

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES
DE LOS CIUDADANOS DE
PAMPLONA ANTE SU
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

	<u>INDICE</u>	Pag
Preámbulo		3
I. Una Administración municipal moderna y abierta a los ciudadanos.		
Una Administración transparente		5
Una Administración comprensible		9
Una Administración atenta con el ciudadano		10
Una Administración Municipal participativa y responsable ante el ciudadano		12
Una Administración ágil y tecnológicamente avanzada		13
II. Una Administración Municipal solidaria y defensora del medio ambiente		
Protección de las personas con discapacidad		14
Los inmigrantes ante la Administración		15
La Administración y los ciudadanos en situación de exclusión		15
La Administración Municipal y el Medio Ambiente		16
III. Una relación de confianza con los empleados públicos		16
IV. Deberes de los ciudadanos de Pamplona ante su Administración municipal		17
Eficacia de la carta de derechos y deberes		18

PREÁMBULO

Las relaciones entre el Ayuntamiento de Pamplona y sus vecinos, entre nuestra Administración Municipal y sus administrados, se han de caracterizar por la existencia de un vínculo que venga definido por los derechos, las obligaciones y por el desarrollo de la participación ciudadana de aquéllos.

Pamplona ha de hacer extensivo su celo en la defensa y la protección de los derechos, especialmente de los fundamentales, a todas las personas que se encuentren en la ciudad, sean o no residentes en ella. Igualmente, a todos es exigible el cumplimiento de los deberes cívicos y el respeto a las personas y al entorno urbano.

En este marco, y en el siglo XXI, la sociedad pamplonesa demanda una Administración Municipal abierta, en proceso de mejora continua. Una Administración cuya gestión se oriente a la satisfacción de las necesidades y expectativas ciudadanas, que sea capaz de dar servicio con la mayor agilidad, calidad y eficacia, incorporando para ello los métodos de organización e instrumentos administrativos y tecnológicos más modernos y avanzados.

Asimismo, la necesaria convivencia cívica y la preservación de los derechos e intereses generales, y de los que correspondan a todas y cada una de las personas que se hallan en nuestra ciudad exigen el cumplimiento de determinadas normas de conducta y el sometimiento a la legalidad democráticamente aprobada. Ser ciudadano, mujer u hombre, en Pamplona como en cualquier otra localidad, significa asumir un compromiso con el entorno social, del cual se derivan, a su vez, derechos y deberes. La obstaculización en el ejercicio de los primeros o la falta de cumplimiento de las obligaciones, conlleva consecuencias que afectan a toda la sociedad.

El Ayuntamiento, en su diario actuar como Administración más próxima al ciudadano que garantiza los derechos de éste en el ámbito local, debe propiciarle la más adecuada atención, información y servicio y la pertinente participación de vecinos y asociaciones en la vida municipal.

El texto de esta Carta de Derechos y Deberes de los Ciudadanos de Pamplona ante su Administración Municipal pretende abordar, mediante un acuerdo de las fuerzas políticas municipales, las bases del funcionamiento de nuestro Ayuntamiento en esta materia.

Tal es el objeto y finalidad de esta Carta que configura una Administración Municipal que responde a los principios de transparencia, información y atención adecuada en la prestación de los servicios y de convivencia y cumplimiento de las leyes, estableciendo los derechos y obligaciones de los administrados. Dicha Carta ha de ser complementada, en materia de Participación Ciudadana, por las normas que desarrollen y fomenten la misma, así como por el resto de actuaciones y buenas prácticas tendentes a propiciar la atención, información y



participación de vecinos y asociaciones en la vida municipal, implicándoles en la realización de una comunidad activa. Además, la presente Carta ha de ser complementada con el resto de legislación vigente, administrativa o no; desde la propia Constitución Española a las leyes, reglamentos, u otra normativa, bien de carácter general o sectorial, de la que se derivan derechos o deberes para los ciudadanos y que no cabe incluir en la presente Carta cuyo objeto no es, obviamente, constituirse en un texto compilatorio o de recopilación de las variadas disposiciones que, día a día, van incorporándose a nuestro ordenamiento jurídico.

