



## **PLAN LOCAL DE DERECHOS CIUDADANOS**

### **PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE ZIZUR MAYOR / ZIZUR NAGUSIA**

#### **ANTECEDENTES**

En el año 2001 el Parlamento Europeo aprobó el “Código Europeo de Buena Conducta Administrativa” en el que se informa a los ciudadanos de su derecho a una buena administración y se concretan los principios que todos los servidores públicos deben observar en el ejercicio de sus funciones.

Conjuntamente con la aprobación del “Código Europeo de Buena Conducta Administrativa” el Parlamento Europeo adoptó una resolución encomendando a los Defensores del Pueblo la misión de fomentar que los valores y principios fueran incorporados por las distintas Administraciones Públicas y de evaluar su grado de aplicación y cumplimiento.

En cumplimiento de ese mandato el último trimestre del 2005 la Defensora del Pueblo de Navarra tomó la iniciativa de poner en marcha el “Plan Local de Derechos Ciudadanos”, que es la primera vez que se realiza en España y es también pionera en Europa.

#### **CONVENIO CON EL AYUNTAMIENTO DE ZIZUR MAYOR**

La participación en esta iniciativa por parte del Ayuntamiento de Zizur Mayor ha sido voluntaria y ha ido precedida de la firma de un Convenio de Colaboración que tuvo lugar el día 21 de diciembre de 2005.

- La institución de la Defensora del Pueblo se comprometió a elaborar un Informe Especial para detectar las principales áreas de mejora presentes en el municipio, para lo cual se realizaría una encuesta de la percepción de los ciudadanos sobre:
  - o El grado en que se respetan por parte del Ayuntamiento los principios y valores de transparencia y buena administración
  - o El grado de satisfacción con los servicios que ofrece el municipio.
- Por su parte el Ayuntamiento de Zizur Mayor se comprometió a priorizar las actuaciones de mejora a la vista del informe especial realizado por esta Defensora.

La evaluación realizada ha consistido en la realización de una encuesta telefónica de 25 preguntas realizada a una muestra significativa y aleatoria de 402 ciudadanos y en la que se les pedía que indicaran los tres principales problemas de la localidad y que valoraran del 0 al

10 la nota que le pondrían a cada uno de los servicios que ofrece su Ayuntamiento y las actitudes de buena administración pública de sus responsables. A fin de permitir la comparación de datos la encuesta telefónica se realizó simultáneamente en las ocho localidades navarras de más de 10.000 habitantes (Con un total de 3240 encuestas)

Se recabó así mismo la opinión de las distintas Asociaciones y Colectivos Ciudadanos presentes en la localidad que cumplimentaron dos cuestionarios con un total de 50 preguntas y se les solicitó que formularan propuestas de mejora. En Zizur Mayor un total de 10 Asociaciones y Colectivos Ciudadanos remitieron a la Defensora del Pueblo los dos cuestionarios debidamente cumplimentados.

### **RESUMEN GENERAL DE RESULTADOS**

La Satisfacción Global de los ciudadanos de Zizur con los Servicios que ofrece su Ayuntamiento es de (6,5 puntos sobre 10) es superior a la media (5,7) y ocupa la valoración global más elevada de entre las ocho localidades navarras mayores de 10.000 habitantes. La satisfacción global de los colectivos encuestados (6,7) es también bastante superior al promedio de localidades incluidas en el estudio (5,6).

La Percepción Media de los Ciudadanos de Zizur Mayor sobre el grado en que se respetan los valores y principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa por parte del Ayuntamiento es de 6,0 puntos, puntuación que es superior a la de la media (5,2), ocupando también Zizur la posición líder en las pautas de conducta administrativa. Las puntuaciones otorgadas por los Colectivos en materia de Buena Administración (5,3) es también superior respecto a la media de los municipios de referencia (4,9)

Igualmente son superiores a la media las puntuaciones que otorgan Ciudadanos (5,2) y Asociaciones de Zizur Mayor (6,0) a la Utilidad del Ayuntamiento para resolver los problemas de los ciudadanos.

