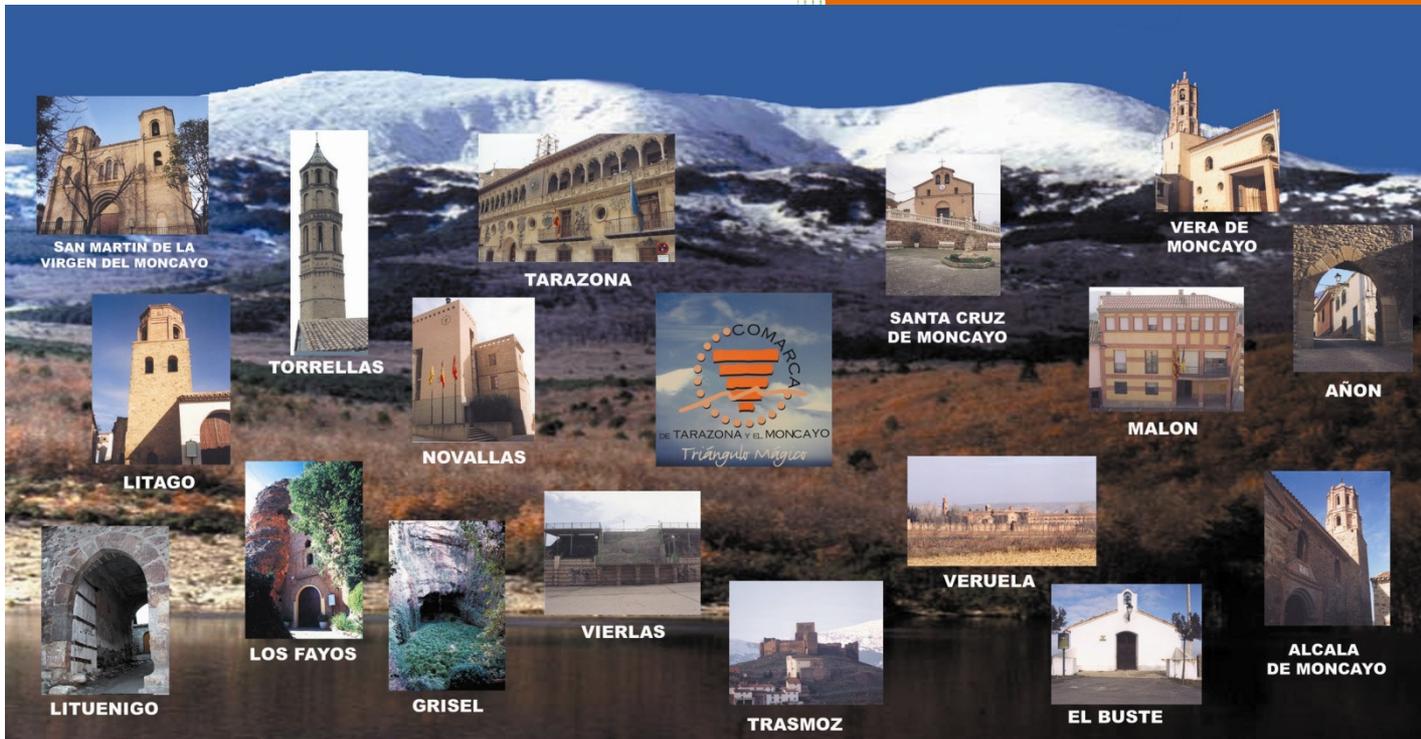


2010

Servicios Comarcales CARTA DE SERVICIOS



Tarazona y el Moncayo



Primera versión:

2010

Datos de contacto:

Secretaría Comarca de Tarazona y el Moncayo

Elaborado por:

Servicio de Desarrollo Comarcal.

Dirección General de Administración Local

Colaboración:

Milenium3, Servicios de Gestión del Conocimiento, S.L.