Con la finalidad expresa de conseguir una Administración Municipal moderna y abierta a los ciudadanos de Pamplona, la Carta desarrolla en su primera parte los principios de transparencia, información y atención adecuada, destacando la importancia de conseguir una Administración responsable ante los ciudadanos, quienes podrán formular sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de la misma, formular los correspondientes recursos y exigir, en caso necesario, las reparaciones a que hubiera lugar.

La segunda parte de la Carta se centra en la necesidad de una Administración cada día más solidaria, en el compromiso de prestar una especial atención y cuidado en la relación de la Administración Municipal con aquellos ciudadanos que se encuentran más desprotegidos. Entre éstos, cabe destacar a las personas que sufren una discapacidad sensorial, física o psíquica, para que logren solventar sus problemas de comunicación y eliminar barreras y obstáculos. Además, lógicamente, de los extranjeros inmigrantes en Pamplona a quienes se debe asegurar la aplicación de los principios y derechos recogidos en esta Carta. E igualmente, de las personas en riesgo o en situación de exclusión, que tienen derecho a un especial amparo por parte de las instituciones. Asimismo, se contempla un marco general de protección del medio ambiente.

La Carta se ocupa en su tercera parte de aquellos derechos que son característicos de la relación del ciudadano con los empleados públicos.

La cuarta parte de la Carta alude a los deberes de los vecinos para con su Administración Municipal que garantizan, a su vez, los derechos e intereses generales de todos.

Finalmente, la Carta de Derechos y Deberes concluye con una previsión relativa a las condiciones necesarias para garantizar su eficacia. De este modo, se proclama la exigibilidad de los deberes y, desde luego, la de los derechos reconocidos y la vinculación a los mismos de los corporativos, funcionarios y empleados municipales y demás personas e Instituciones que cooperan con la Administración Municipal.

Asimismo se contempla el seguimiento y evaluación del desarrollo y cumplimiento de esta Carta.



I. UNA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL MODERNA Y ABIERTA A LOS CIUDADANOS.

Una Administración transparente.

1.- El ciudadano de Pamplona tiene derecho a recibir información sobre las actividades, la gestión y el funcionamiento de su Administración Municipal, sobre los servicios que ésta presta y la forma de prestarlos, sobre los compromisos de calidad que asume para su prestación y sobre las características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos administrativos. Además, el Ayuntamiento ha de ofrecer al ciudadano información sobre sus derechos y obligaciones.

La información municipal, con el fin de asegurar la máxima participación, se puede hacer en las formas siguientes:

- a. Información pública.
- b. Información pública individualizada, que se debe utilizar al menos en las actuaciones urbanísticas de singular relevancia o en otros supuestos, siempre que en ambos casos se establezcan por reglamento.
- c. Consulta directa de los ciudadanos, mediante sistemas telefónicos y telemáticos, de las bases de datos, ficheros y registros que el Ayuntamiento disponga abrir al acceso público. Se deberán regular los efectos de las comunicaciones enviadas mediante correo electrónico.
- d. Los vecinos tienen derecho a ser informados de los resultados de la gestión municipal. Con el fin de hacer efectivo este principio de transparencia, el Ayuntamiento de Pamplona tiene que definir anualmente un conjunto de indicadores de actividad, costes, eficacia, eficiencia y calidad. Esta información se difunde por los medios y por las redes de comunicación para asegurar su conocimiento general.

El Ayuntamiento de Pamplona debe prestar el servicio de acceso a la información municipal y ciudadana por sistemas presenciales, telefónicos y telemáticos. Este servicio municipal puede ser gestionado por cualquiera de las formas de gestión establecidas por esta Carta o por la normativa vigente.