	<i>Municipio de Zizur Mayor</i>		<i>Media Municipios de más de 10.000 hab.</i>	
	<i>Ciudadanos</i>	<i>Asociaciones *</i>	<i>Ciudadanos</i>	<i>Asociaciones *</i>
<i>Satisfacción con los Servicios Municipales</i>	<i>6,5</i>	<i>6,7</i>	<i>5,7</i>	<i>5,6</i>
<i>Percepción de Buena Conducta Administrativa</i>	<i>6,0</i>	<i>5,3</i>	<i>5,2</i>	<i>4,9</i>
<i>Utilidad del Ayuntamiento para resolver los problemas ciudadanos</i>	<i>5,2</i>	<i>6,0</i>	<i>4,7</i>	<i>5,1</i>

### **RESULTADOS DE LA VALORACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS MUNICIPALES.**

Como se ha indicado la Satisfacción Global de los ciudadanos de Zizur Mayor con los Servicios que ofrece el Ayuntamiento es de (6,5 puntos sobre 10) y la de los Colectivos de 6,7

La tabla siguiente muestra los resultados obtenidos de las encuestas Telefónica a Ciudadanos y de las Encuesta a Asociaciones de Zizur Mayor comparados con la media de los obtenidos en el conjunto de localidades de más de 10.000 habitantes de Navarra.

VALORACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES. (Puntuación de 0 a 10)	Municipio de Zizur Mayor		Media Municipios de más de 10.000 hab.	
	Ciudadanos	Asociaciones	Ciudadanos	Asociaciones
Actividades e instalaciones deportivas	7,2	6,4	6,4	5,4
Actividades e instalaciones culturales	7,1	7,3	6,2	6,0
Parques y Jardines	7,1	7,3	6,1	5,4
Control medioambiental de ruidos, vertidos y humos	6,7	7,0	5,6	5,1
Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.	6,7	7,1	5,7	5,0
Servicios Sociales	6,6	5,9	6,2	5,9
Basuras y Limpieza de calles	6,4	7,1	6,1	5,8
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	6,3	5,8	5,4	4,8
Tráfico	5,8	4,4	4,2	3,9
Desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, etc)	5,8	4,7	5,4	4,4
Atención al Euskera	5,6	7,1	4,8	4,7
Seguridad y Protección Ciudadana	5,0	5,1	5,0	4,5
Guarderías y Escuelas Infantiles	5,0	3,7	5,6	4,9
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	4,3	4,0	3,9	3,6
<b>Grado de Satisfacción Global</b>	<b>6,5</b>	<b>6,7</b>	<b>5,7</b>	<b>5,6</b>

- **Los Servicios mejor valorados** tanto por los Ciudadanos como por las Asociaciones son los siguientes: Las Actividades e instalaciones culturales, los Parques y Jardines, el Control medioambiental de ruidos, etc., el Asfaltado de calles, cuidado de aceras, y los Servicios Sociales. Las Actividades e instalaciones deportivas son el aspecto mejor valorado por los Ciudadanos si bien en este caso las Asociaciones otorgan una puntuación positiva pero bastante menor. Al contrario ocurre con las Basuras y Limpieza de calles.
- Las áreas que obtienen **las puntuaciones más bajas** en opinión compartida de Ciudadanos y Asociaciones son la Seguridad ciudadana, las Guarderías y Escuelas Infantiles y sobre todo la Política de Vivienda que es el único servicio que suspende en ambas encuestas. Además las Asociaciones puntúan también negativamente al Tráfico y al Desarrollo económico de la localidad.

La encuesta incluía también una pregunta abierta a los encuestados para que señalara cuales son en su opinión los principales problemas de la localidad. Ciudadanos y colectivos comparten dos de las tres principales preocupaciones el Tráfico y las Instalaciones y actividades para niños y jóvenes, en tanto que la Política de vivienda preocupa en mayor medida a los ciudadanos y las Guarderías y Escuelas Infantiles más a los colectivos

Tal como se recoge en el Anexo I, la encuesta a Asociaciones incluía más preguntas lo que ha permitido detectar algunos otros problemas adicionales a los ya reiterados: la Vida Juvenil, Servicios Infancia, Atención Barrios Periféricos, etc.

### **Priorización de áreas de intervención en materia de Servicios.**

A fin de priorizar las áreas de mejora se ha construido unos indicadores sintéticos que toman en cuenta tanto las puntuaciones otorgadas, como las respuestas dadas a las preguntas abiertas, así como la comparación de los distintos resultados con las medias obtenidas en el conjunto de localidades de más de 10.000 habitantes. En función de los resultados globales se han priorizado las áreas de intervención y se han detectado las principales fortalezas de la

localidad. En el Anexo II se puede ver un resumen de los parámetros que se han tenido en cuenta para la selección de cada una de las áreas prioritarias.