Índice

ÍNDICE	3
1. INTRODUCCIÓN GENERAL.....	5
2. PRESENTACIÓN DE LA COMARCA DE TARAZONA Y EL MONCAYO.....	7
3. MISIÓN Y OBJETIVOS DE LA COMARCA DE TARAZONA Y EL MONCAYO.....	10
4. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL	11
4.1. INFORMACIÓN GENERAL	11
4.1.1. Área de Acción Social.....	11
4.1.2. Área de Cultura.....	15
4.1.3. Área de Turismo.....	16
4.1.4. Área de Deporte.....	17
4.1.5. Área de la Agencia de Empleo y Desarrollo Comarcal.....	18
4.1.6. Área de Participación Ciudadana, Igualdad y Juventud.....	20
4.1.7. Área de Protección de Consumidores y Usuarios.....	22
4.1.8. Área de Recogida y Tratamiento de Residuos Urbanos.....	23
4.2. INFORMACIÓN LEGAL	24
4.2.1. Normativa aplicable.....	24
4.2.1.1. Área de Acción Social.....	24
4.2.1.3. Área de Turismo.....	25
4.2.1.4. Área de Deporte.....	25
4.2.1.5. Área de la Agencia de Empleo y Desarrollo Comarcal. ...	25
4.2.1.6. Área de Participación Ciudadana, Igualdad y Juventud.	26
4.2.1.7. Área de Protección de Consumidores y Usuarios.....	26
4.2.1.8. Área Recogida y Tratamiento de Residuos Urbanos.....	27
4.3. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA.....	27
4.4. PARTICIPACIÓN DE CIUDADANOS Y USUARIOS	28
5. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS.....	29
5.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD	29
5.2. INDICADORES DE CONTROL Y SEGUIMIENTO	30
5.3. MECANISMOS DE EVALUACIÓN	31
6. DATOS COMPLEMENTARIOS	32
7. COMUNICACIÓN.....	35

1. Introducción general

La Ley 6/1997, de 14 de abril, **de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado**, recoge las fórmulas organizativas y de funcionamiento de la Administración General del Estado, y en su exposición de motivos señala que el principio básico que justifica la existencia de la propia Administración es el **servicio a la ciudadanía**, que tiene "legítimo derecho a saber cuáles son las competencias de cada administración y a recibir unos servicios públicos de calidad".

La Administración General del Estado ha ido avanzando en estos años y son múltiples las referencias legislativas al respecto. En el caso que nos ocupa, ya a finales del siglo XX se publicó el Real Decreto 1259/1999 de 16 de julio, por el que se regulan las **Cartas de Servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado (en adelante, AGE)**.

Más reciente es el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el **marco general para la mejora de la calidad** en la AGE. Es en el capítulo III del presente Decreto donde se recoge el **Programa de Cartas de Servicios**, incluyendo su definición, estructura, gestión, aprobación y difusión.

Pero no sólo en la AGE sino también en las **Administraciones Locales**, la tendencia generalizada en avanzar en esta línea de Calidad en las Administraciones se ha visto plasmada en la creación, en 2007, de la **Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL)**. Es de sumo interés, puesto que es un Agencia Estatal impulsada por el Ministerio de la Presidencia, y que se configura abierta a la participación y cooperación con las administraciones de las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales.

El **Plan Localidad para la Modernización de la Administración Local de Aragón** ha hecho propio el objetivo intrínseco que debe impregnar a toda Administración que no es otro que mejorar los servicios municipales y comarcales para satisfacer a la ciudadanía y facilitar el ejercicio de sus derechos y deberes.

El Plan Localidad supone una apuesta por el futuro de las entidades locales aragonesas y una respuesta para las demandas de la sociedad actual. Las administraciones locales son los elementos clave para el dinamismo y la cohesión social de sus realidades. La sociedad es exigente con sus administraciones, a las que no sólo demanda unos servicios de calidad sino también que se gestionen eficientemente los recursos y estemos atentos a sus necesidades. Por ello, a través de las cartas de servicios la comarca adquiere unos compromisos con sus ciudadanos y ciudadanas. El cambio hacia los servicios de calidad se traducirá en un reconocimiento, por parte de los ciudadanos, al compromiso y al esfuerzo de la institución y sus representantes; y una forma de gestión más eficiente de nuestros recursos y nuestra relación con la ciudadanía.

La realidad territorial aragonesa ha llevado a la creación de las comarcas como estructura intermedia, con el objetivo de mejorar la relación con la ciudadanía y la accesibilidad a los servicios públicos. Para ello, la Comarca de Tarazona y el Moncayo, en colaboración con los municipios que la conforman, están desarrollando diversos servicios de apoyo a los Ayuntamientos, y, en definitiva, de cara a mejorar la relación con la ciudadanía.

La **Comarca de Tarazona y el Moncayo** pretende desarrollar unos servicios de calidad, y accesibles a toda la ciudadanía, y para ello, se está dotando de las herramientas necesarias para cumplir con dichos objetivos. La presente Carta de Servicios es el compromiso público de la Comarca de Tarazona y el Moncayo con todos sus habitantes.

2. Presentación de la Comarca de Tarazona y el Moncayo

La realidad territorial aragonesa ha llevado a la creación de las comarcas como una estructura intermedia con el objetivo de mejorar la relación con la ciudadanía y la accesibilidad a los servicios públicos del conjunto de la población aragonesa.