En la prestación del servicio a que hace referencia el apartado anterior, el Ayuntamiento ha de velar porque cualquier persona, empresa, administración, institución, organismo o entidad pueda acceder a la máxima información sobre la ciudad, tanto en lo relativo a aspectos generales como a cuestiones específicas. Con esta finalidad, el Ayuntamiento puede convenir con otras



administraciones, organismos, instituciones o entidades nacionales o internacionales la interconexión de las diferentes bases de datos. En todo caso, hay que especificar qué información es propiamente municipal y cuál es facilitada por otros organismos, personas o entidades.

En el tratamiento específico de la información que se ponga a disposición de quien la quiera consultar y en la determinación de los procedimientos y protocolos de acceso, se debe tener en cuenta la normativa que regula el carácter privado de los datos personales. El Ayuntamiento puede exigir la identificación previa del consultante y establecer requisitos específicos para abrir el acceso a determinados ficheros o bases de datos.

Se impulsará la creación y dotación material de Oficinas de Atención Ciudadana y de Registros de entrada y salida.

El Ayuntamiento de Pamplona puede promover todo tipo de consorcios y asociaciones, y participar en ellos, con la finalidad de impulsar y estimular el uso de las nuevas tecnologías y el desarrollo de nuevos sistemas de información, de poner en común las bases de datos y de información municipales y de facilitar el acceso a éstas.

La información sobre los horarios de atención al público se situará en un lugar claramente visible en las sedes administrativas.

Las dependencias estarán debidamente señalizadas, a fin de que puedan encontrarse sin necesidad de hacer preguntas o averiguaciones.

Se podrán presentar en cualquier registro de entrada del Ayuntamiento documentos dirigidos a cualquier órgano de dicha Administración Municipal o a cualquier otra que, según la normativa vigente, proceda.

2.- El ciudadano tiene derecho a recibir de conformidad con la normativa vigente información transparente sobre el estado, la actividad y los asuntos de los órganos administrativos municipales.

El Área municipal competente canalizará esta información para facilitar su consulta en el marco de un plan de transparencia y conforme a la legalidad.

En este sentido, el Ayuntamiento contempla la elaboración de las correspondientes Cartas de Servicios para antes de que finalice el mes de marzo de 2006:

Una Carta de Servicios es un documento por el que un Área del Ayuntamiento de Pamplona informará a los ciudadanos sobre:

- Los servicios que presta y la forma de prestarlos.
- Los compromisos de calidad que asume para proporcionar un mejor servicio.

El Ayuntamiento de Pamplona, como institución que presta servicio a los ciudadanos, orientará su gestión a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Por ello, la Carta de Servicios se dirige a los usuarios de los servicios.

La finalidad de la Carta es:

- Acercar el Ayuntamiento a los ciudadanos.
- Informar a los ciudadanos sobre los servicios y trámites realizados por las Áreas Municipales.
- Expresar el esfuerzo del Ayuntamiento por la mejora de los servicios municipales.
- Establecer un nivel adecuado de calidad de los servicios y controlar su mantenimiento.
- Establecer las formas de participación de los ciudadanos para conocer su opinión sobre el funcionamiento de los servicios municipales.

Su contenido debe ser:

- El nombre y cometidos del Área que la elabora.
- Los servicios prestados.
- Los compromisos de calidad asumidos.
- Las formas de participación a disposición de los ciudadanos.
- Direcciones y teléfonos del Área.

El Ayuntamiento de Pamplona a través de las Cartas de Servicios se compromete a:

- Accesibilidad para todos los ciudadanos, con horarios amplios y adecuados y atención diversificada: presencial, telefónica y telemática.