**Áreas de Mejora en Servicios.** Existen dos áreas en las que se percibe la necesidad de intervención prioritaria. La baja puntuación obtenida aconseja calificar como Principales Áreas de Mejora las siguientes áreas:

**1º GUARDERÍAS Y ESCUELAS INFANTILES.**

**2º POLÍTICA DE VIVIENDA.**

El Informe señala otros servicios que requieren también un esfuerzo complementario aunque algo menos prioritario ya que obtienen una puntuación intermedia. Han sido clasificados en la categoría de Área Sensibles los siguientes:

**3º SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA.**

**4º INSTALACIONES Y ACTIVIDADES PARA JÓVENES.**

**5º TRÁFICO**

**Fortalezas.** Siete áreas han recibido la puntuación suficiente como para ser consideradas como fortalezas o áreas consolidadas. Estas son las siguientes: Asfaltado de calles y cuidado de aceras, Parques y Jardines, Actividades e instalaciones culturales, Control medioambiental de ruidos, etc., Basuras y Limpieza de calles, Atención al Euskera, Actividades instalaciones deportivas.

## **RESULTADOS SOBRE PRINCIPIOS Y VALORES DE BUENA ADMINISTRACIÓN**

Como se ha señalado los ciudadanos de Zizur otorgan una puntuación de 6,0 puntos al “Grado en que se respetan los valores y principios de transparencia informativa y buena conducta administrativa” por parte del Ayuntamiento, ocupando Zizur la posición líder en todas y cada una de las pautas de conducta administrativa.

Las puntuaciones específicas de las principales preguntas son las siguientes:

	Municipio de Zizur Mayor		Media Municipios de más de 10.000 hab.	
	Ciudadanos	Asociaciones	Ciudadanos	Asociaciones
Si le resulta fácil acceder a los servicios municipales (cercanía, horarios amplios, ausencia de barreras arquitectónicas y culturales, etc.)	7,1	7,5	6,5	6,0
La amabilidad y el interés que demuestra el personal del Ayuntamiento	6,8	7,5	6,3	6,6
La información que facilita el ayuntamiento sobre los servicios que ofrece. (guías, folletos, oficinas de información, etc.)	6,5	7,9	6,0	6,2
Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones	6,4	6,6	5,7	5,8
¿Cuánto se compromete el Ayuntamiento en garantizar la calidad de los distintos servicios que ofrece?	6,0	5,7	5,3	5,2
La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos	5,9	7,4	5,1	5,7
El grado en que el Ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta	5,5	6,5	4,9	5,0
¿Qué interés tiene el Ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal?	5,2	5,2	4,8	4,7
¿Cuánto se preocupa el Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos?	5,1	5,6	4,6	4,5
<b>La utilidad que tiene el Ayuntamiento para resolver los problemas de sus ciudadanos</b>	<b>5,3</b>	<b>6,0</b>	<b>4,7</b>	<b>5,1</b>
<b>Globalmente, ¿qué nota le pondría al Ayuntamiento por lo que se preocupa por garantizar los derechos ciudadanos</b>	<b>6,0</b>	<b>5,3</b>	<b>5,2</b>	<b>4,9</b>

Las **conductas mejor valoradas** son la Accesibilidad a los servicios municipales (cercanía, horarios amplios, ausencia de barreras arquitectónicas y culturales, etc.), la Amabilidad y el interés que demuestra el personal del Ayuntamiento y la Información que facilita el Ayuntamiento sobre los servicios que ofrece. (guías, folletos, oficinas de información, etc.)

Las **menos puntuadas** son la Participación ciudadana, la Preocupación del Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos y el Grado en que el Ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta, si bien en todas ellas supera los 5 puntos y obtiene mejor puntuación que la media de los municipios analizados.

Tal como se recoge en el Anexo I, la encuesta a Asociaciones incluía más preguntas. Los aspectos menos valorados los siguientes: Las facilidades de acceso a la información de los Expediente, la Receptividad a las propuestas ciudadanas, el Fomento del asociacionismo o la inexistencia de Códigos de conducta. Sin embargo en todos los Ítems la puntuación es mayor a 5 puntos y supera ampliamente la media de los municipios de referencia.