La **Comarca de Tarazona y el Moncayo** se extiende al norte del Moncayo, desde las cumbres de la sierra hacia la depresión del Ebro. Tiene una superficie de 458,5 km² y aproximadamente 14.575 habitantes repartidos en 16 municipios: Alcalá de Moncayo, Añón de Moncayo, El Buste, Los Fayos, Grisel, Litago, Lituénigo, Malón, Novallas, San Martín de la Virgen del Moncayo, Santa Cruz de Moncayo, Tarazona, Torrellas, Trasmoz, Vera de Moncayo y Vierlas. La capital es Tarazona donde se encuentra la sede oficial de la Comarca.

La **Comarca de Tarazona y el Moncayo** es una entidad supramunicipal que ha de dar respuesta a las necesidades actuales de gestión de servicios públicos y servir de nivel adecuado para la descentralización de competencias por parte de la provincia y de la Comunidad Autónoma, acercando la responsabilidad de su gestión a sus destinatarios.

La **Comarca de Tarazona y el Moncayo** tiene a su cargo la ejecución de obras, la prestación de servicios y la gestión de actividades de carácter supramunicipal, cooperando con los municipios que la integran en el cumplimiento de sus fines propios. Así mismo, la **Comarca de Tarazona y el Moncayo** representa los intereses de la población y del territorio comprendido dentro de la delimitación comarcal, en defensa de la solidaridad y del equilibrio dentro del territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón.

La realidad de la **Comarca de Tarazona y el Moncayo** hace imprescindible establecer los mecanismos necesarios para facilitar la información y la accesibilidad de los recursos a su población.

Los servicios que se prestan a la ciudadanía pretenden cubrir las necesidades de proximidad que los ciudadanos y ciudadanas de la comarca precisen, siendo estas necesidades de índole muy variada. Estas necesidades ocupan un amplio espectro funcional y material, por lo cual la comarca se apoya en un sistema de comunicación que abarca la información **telefónica, presencial, escrita y telemática**. Sin olvidar el respeto a la legislación vigente, las competencias adquiridas y los recursos propios de los que se dispone.

La **Comarca de Tarazona y el Moncayo** está al servicio de su ciudadanía y, por ello, quiere en estos momentos presentar a la misma su **Carta de Servicios Comarcales** con la que persigue un doble objetivo:

- a) Fomentar la transparencia, dando a conocer el funcionamiento de los servicios que realiza y acercarlos a la ciudadanía.
- b) Mejorar la calidad de los servicios, respondiendo a la creciente demanda de la sociedad en este sentido.

La elaboración de la Carta de Servicios ha requerido un análisis de su funcionamiento y gestión de los servicios que supone el punto de partida para conseguir el objetivo de mejora continua de nuestros servicios.

La presente Carta de Servicios se estructura en los siguientes apartados:

- Misión y Objetivos de la Entidad
- Información de carácter general y legal
 - Relación y descripción de cada uno de los servicios
 - Normativa aplicable
 - Derechos de la ciudadanía
 - Participación de ciudadanos y usuarios
- Compromisos de Calidad
 - Relación de compromisos de calidad ofrecidos
 - Indicadores de calidad y seguimiento
 - Mecanismos de evaluación
- Datos complementarios
 - Direcciones postales, telefónicas y telemáticas
 - Plano de acceso
 - Identificación de la unidad responsable de la carta de servicios
- Aprobación
- Comunicación

3. Misión y Objetivos de la Comarca de Tarazona y el Moncayo

La Comarca de Tarazona y el Moncayo como entidad local territorial con personalidad jurídica propia, capacidad y autonomía tiene como misión desarrollar los servicios comarcales adecuados, complementarios a los servicios municipales, para responder a las necesidades y expectativas de todos los habitantes de la comarca, así como a otros grupos de interés (visitantes, empresas,...)

De esta forma, la Comarca de Tarazona y el Moncayo tiene como objetivos el desarrollo de las siguientes áreas competenciales:

- Acción social
- Cultura
- Patrimonio cultural y tradiciones populares
- Deporte
- Juventud
- Promoción del turismo
- Formación
- Protección de los consumidores y usuarios
- Servicio de recogida y tratamiento de residuos urbanos
- Protección civil
- Agencia de empleo y desarrollo comarcal

4. Información de Carácter general y legal

4.1. Información general

4.1.1. Área de Acción Social.