- Atención a los ciudadanos por personal cualificado, con trato amable, respuesta apropiada, rapidez, confidencialidad y eficacia.
- Información adecuada y precisa sobre los servicios municipales, los derechos y obligaciones de los ciudadanos y la situación de los procedimientos administrativos.
- Asesoramiento al ciudadano sobre los requisitos y trámites necesarios en sus actuaciones ante la Administración municipal.
- Cumplimiento de los plazos estipulados mediante una gestión rápida de los procedimientos y trámites administrativos.
- Claridad y transparencia en la gestión administrativa, mediante una información continua al ciudadano.
- Eficiencia en la gestión de los recursos municipales, procurando el máximo ahorro.
- Participación de los ciudadanos para expresar sus necesidades, expectativas y grado de satisfacción con los servicios municipales.
- Mejora de los servicios a partir de las sugerencias, quejas y propuestas presentadas por los ciudadanos.
- Calidad del servicio a los ciudadanos mediante la mejora continua.

Criterios de Actualización: Las Cartas de Servicios serán evaluadas y revisadas anualmente, mediante grupos de trabajo que tendrán en cuenta las sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos.

3.- El ciudadano tiene derecho a conocer el contenido actualizado de las normas municipales. El Ayuntamiento de Pamplona se compromete a facilitar el ejercicio de dicho derecho mediante el correspondiente sistema electrónico de datos fácilmente accesible.

4.- El ciudadano tiene derecho a conocer el contenido y estado de los expedientes en los que tenga interés legítimo de acuerdo con lo dispuesto en las leyes o normas administrativas.

El Ayuntamiento deberá entregar, a petición del ciudadano, copia de todos los escritos que éste presente y de todas las resoluciones o acuerdos administrativos relevantes que le sean notificados.

Los interesados tendrán acceso a los documentos, libros, archivos públicos y registros administrativos que no tengan carácter reservado, de conformidad con las previsiones normativas.

Las autoridades y funcionarios deberán exponer y comunicar, por escrito al ciudadano que lo solicite por escrito, los motivos legales por los que se deniega el acceso a una información de carácter administrativo.

5.- El ciudadano tiene derecho a solicitar y conocer anticipadamente el coste aproximado de la intervención administrativa que demanda y la forma de pago.

El ciudadano podrá escoger, entre los diversos sistemas de pago existentes siempre que éstos garanticen plenamente la percepción del abono, en tiempo y forma, de las cantidades adeudadas al Ayuntamiento.

6.- El ciudadano tiene derecho a asistir a las sesiones del Pleno, o de otros órganos municipales, cuando así proceda, y a formular planteamientos ante el Consistorio en los términos reconocidos en las leyes y reglamentos vigentes.

7.- Los ciudadanos tienen derecho a dirigirse al Ayuntamiento tanto en castellano como en vascuence y a ser respondidos o atendidos de conformidad con lo establecido en la normativa vigente, de ámbito municipal o foral.

Una Administración comprensible.

8.- El ciudadano tiene derecho a que las comunicaciones administrativas, las resoluciones y acuerdos, contengan términos sencillos y comprensibles, evitándosele requerimientos innecesarios. El ciudadano tiene, así, derecho a que cuando la Administración se dirija a él utilice un lenguaje claro y sencillo, que, respetando las exigencias técnicas y jurídicas necesarias, resulte comprensible.

Los responsables que dirijan los actos administrativos velarán por la salvaguardia de este derecho.

9.- La Administración Municipal proporcionará gratuitamente formularios de instancias a los ciudadanos para facilitar el ejercicio de sus derechos.

El ciudadano podrá recabar de la Administración información o ayuda para rellenar las instancias que dirija al Ayuntamiento.

Una Administración atenta con el ciudadano.

10.- Los ciudadanos tienen derecho a ser atendidos e informados de forma amable, diligente y respetuosa en igualdad de condiciones y sin discriminación alguna.

11.- El Ayuntamiento, desde el Servicio de Atención Ciudadana, de forma presencial o por teléfono e inmediatamente, facilitará información sobre la denominación, dirección, número de fax, teléfono o correo electrónico y horario de la oficina o dependencia a la que dirigirse para realizar cualquier gestión.