### **Priorización de áreas de intervención en materia de Conductas..**

A la vista de los puntuaciones otorgadas, de las respuestas dadas a las preguntas abiertas, de la comparación de los distintos resultados con las medias obtenidas en el conjunto de localidades de más de 10.000 habitantes se ha construido unos indicadores sintéticos que ayudan a priorizar las principales áreas de mejora. En el Anexo II se puede ver un resumen de los parámetros que se han tenido en cuenta para la selección de cada una de las áreas prioritarias.

#### **Áreas de Mejora en Conductas**

En términos comparativos no se detectan propiamente Debilidades ni tampoco se detectan áreas que puedan considerarse incluidas en la categoría de Áreas Sensibles. Dicho esto, no debemos olvidar que el hecho de que el Ayuntamiento mejor valorado obtenga una puntuación media en torno a 6 puntos sobre 10, nos debe hacer pensar que aún existe un amplio margen de mejora en el ámbito de la conducta administrativa.

En todo caso parecen darse las circunstancias propicias para que con el adecuado refuerzo el Ayuntamiento Zizur pueda llegar a hacer de la buena conducta administrativa una de sus más destacadas señas de identidad. A la vista de los resultados podemos concluir que las el Ayuntamiento debiera seguir profundizando en torno a cuatro ejes principales de mejora:

- **Participación ciudadana.** Los ciudadanos y colectivos reclaman que se desarrollen aún más los procesos de Participación Ciudadana. A pesar de obtener una valoración comparativamente positiva no hay que olvidar que la Participación es el atributo peor valorado por los colectivos de Zizur y el segundo peor valorado por los ciudadanos. Con toda probabilidad será necesario explorar nuevos caminos adaptados a la nueva realidad social, ya que los tradicionales se vienen mostrando poco eficaces.
- **Conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos.** Los ciudadanos y colectivos de Zizur demandan una mayor dedicación del Ayuntamiento a conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos que es el aspecto peor valorado por los ciudadanos de Zizur

- **Motivación y la transparencia de las actuaciones.** La motivación y la transparencia de las actuaciones implica invertir un mayor esfuerzo en explicar e informar de lo actuado. Este es el tercer aspecto peor valorado por los ciudadanos.
- **Compromisos de calidad y agilidad.** A pesar de que la demanda social es todavía baja en esta materia la generalización de estándares de calidad y la divulgación de compromisos públicos calidad de los distintos servicios que ofrece el Ayuntamiento (existencia de Cartas de Servicios y similares) es un reto de futuro y Zizur tendrá sin duda que realizar esfuerzos suplementarios.

### **Fortalezas.**

Cuatro áreas deben considerarse incluidas en la categoría de Fortalezas: La información que facilita el ayuntamiento sobre los servicios, La accesibilidad a los servicios municipales, Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones, y La amabilidad y el interés que demuestra el personal.

## ANEXO I

## VALORACIONES MÁS DETALLADAS REALIZADAS POR LAS ASOCIACIONES Y COLECTIVOS CIUDADANOS

Detalle de valoraciones en materia de Servicios Municipales.	Colectivos Zizur	Colectivos Navarra *
Vida Cultural	7,3	6
Parques y Jardines	7,3	5,4
Mobiliario urbano	7,1	5
Limpieza calles	7,1	5,5
Apoyo Euskera	7,1	4,7
Agua y Basuras	7,0	6
Control Medioambiental	7,0	5,1
Actividades Infantiles	6,7	5,2
Atención Domiciliaria	6,6	6,3
Lucha contra la Marginación Social	6,5	5,7
Vida Deportiva	6,4	5,4
Atención Discapacitados	6,3	5,7
Normas Urbanísticas	6,0	5
Integración Inmigrantes	5,8	6,3
Atención a la Mujer	5,8	6,5
Centros de la Tercera Edad	5,2	5,4
Vigilancia del Trafico	5,1	4,3
Seguridad Ciudadana	5,1	4,5
Fiscalidad local	5,0	4,3
Vida Juvenil	4,9	4,4
Servicios Infancia	4,8	5,4
Atención Barrios Periféricos	4,8	4,3
Desarrollo Económico	4,7	4,4
Política de Vivienda	4,0	3,6
Ordenación del Trafico	3,7	3,4
Guarderías y Escuelas Infantiles	3,7	4,9
<b>Satisfacción Global con Servicios</b>	<b>6,7</b>	<b>5,6</b>