El Servicio Social de Base de la Comarca de Tarazona y el Moncayo tiene como misión desarrollar las competencias en materia de acción social atribuidas en los artículos 14 y 15 de la Ley 5/2009 de 30 de Junio de Servicios Sociales de Aragón. Para ello, la Comarca de Tarazona y el Moncayo dispone del **Centro de Servicios Sociales** donde se ofrecen 5 programas y sus correspondientes servicios:

1. *Información y Orientación*: Tiene por objeto promover la igualdad de los individuos y grupos en lo relativo al conocimiento de los derechos y recursos sociales existentes, garantizar el acceso a los mismos y prevenir las situaciones de marginación social por causa del desconocimiento de los mismos. Se hace efectiva a través del **Servicio de Información, Valoración, Diagnóstico y Orientación.**

Programa de Información y Orientación:

Información de Usuarios de Servicios Sociales

Cita concertada

Atención al público en municipios

Atención a emergencias

Ayudas económicas de urgente necesidad

Programa IMSERSO-Vacaciones T.E.

2. *Ayuda a Domicilio y otros apoyos a la unidad convivencial:* Tiene por objeto favorecer la autonomía personal y familiar, atender las situaciones de crisis, promover y favorecer el desarrollo de capacidades para la convivencia. Se hace efectiva a través de los **Servicios de Ayuda a Domicilio, de Apoyo al Cuidador, de Intervención Familiar, y de Teleasistencia y otras Ayudas Técnicas.**

Programa de Autonomía Personal y Atención a la Dependencia:

Servicio de Ayuda a Domicilio para personas dependientes

Teleasistencia

Servicio de apoyo al cuidador

Programa de Familia y Convivencia:

Intervención psicosocial y educativa

Intervención familiar con menores en riesgo: Declaración legal de riesgo y comisión de absentismo escolar

Terapia familiar

Servicios de mediación y orientación familiar

Punto de encuentro familiar

3. *Alojamiento Alternativo:* Tiene por objeto facilitar un alojamiento temporal a las personas que carecen de ambiente familiar adecuado porque la convivencia sea inviable, porque no exista o porque el deterioro impida el desarrollo y bienestar del individuo. Así mismo, tiene por objeto facilitar un alojamiento temporal en respuesta a la falta de vivienda ante situaciones coyunturales o

emergencias de carácter social. Se hace efectiva a través del **Servicio de Alojamiento Temporal**.

Plan municipal en materia de transeúntes: comida, desplazamiento y alojamiento nocturno

Piso de emergencias sociales

4. *Prevención e Inserción Social*: Tiene por objeto desarrollar actuaciones específicas con personas, familias y diferentes unidades de convivencia, así como grupos en situación de riesgo de exclusión y vulnerabilidad social para prevenir la marginación y sus causas, así como favorecer procesos de inclusión social. Se hace efectiva a través del **Servicio de Prevención e Inclusión Social**.

Programa de Prevención:

Entrenamiento en habilidades sociales para adolescentes en Educación Primaria

Programa de prevención para adolescentes en Educación Secundaria

Animación sociocomunitaria

Curso de prevención de drogodependencias para adultos

Relaciones familiares y comunicación en la familia, resolución de conflictos

Campañas de prevención de la oferta del consumo de alcohol y drogas

Programa de deshabituación tabáquica

Talleres de desarrollo de valores, autoestima y habilidades sociales

Ludoteca y Talleres de verano

Escuela de Padres y Madres

Programa de Inserción Social:

Servicio de Atención a Drogodependientes

Centro ocupacional de discapacitados psíquicos y servicios complementarios

Servicio de Atención a la Mujer

5. *Fomento de la Solidaridad y Cooperación Social:* Tiene por objeto favorecer procesos de participación y cooperación social de las personas y colectivos de una determinada comunidad en las respuestas a sus necesidades sociales, así como promover el voluntariado. Se hace efectiva a través del **Servicio de Cooperación Social**.

Programa de Cooperación Social:

Creación de foros de reflexión, debate y participación social en servicios sociales

Apoyo técnico para la creación, desarrollo y autonomía en su gestión de entidades sociales sin ánimo de lucro en materia de servicios sociales y grupos de autoayuda

Captación, formación e incorporación de voluntarios en actuaciones de compañía, ayuda y apoyo emocional

4.1.2. Área de Cultura.

Los objetivos del área se centran en:

- Promoción, fomento y apoyo a la difusión de la cultura en cada una de sus manifestaciones.
- Coordinación, gestión y supervisión de la actividad cultural de competencia comarcal.

Su desarrollo se concreta en los siguientes servicios:

- Fomento y apoyo a las asociaciones culturales.
- Promoción de museos comarcales.
- Promoción de la música, el teatro y las artes plásticas.

4.1.3. Área de Turismo.