Se editará una Guía de Servicios de la Ciudad que se colgará en la web municipal, a fin de mantener debidamente actualizado el contenido de aquélla, al servicio de los ciudadanos que deseen conocer los recursos municipales y su localización.

12.- El ciudadano tiene derecho a exigir que las actuaciones administrativas en las que resulte preceptiva su comparecencia se celebren con la máxima puntualidad.

La Administración Municipal deberá informar al ciudadano sobre las razones del retraso o de la suspensión de cualquier actuación administrativa a la que estuviera convocado.

La suspensión se comunicará al ciudadano, salvo causa de fuerza mayor, con antelación suficiente para evitar su desplazamiento.

13.- El ciudadano tiene derecho a que su comparecencia personal ante un órgano de la Administración Municipal resulte lo menos gravosa posible.

Sólo habrá que desplazarse, para la gestión de un asunto administrativo hasta una oficina de dicha índole, cuando ello sea estrictamente necesario a tal objeto.

La comparecencia de los ciudadanos ante los órganos administrativos solamente podrá ser exigida cuando sea indispensable conforme a la Ley.

Se procurará siempre concentrar en un solo día las distintas actuaciones que exijan la comparecencia de una persona ante un mismo órgano administrativo.

Las dependencias administrativas accesibles al público, tales como zonas de espera, despachos, etc., deberán reunir las condiciones y servicios necesarios para asegurar una correcta atención al ciudadano.

14.- El ciudadano tiene derecho a elegir el lugar y el medio legal preferente, de entre los que existan en nuestra Administración Municipal, para la entrega de las notificaciones.

15.- El ciudadano tiene derecho a conocer la identidad y empleo de la persona que le atienda, o que sea responsable de los trámites correspondientes, salvo cuando esté justificado por razones legales.

Los datos de la persona que atiende figurarán en un lugar fácilmente visible de su puesto de trabajo.

Quien responda por teléfono o quien realice una comunicación por vía telemática deberá en todo caso identificarse ante el ciudadano.

16.- El ciudadano tiene derecho a ser atendido personalmente por responsables del órgano administrativo respecto a cualquier incidencia relacionada con el funcionamiento del mismo.

17.- El ciudadano tiene derecho a ser atendido de manera ágil y accesible. La atención será diversificada: presencial, telefónica y telemática, a través de las nuevas tecnologías.

18.- El ciudadano tiene derecho a obtener una respuesta expresa, eficiente y en los plazos legalmente previstos, por parte de la Administración Municipal.

Una Administración Municipal participativa y responsable ante el ciudadano.

19.- El ciudadano tiene derecho a ser elector y elegible en los comicios locales, de acuerdo con la legislación electoral vigente. Igualmente lo tiene a participar en la vida municipal de acuerdo con lo que disponen las leyes y reglamentos municipales y, específicamente los de regulación y desarrollo de la participación ciudadana, así como a hacerlo voluntariamente, si procede, a petición de los órganos de gobierno y administración municipales competentes.

Para el ejercicio del derecho de petición, se ha de seguir lo que disponen las leyes generales sobre esta materia, teniendo en cuenta que el ejercicio del derecho de petición puede ser individual o colectivo.

20.- El ciudadano tiene derecho a utilizar los servicios públicos municipales, de acuerdo con su naturaleza, y a acceder a los aprovechamientos comunales conforme a las normas aplicables en cada caso.

La Administración municipal llevará a cabo encuestas, sondeos y consultas para valorar el grado de satisfacción ciudadana sobre los servicios que recibe.

21.- Los ciudadanos serán tratados en condiciones de igualdad en su acceso a los distintos servicios públicos conforme a la normativa vigente.

El Ayuntamiento de Pamplona tiene que velar para que no se produzcan conductas discriminatorias negativas por razón de lugar de nacimiento, raza, religión, ascendencia, edad, sexo o discapacidad física, psíquica o sensorial.