Detalle de valoraciones en materia de Buena Administración	Colectivos de Zizur	Colectivos Navarra *
Atención en el idioma elegido	8,0	4,7
Información sobre servicios que ofrece	7,9	6,2
Sistemas solicitar información	7,9	6,5
Amabilidad en trato	7,6	6,6
Agilidad en procedimientos	7,4	5,9
Asesoramiento personalizado	7,3	6,1
Acceso servicios municipales	7,3	6,0
Información de la gestión económica	6,9	4,9
Sistemas ventanilla única	6,9	5,5
Motivación de decisiones	6,8	5,3
Evitar silencio administrativo	6,7	5,4
Facilidad en formular peticiones y quejas	6,6	5,8
Cartas Servicios y garantías de calidad	6,4	5,2
Derecho de acceso a informes	6,2	5,8
Recogida opinión ciudadana	6,1	4,6
Informar y rendir cuentas de actuaciones	5,7	4,7
Derecho a ser oído	5,6	5,7
Identificación nombre funcionario	5,5	5,1
Fomento participación ciudadana	5,3	4,6
Acceso información expediente	5,3	5,1
Receptividad propuestas ciudadanas	5,1	4,3
Fomento asociacionismo	5,1	4,9
Existencia códigos de conducta	5,0	4,7
<b>Utilidad del Ayto. para resolver los problemas de los Ciudadanos</b>	<b>6,0</b>	<b>5,1</b>
<b>Valoración Global de valores de Buena Administración</b>	<b>5,3</b>	<b>4,9</b>

**ANEXO II****DETALLE DE LAS VALORACIONES OTORGADAS A CADA UNA DE LAS ÁREAS DE MEJORA****Áreas de Mejora en Servicios:**

- **Guarderías y Escuelas Infantiles:** Las valoraciones de Ciudadanos y Asociaciones reflejan la preocupación que existe en la localidad respecto a esta área de servicios. La valoración de los ciudadanos es menor (4,99) que la del conjunto de localidades mayores de 10.000 habitantes (5,60), a la par que representa la segunda peor puntuación para los ocho municipios objeto de estudio. Por su parte los colectivos sitúan las guarderías infantiles entre los tres principales problemas de la localidad y le otorgan una valoración (4,25) sensiblemente inferior a la media del conjunto de municipios (5,15). Dado el peculiar perfil de Zizur caracterizado por un importante volumen de población infantil y la alta tasa de actividad femenina, no es de extrañar la percepción de la necesidad de infraestructuras que hagan posible la conciliación de la vida laboral y familiar.
- **Política de Vivienda:** La puntuación otorgada por los ciudadanos aún siendo baja (4,28) es superior a la media del conjunto de localidades mayores de 10.000 habitantes (3,88), y Zizur Mayor cuenta con la segunda puntuación más elevada de las ocho localidades objeto de estudio. En todo caso los ciudadanos en sus respuestas espontáneas sitúan a la vivienda como el segundo problema con una tasa de incidencia del 20%.
- **Seguridad y protección ciudadana.** Con valoraciones tibias en líneas generales tanto para los ciudadanos (4,99) como para los colectivos (5,14) en línea con la media de Navarra; 5,01 y 4,45 respectivamente. De hecho en lo relativo a la valoración de los ciudadanos Zizur ocupa el 5º lugar entre el conjunto de localidades navarras mayores de 10.000 habitantes, por lo que sin duda cabe acometer mejoras en este campo.
- **Instalaciones y actividades para jóvenes.** La presencia de esta área entre los tres principales problemas, a pesar de obtener la mejor puntuación de las ocho localidades, es indicativa de la existencia de una especial sensibilidad en la localidad respecto al tema. A la hora de citar los principales problemas de ciudad tanto ciudadanos como colectivos sitúan esta área entre los principales problemas de la localidad. El problema se concentra sobre todo en las instalaciones y actividades juveniles que obtienen una puntuación (4,9) sensiblemente menor que la otorgada a las instalaciones y actividades infantiles (6,7) Es el primer problema para los colectivos y el cuarto para los ciudadanos, si bien las puntuaciones otorgadas por ciudadanos son superiores a las medias de referencia.
- **Tráfico.** Las valoraciones de ciudadanos (5,84) y colectivos (5,14) son sensiblemente superiores a sus homólogas para el conjunto de localidades navarras mayores de 10.000 habitantes; 4,15 y 4,34 respectivamente. De hecho Zizur obtiene la posición líder en la valoración por parte de los ciudadanos. No obstante, esta área aparece citada como uno de los tres principales problemas tanto por ciudadanos como por colectivos con un porcentaje de incidencia en ambos casos en torno al 15%.