La finalidad del Área de Turismo es la promoción turística del territorio comarcal, la gestión y la supervisión de la actividad y oferta turística.

Su desarrollo se concreta en los siguientes servicios:

- Apoyo y fomento a las asociaciones de turismo rural.
- Promoción de los recursos y de la oferta turística.
- Asesoramiento técnico a las pequeñas y medianas empresas turísticas.
- Autorización de apertura y tramitación de la inscripción, variaciones de datos y bajas en el Registro de Turismo de la Comunidad Autónoma de los establecimientos y actividades de su competencia, e inspección de alojamientos rurales y restauración.
- Autorización de apertura y revisión
- Sellado y comunicación de precios de establecimientos de hostelería y empresas turísticas, incluyendo el sellado de precios en fiestas locales en establecimientos móviles.
- Recepción y tramitación de hojas de reclamación en relación con los establecimientos turísticos.
- Difusión y promoción turística a través de ferias.
- Elaboración y aprobación de un Plan de Competitividad Turística Comarcal, respetando las Directrices de los recursos turísticos de la Comunidad Autónoma.

4.1.4. Área de Deporte.

El Área de Deporte de la Comarca de Tarazona y el Moncayo tiene la finalidad de facilitar el desarrollo deportivo de la comarca.

Los servicios que se prestan son:

- Organización de actividades y competiciones deportivas.
- Desarrollo de proyectos deportivos comarcales.
- Asesoramiento y colaboración con los municipios en su programa local de actividades deportivas.
- Apoyo técnico a asociaciones ya existentes.
- Difusión de programas y campañas deportivas.
- Colaboración con los Centros Escolares.
- Potenciación de la formación: curso de entrenador...
- Participación en pruebas federadas a nivel nacional, regional y comarcal.
- Realización de cursos sobre actividades deportivas.

4.1.5. Área de la Agencia de Empleo y Desarrollo Comarcal¹.

El Área de Agencia de Empleo y Desarrollo Comarcal tiene como objetivos:

- Contribuir al desarrollo socioeconómico del territorio comarcal.
- Trabajar en colaboración con el INAEM para la promoción e implantación de políticas activas de empleo.

Estos objetivos se desarrollan a través de los siguientes programas y servicios:

Políticas Activas de Empleo:

- Informar a empresas y emprendedores de las subvenciones.
- Difusión de los servicios del INAEM.
- Inserción laboral de los demandantes de empleo, identificando necesidades de personal de las empresas y proponiendo acciones de mejora de la empleabilidad.
- Analizar la evolución y repercusión de las políticas activas de empleo.
- Colaborar con el resto de agentes de AEDL de Aragón.

Desarrollo Socioeconómico:

- Identificar Nuevos Yacimientos de Empleo y posibles emprendedores.
- Promover el espíritu emprendedor entre desempleados, emprendedores, instituciones...
- Acompañamiento técnico en la iniciación de proyectos empresariales.
- Acompañamiento técnico en las primeras etapas de funcionamiento a través de consultorías y procesos formativos.
- Cualquier otras relacionadas con el Desarrollo Socioeconómico.

¹ Programa condicionado a la subvención destinada por parte del Gobierno de Aragón (INAEM)

4.1.6. Área de Participación Ciudadana, Igualdad y Juventud.

El objetivo del Área es la generación de iniciativas propias de la comarca y ofrecer el apoyo técnico necesario para el desarrollo de las ideas procedentes del tejido social comarcal.

Es la Oficina de Participación Ciudadana, Igualdad y Juventud el centro donde se desarrollan los siguientes servicios:

Participación Ciudadana – Igualdad:

- Atención, información y orientación al ciudadano
- Asesoramiento a asociaciones y entidades ciudadanas
- Movilización de recursos para asociaciones
- Gestión de la información institucional a través de la elaboración de un boletín electrónico semanal
- Desarrollo de actividades comunitarias
- Creación de programas sociales
- Apoyo a la comunidad educativa
- Colaboración con los ayuntamientos en la organización de actividades socioculturales
- Formación para entidades ciudadanas
- Charlas, cursos y talleres
- Programas de fomento del sentimiento de pertenencia e identidad

Inmigración:

- Sensibilización intercultural

- Asesoramiento a entidades emigrantes
- Intermediación social
- Actividades de desarrollo comunitario
- Desarrollo de proyectos interasociativos con población emigrante

Además, el Área cuenta con una infraestructura específica para Juventud: el **Centro de Información y Actividades Juveniles**. La misión del CIAJ es la educación en valores de participación social, de solidaridad, de igualdad. De esta forma se capacita a los jóvenes para su construcción como ciudadanos activos y participativos, conscientes de que forman parte de una comunidad de la que deben tomar parte. Su ámbito de trabajo es la educación no formal y su metodología está basada en la animación sociocultural. Los servicios que ofrece son:

- Punto de información juvenil (Información y asesoramiento sobre becas, subvenciones, concursos, otros temas de interés...)
- Promoción y organización de actividades de animación, artísticas y socioculturales, de ocio y tiempo libre, de prevención y salud...
- Inspección e imposición de sanciones por incumplimiento de la normativa reguladora de actividades juveniles de tiempo libre
- Cooperación con organizaciones y entidades para el desarrollo de programas de fomento del voluntariado
- Promoción y concertación de campos de trabajo de recuperación del Patrimonio, tareas medioambientales, sociales...
- Coordinar con entidades públicas o privadas titulares de residencias, albergues y campamentos juveniles el uso de los servicios
- Otros servicios orientados a la juventud

4.1.7. Área de Protección de Consumidores y Usuarios.

El objetivo del Área es asesorar a los ciudadanos para que defiendan sus derechos como consumidores, tanto en la compra de bienes, como en la utilización de servicios.

Los servicios que se ofrecen son:

- Asesoramiento al consumidor y usuario
- Mediación entre partes en conflicto
- Tramitación de quejas y reclamaciones y denuncias
- Colaboraciones con entidades públicas y privadas para trabajar por y para un “consumo responsable”
- Realizar tareas de educación y formación en materia de consumo

4.1.8. Área de Recogida y Tratamiento de Residuos Urbanos.

El objetivo del Área es llevar la gestión de la recogida y el tratamiento de residuos urbanos. Esta labor se concreta en:

- Recogida selectiva y tratamiento de los residuos urbanos
- Adquisición de equipamientos de recogida y transporte de residuos urbanos
- Fomento y colaboración, con la Administración Local competente en materia de gestión de residuos urbanos
- Sensibilización ciudadana en materia de reutilización, reciclado y recogida selectiva
- Elaboración de Planes Comarcales de gestión de residuos urbanos

4.2. Información Legal

4.2.1. Normativa aplicable.

- Ley 10/1993, de 4 de noviembre, de Comarcalización de Aragón.
- Ley 14/2001 de creación de la Comarca de Tarazona y el Moncayo.
- Decreto 79/2002, de 26 de febrero del Gobierno de Aragón, por el que se transfieren funciones y traspasan servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón a la Comarca de Tarazona y el Moncayo.
- Decreto 4/2005, de 11 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se modifican los Decretos de Transferencia de cada una de las Comarcas.
- Decreto Legislativo 1/2006, de 27 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Comarcalización de Aragón.
- Decreto Legislativo 2/2006, de 27 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Comarcalización de Aragón.

4.2.1.1. Área de Acción Social.

- Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.
- Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Ordenanza reguladora de precios públicos por los servicios de ayuda a domicilio.

4.2.1.2. Área de Cultura

- Ordenanza fiscal número 3, reguladora de la tasa por utilización de infraestructuras comarcales.
- Ordenanza fiscal número 2, reguladora de la tasa por expedición de documentos administrativos.

4.2.1.3. **Área de Turismo.**

- Ley 6/2003 de Turismo de Aragón.
- Normativa sectorial de los establecimientos de competencia comarcal (empresas de turismo activo, empresas de restauración, alojamientos al aire libre, acampadas, viviendas de turismo rural y albergues y refugios)
- DECRETO 295/2005, de 13 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las declaraciones de interés turístico de Aragón.
- Ordenanza fiscal número 3, reguladora de la tasa por utilización de infraestructuras comarcales.
- Ordenanza fiscal número 2, reguladora de la tasa por expedición de documentos administrativos.

4.2.1.4. **Área de Deporte.**

- Ordenanza comarcal de precios públicos por la realización de actividades deportivas.
- Ordenanza fiscal número 3, reguladora de la tasa por utilización de infraestructuras comarcales.
- Ordenanza fiscal número 2, reguladora de la tasa por expedición de documentos administrativos.

4.2.1.5. **Área de la Agencia de Empleo y Desarrollo Comarcal.**

- ORDEN de 9 de marzo de 2007, del Departamento de Economía, Hacienda y Empleo, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones para la contratación de Agentes de Empleo y Desarrollo Local en el ámbito de colaboración con las entidades locales.
- Orden de 7 de mayo de 2008, del Departamento de Economía, Hacienda y Empleo, por la que se modifica el artículo 5.2 de la

Orden de 9 de marzo de 2007, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones para la contratación de Agentes de Empleo y Desarrollo Local en el ámbito de colaboración con las entidades locales.