22.- El ciudadano tiene derecho a formular reclamaciones, quejas y sugerencias relativas al funcionamiento de la Administración Municipal, así como a recibir respuesta a las mismas.

Podrá presentar las quejas y sugerencias ante el propio Ayuntamiento, sus organismos autónomos o empresas públicas o en las Oficinas de Atención Ciudadana, conforme a la normativa en vigor.

El Ayuntamiento contará con los correspondientes sistemas para garantizar el ejercicio de este derecho por vía telemática.

La Administración Municipal tendrá a disposición del ciudadano, en lugar visible y suficientemente indicado, los formularios necesarios para ejercer este derecho.



23.- El ciudadano tiene derecho a interponer recurso contra los actos de la Administración, conforme a la legislación reguladora.

24.- Los vecinos de Pamplona tienen derecho a ver garantizados por el Ayuntamiento los servicios municipales y la calidad de los mismos sean estos prestados directamente por el propio Ayuntamiento o mediante cualesquiera fórmulas legalmente establecidas.

25.- El ciudadano tiene derecho a exigir responsabilidades por error administrativo o por el funcionamiento anormal de la Administración Municipal, o de sus servicios, en los términos previstos por las leyes.

Los daños causados en bienes o derechos de los ciudadanos podrán dar lugar a una indemnización que podrá ser reclamada por el perjudicado con arreglo a lo dispuesto en la Ley.

Las reclamaciones indemnizatorias se tramitarán con preferencia y celeridad.

26.- El Ayuntamiento de Pamplona puede ejercer la función de administrar, si lo establece la legislación civil, los bienes objeto de disposiciones testamentarias sin determinación de beneficiarios concretos.

27.- La ciudad de Pamplona debe reconocer las actividades, realizaciones o trayectorias de personas y entidades que lo merezcan.

Una Administración ágil y tecnológicamente avanzada.

28.- El ciudadano tiene derecho a una tramitación ágil de los asuntos que le afecten, que deberán resolverse dentro del plazo legal, y a conocer, en su caso, el motivo concreto del retraso.

La Administración potenciará la “ventanilla única” para gestionar de manera conjunta autorizaciones, permisos o inscripciones necesarias para el inicio de una actividad.

29.- El ciudadano tiene derecho a que no se le exija la aportación de documentos que obren en poder de esta Administración Pública, salvo que las leyes lo requieran.

- Sólo habrá que aportar los documentos exigidos por la normativa.
- No habrá que aportar documentos que deban ser expedidos por órganos de la Administración municipal.

30.- El Ayuntamiento, a través del Servicio de Atención Ciudadana, enviará al domicilio de quien lo solicite, de forma gratuita los volantes y otros documentos que oferta, necesarios para la iniciación de procedimientos o la solicitud de servicios de la Administración.

31.- El ciudadano tiene derecho a comunicarse con la Administración Municipal a través del correo electrónico y otros medios telemáticos con arreglo a lo dispuesto en las leyes, el Reglamento Orgánico y las Ordenanzas.

El Ayuntamiento impulsará el empleo y aplicación de estos medios en el desarrollo de la actividad de la Administración Municipal así como en las relaciones de ésta con los ciudadanos.

Los documentos emitidos por los órganos de la Administración Municipal y por los particulares a través de medios electrónicos y telemáticos, en soportes de cualquier naturaleza, tendrán plena validez y eficacia siempre que quede acreditada su integridad y autenticidad de conformidad con los requisitos exigidos en las leyes.

32.- El Ayuntamiento revisará progresivamente, con la colaboración y participación de los interesados, los procedimientos administrativos para hacerlos más sencillos, breves y accesibles.

II. UNA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL SOLIDARIA Y DEFENSORA DEL MEDIO AMBIENTE.

Protección de las personas con discapacidad.

