano puede solicitar información sobre convocatorias, becas, actividades culturales, concursos y subastas así como solicitar certificados o licencias urbanísticas hasta las diecinueve horas.

Desde la anterior legislatura se creó la figura del "Concejal del ciudadano", a disposición de cualquier vecino en horario de oficina para atender todo tipo de consultas relacionadas con la gestión municipal.

Por último, cabe señalar que este Ayuntamiento, en su política de mejora en la atención al ciudadano, está actualmente implantando el modelo de la E.F.Q.M y tiene previsto optar en el mes de marzo a la Q de Plata".