- ORDEN de 27 de abril de 2009, del Departamento de Economía, Hacienda y Empleo, por la que se modifican diversos artículos de la Orden de 9 de marzo de 2007, del Departamento de Economía, Hacienda y Empleo, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones para la contratación de Agentes de Empleo y Desarrollo Local
- Ordenanza fiscal número 3, reguladora de la tasa por utilización de infraestructuras comarcales.
- Ordenanza fiscal número 2, reguladora de la tasa por expedición de documentos administrativos.

4.2.1.6. Área de Participación Ciudadana, Igualdad y Juventud.

- Ordenanza fiscal número 3, reguladora de la tasa por utilización de infraestructuras comarcales.
- Ordenanza fiscal número 2, reguladora de la tasa por expedición de documentos administrativos.

4.2.1.7. Área de Protección de Consumidores y Usuarios.

- Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la defensa de los consumidores y usuarios.
- Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón.

4.2.1.8. **Área Recogida y Tratamiento de Residuos Urbanos.**

- Ordenanza fiscal número 3, reguladora de la tasa por utilización de infraestructuras comarcales.
- Ordenanza fiscal número 2, reguladora de la tasa por expedición de documentos administrativos.

4.3. *Derechos de la ciudadanía*

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

Así pues, de manera general, los ciudadanos tienen derecho:

- A poder identificar con claridad y prontitud la unidad administrativa que, dentro de la Administración, es competente para la prestación del servicio requerido.
- A recibir información administrativa general de manera presencial, telefónica, informática o telemática, todo ello de forma eficaz y rápida.
- A ser atendidos de forma directa y personalizada.
- A una información administrativa real, veraz y pública.
- A una orientación positiva.
- A ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos que dirijan a las autoridades administrativas de la DGA conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.

4.4. *Participación de ciudadanos y usuarios*

La atención a los usuarios se hace bien personalmente en las oficinas o bien vía telefónica y correo electrónico.

La Comarca de Tarazona y el Moncayo dispone de un sistema a través del cual los ciudadanos y ciudadanas pueden formular sus **Quejas y Sugerencias** sobre el funcionamiento de los servicios públicos prestados por esta Entidad.

El sistema contempla la posibilidad de cumplimentar un formulario de contacto para remitir consultas y/o sugerencias de forma electrónica en la página web comarcal.

5. Compromisos de calidad ofrecidos

La relación de servicios prestados por la comarca, según se plasman en la Carta de Servicios, así como los derechos concretos de los ciudadanos, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

5.1. *Identificación de los compromisos de calidad*

- **Información:** Dar información completa de los servicios que se presta, los horarios de atención y las formas de comunicación existentes.
- **Profesionalidad y amabilidad:** Ofrecer un servicio profesional, atento y orientado a las necesidades de cada ciudadano y ciudadana.
- **Sencillez:** Utilizar un lenguaje común, huyendo de tecnicismos innecesarios, consiguiendo que la tramitación sea simple e inteligible.
- **Voluntad de Servicio integral:** Comunicar la situación administrativa en la que se encuentra un trámite solicitado.
- **Rapidez y eficacia:** Realizar los trámites de atención presencial requeridos en el menor tiempo posible.
- **Instalaciones y equipamientos:** Mantener en perfecto estado las instalaciones comarcales.
- **Quejas y sugerencias:** Dar respuesta a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 30 días.

5.2. Indicadores de control y seguimiento

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos antes citados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por la Comarca:

- Número de quejas y sugerencias recibidas por áreas comarcales.
- % de quejas y sugerencias contestadas en plazo.
- Número y tipo de mejoras realizadas anuales en las instalaciones y equipamientos comarcales y municipales.
- Número de cursos de formación realizados por el personal.
- Número de personas usuarias del Servicio Social de Base.
- Números de actividades culturales realizadas en el año.
- Número de consultas atendidas en materia de turismo.
- Número de actividades y competiciones deportivas organizadas en el año.
- Número de personas usuarias del Servicio de facilitación de la inserción laboral.
- % de asesoramiento empresarial con resultado de nueva actividad.
- Número de personas usuarias de la oficina de participación ciudadana, igualdad y juventud.
- Número de personas usuarias del centro de información y actividades juveniles.

5.3. Mecanismos de Evaluación

A efectos del seguimiento y control de la prestación de los servicios se establece que el Presidente Comarcal como responsable de la gestión de los servicios recogidos en la presente Carta de Servicios Comarcales será el responsable de la labor de control y seguimiento, verificando el cumplimiento de los indicadores establecidos con una periodicidad trimestral, y se realizará una evaluación anual del grado de cumplimiento de los mismos, introduciendo si así procede un plan de mejora de los mismos, con las acciones correctivas que sean necesarias en su caso.