33.- El ciudadano afectado por cualquier tipo de discapacidad sensorial, física o psíquica, podrá ejercitar con plenitud los derechos reconocidos en esta Carta y en las leyes. El Ayuntamiento de Pamplona reconoce a todos los ciudadanos, y particularmente a los discapacitados, el derecho de accesibilidad universal, lo que implica el compromiso por la eliminación de barreras de todo tipo, físicas o de otra índole.



- Solamente deberá comparecer ante el órgano administrativo cuando resulte estrictamente indispensable conforme a la Ley.

- Se comprobará con especial cuidado que el acto de comunicación ha llegado a conocimiento efectivo de su destinatario y, en su caso, de ser necesario, se procederá a la lectura en voz alta del contenido del acto.

- Los edificios administrativos deberán ir proveyéndose de aquellos diseños o configuración, de instalaciones o servicios que faciliten el acceso y la estancia en los mismos, a fin de propiciar la eliminación de limitaciones o barreras.

Los inmigrantes ante la Administración.

34.- El extranjero tiene derecho a ser atendido por las autoridades y todos los que prestan sus servicios en la Administración Municipal de acuerdo con lo establecido en esta Carta y sin sufrir discriminación alguna por razón de su raza, lengua, religión o creencias y conforme a lo dispuesto por los convenios internacionales ratificados por España.

35.- Los extranjeros inmigrantes en Pamplona tienen derecho a recibir una protección adecuada de la Administración Municipal al objeto de asegurar que comprenden el significado y trascendencia jurídica de las actuaciones administrativas en las que intervengan por cualquier causa.

La Administración y los ciudadanos en situación de exclusión.

36.- Los ciudadanos en riesgo o en situación de exclusión tienen derecho a una especial protección por parte de las autoridades municipales y del resto de instituciones públicas. Éstas dispondrán de los servicios y medios adecuados para procurar la plena integración social de todos los vecinos.

La Administración Municipal y el Medio Ambiente.

37.- Todos los ciudadanos tienen en Pamplona derecho a vivir en un medio ambiente sano, equilibrado y seguro y a que se proteja y salvaguarde dicho entorno para generaciones futuras.

Este derecho incluye el de uso adecuado de los recursos naturales y energéticos y el de protección frente a las agresiones a la calidad del entorno.

38.- En el marco de la normativa de derechos medioambientales y de la legislación general y municipal sobre esta materia, el Ayuntamiento debe desarrollar su política medioambiental y ejercer todas sus competencias prestando atención a su incidencia sobre la calidad del medio ambiente.

39.- El Ayuntamiento debe fomentar el uso de energías renovables en cuantas instalaciones acometa y debe promover su aplicación en las viviendas, comercios o industrias del municipio.

40.- El Ayuntamiento debe facilitar la movilidad y la accesibilidad de la ciudadanía, fomentar la utilización del transporte público por delante del transporte privado y la utilización de vehículos no contaminantes por delante de los que puedan producir algún tipo de contaminación. Las medidas concretas de aplicación de esta norma se tienen que establecer en las ordenanzas municipales.

41.- La hacienda municipal, en el marco de la legislación vigente, tenderá a gravar las actividades o los bienes que produzcan contaminación o molestia, se hallen o no gravados los que sean inocuos. En todo caso, los servicios municipales deben considerar prioritarias las actuaciones dirigidas a restablecer el orden medioambiental cuando éste sea perturbado.

42.- El Ayuntamiento informará sobre las condiciones ambientales en el término municipal, especialmente sobre las relativas a los niveles de contaminación de diversa índole y agentes alérgenos.

III. UNA RELACIÓN DE CONFIANZA CON LOS EMPLEADOS PÚBLICOS.

43.- El ciudadano tiene derecho a la debida atención y a la prestación de un servicio diligente y de calidad por parte del funcionario o empleado público competente en el cumplimiento de la labor que le corresponda.

44.- El ciudadano tiene derecho a denunciar ante la Administración Municipal una conducta presuntamente contraria a la deontología profesional y a conocer a través de una resolución motivada el resultado de su denuncia.