6. Datos complementarios

a. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas:

Oficina comarcal

Avda. La Paz 6, Portal 8 Local 1. 50500 Tarazona

Tfno: 976 644 640 / 976 644 648

Fax: 976 644 648

Correo electrónico: comarca@tarazonayelmoncayo.es

Web: www.tarazonayelmoncayo.es

Horario: De 8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes

Otras infraestructuras comarcales:

Cultura, Turismo y Deporte

Avda. La Paz 6, Portal 6 Local. 50500 Tarazona

Tfno: 976 642 089

Correo electrónico: sroyo@comarcamoncayo.org

ecalvo@comarcamoncayo.org

Horario: De 8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes

Agente de Empleo y Desarrollo Local

Avda. La Paz 6, Portal 6 Local. 50500 Tarazona

Tfno: 976 640 402

Correo

electrónico:

amagallon@comarcamoncayo.org

cchueca@comarcamoncayo.org

Horario: De 8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes

Centro de Servicios Sociales

Avda. La Paz 31, bajos. 50500 Tarazona

Tlfno: 976 641 033 / 976 641 258

Fax: 976 643 907

Correo electrónico: css@tarazona.es

Horario: De 8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes

Oficina de Participación Ciudadana, Igualdad y Juventud

C/ Virgen del Río 29, local. 50500 Tarazona.

Tlfno: 976 643 800

Correo electrónico: ssahun@comarcamoncayo.org

jlpalacios@comarcamoncayo.org

Horario: De 9:30 a 15:00 horas y de 16:00 a 18:40 horas de lunes a jueves, viernes de 9:30 a 15:00 horas

Centro de Información y Actividades Juveniles

Avenida de la Estación s/n. 50500 Tarazona.

Tlfno: 976 643 800

Correo electrónico: cperez@comarcamoncayo.org

Horario: De 17:00 a 21:00 horas de lunes a viernes

Oficina Comarcal de Información al Consumidor

Avenida Teruel 1 / Avenida de la Estación 17, bajo.
50500 Tarazona.

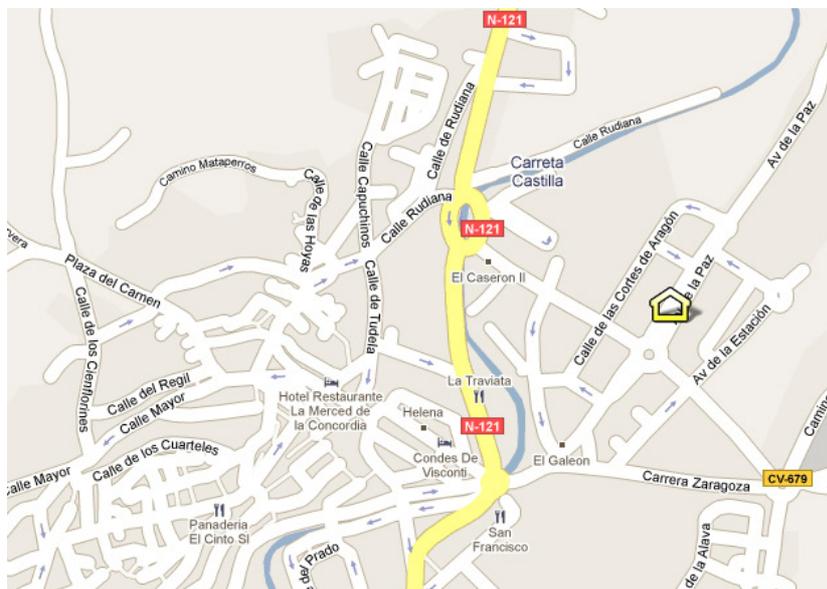
Tlfno: 976 644 347

Correo electrónico: omic@tarazona.es

Horario: Martes y Jueves de 17:00 a 19:00 horas

b. Mapa de acceso.

Sede administrativa:



c. Identificación y dirección de la unidad responsable de la carta de servicios.

La Secretaría Comarcal, a través de su titular, será la unidad encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la Carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

7. Comunicación.

La Carta de Servicios permite establecer y gestionar una serie de canales para la correcta difusión de toda la información relacionada con el desempeño de los distintos servicios de la comarca.

La comunicación se establece a través de las siguientes vías:

- Elaboración y gestión del Folleto Divulgativo a los ciudadanos.
- Difusión en la Web de la Comarca.
- Entrega a los ciudadanos y/o exposición en los tablores divulgativos de la sede comarcal.