45.- El ciudadano tiene derecho a una atención confidencial y a que los profesionales que le atiendan guarden secreto de cuanto les revelen o confíen en el ejercicio de estas funciones, así como a la protección de sus datos de carácter personal, conforme a la normativa vigente.

IV. DEBERES DE LOS CIUDADANOS DE PAMPLONA ANTE SU ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.

46.- Con el objeto principal de lograr el bienestar colectivo y favorecer una convivencia ciudadana en paz y en libertad, los ciudadanos tienen en Pamplona los siguientes deberes:

- a) Cumplir las obligaciones que establezcan las normas, ordenanzas y reglamentos municipales o administrativos, así como las resoluciones o acuerdos que les afecten.
- b) Contribuir, mediante las prestaciones legalmente previstas, a la realización de las competencias municipales.
- c) Facilitar a las autoridades municipales, conforme a la legalidad vigente, los datos e información que les soliciten, cuando aquéllos, justificadamente, sean necesarios para la tramitación y el buen fin de los procedimientos administrativos.
- d) Comparecer ante la autoridad municipal cuando sean citados según una disposición legal con indicación del motivo de citación.
- e) Facilitar a la Administración la realización de informes e inspecciones en los supuestos previstos por la ley o cuando sea necesario para la tramitación de procedimientos administrativos que correspondan al Ayuntamiento a fin de ejercer sus propias competencias y actividades legítimas o para defender los intereses generales.
- f) Proporcionar a la Administración, cuando actúe en defensa de los intereses generales o en el ejercicio de sus competencias, los datos que conozcan, y que sean necesarios, que permitan identificar, en el marco del respeto a la intimidad, al secreto profesional y a las leyes, a terceros interesados que hayan de comparecer en un procedimiento.
- g) Mantener un trato respetuoso y correcto con el personal que integra la Administración Municipal y sus autoridades, en correspondencia al deber del personal y autoridades administrativas de mantener un trato atento y respetuoso con los ciudadanos.

- h) Subsanan y corregir las deficiencias observadas en sus actuaciones o actividades y, especialmente, cuando hayan sido requeridos a tal efecto por la Administración Municipal.
- i) Respetar y cumplir la Constitución Española y las leyes o normas de cualquier naturaleza que establezcan cualesquiera otros deberes u obligaciones.

EFICACIA DE LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES.

47.- Los ciudadanos de Pamplona tienen derecho a exigir el libre ejercicio de los derechos reconocidos en esta Carta y de cualesquiera otros que le confieran la Constitución Española y las leyes. Estarán vinculados a todas ellas, los administrados y la Administración, y en concreto, las autoridades, corporativos, funcionarios o empleados públicos y demás personas e Instituciones que cooperan con la Administración Municipal.

□ Esta Carta será difundida a todas las Áreas y Organismos de la Administración municipal, a sus funcionarios y empleados, y estará a disposición material de todas las Asociaciones y ciudadanos de Pamplona, siendo su contenido accesible a través de la página web municipal.

48.- La Administración Municipal, en el marco de sus competencias, adoptará las disposiciones oportunas y proveerá los medios necesarios para garantizar la efectividad y el pleno respeto de los derechos reconocidos y los deberes recogidos en esta Carta.

La autoridad municipal ha de evitar, con los medios de que disponga, cualquier acto individual o colectivo que pueda perturbar o impedir, por medios ilícitos o ilegales, el desenvolvimiento de las iniciativas individuales o colectivas legales y legítimas. La autoridad municipal debe promover el principio básico de convivencia y respeto, y evitar, a la vez, cualquier actuación de quien conculque el libre ejercicio de los derechos y libertades legalmente reconocidos.

49.- El Ayuntamiento llevará a cabo un seguimiento y evaluación permanente del desarrollo, cumplimiento o necesidades de actualización o revisión de esta Carta.