**Áreas de Mejora en Conductas:**

- **Participación ciudadana.** Los ciudadanos le otorgan una valoración discreta (5,2) pero superior a la del conjunto de localidades navarras mayores de 10.000 habitantes (4,8) entre las cuales ocupa la primera posición. La misma valoración presentan los colectivos (5,2) aunque en este caso la diferencia es mayor respecto a la valoración para el conjunto de localidades (4,6) y también entre ellas ocupa una

posición de liderazgo. A pesar de esta valoración comparativamente positiva no hay que olvidar que la participación es el atributo peor valorado por los colectivos de Zizur y el segundo peor valorado por los ciudadanos.

- **Conocer mejor y tomar más en consideración la opinión de los ciudadanos.** El interés por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos es el aspecto peor valorado por los ciudadanos de Zizur y el tercer “ítem” peor valorado por los colectivos que además lo consideran como uno de los principales problema también en la respuesta abierta. Los ciudadanos le otorgan una valoración discreta (5,1) pero superior a la del conjunto de localidades navarras mayores de 10.000 habitantes (4,6) entre las que ocupa una sólida posición de liderazgo. Una valoración algo mejor le otorgan los colectivos (5,6) y en este caso la diferencia es todavía mayor respecto a la valoración para el conjunto de localidades (4,4).
- **Motivar mejor las decisiones y rendir cuentas ante los ciudadanos de las actuaciones realizadas.** El ciudadano de Zizur demanda un importante salto cualitativo en el flujo de comunicación Ayuntamiento – Ciudadano directamente relacionado con la transparencia en la gestión municipal, donde se proporcione una información más completa sobre las motivaciones de las decisiones municipales y los objetivos que se pretenden alcanzar con las mismas. El grado en que el Ayuntamiento se preocupa por motivar las decisiones que adopta es el tercer aspecto peor valorado por los ciudadanos y el quinto peor para los colectivos de Zizur. Las valoraciones que otorgan a este apartado tanto los ciudadanos (5,5) como los colectivos (6,5) son claramente superiores a la media de Navarra (4,9 y 5,3 respectivamente) y también ocupan una posición líder entre las ocho localidades de más de 10.000 habitantes.
- **Garantía en la calidad de los servicios que se ofrecen.** A la pregunta de ¿cuánto se compromete el Ayuntamiento a garantizar la calidad de los distintos servicios que ofrece? los ciudadanos han otorgado una puntuación positiva (6,0) y mayor que la media de Navarra. La otorgada por los colectivos (5,7) es también superior que la media de las poblaciones de 10.000 habitantes (5,18).

**ANEXO III****PROPUESTAS DE MEJORA FORMULADAS POR ASOCIACIONES****Propuestas en materia de Servicios Municipales:**

Se recogen a continuación algunas de las propuestas planteadas por los Ciudadanos y Asociaciones.

- **Guarderías y Escuelas Infantiles.**
  - Aumento plazas de guardería.
  - Adecuación a la demanda de la oferta en 0-3 años, o mejor dicho, hacerle frente.
  - Construcción del nuevo colegio y fomento de la enseñanza pública.
- **Vivienda**
  - Construir más viviendas y menos unifamiliares.
  - La vivienda de VPO para los jóvenes, para no perder la unión con el vecindario y la localidad.
  - Viviendas subvencionadas para jóvenes.
- **Seguridad Ciudadana**
  - Más seguridad ciudadana y menos multas.
- **Actividades para Jóvenes.**
  - Ofrecer alternativas para el ocio y tiempo libre de los jóvenes.
  - Alternativas para adolescentes, sobre todo los fines de semana.
  - Dejar de subvencionar espectáculos que atraen público que no aporta más que alcohol y destrozos.
  - Insistir en los locales juveniles.
  - Instalaciones y actividades para jóvenes.
  - Implicación de los alguaciles en los chicos que deambulan por el pueblo en horas lectivas.
  - Ampliar el horario del Gaztetxe.
- **Tráfico**
  - Más Aparcamientos y accesos viales.
  - Promover alternativas para una movilidad sostenible en Zizur, carril bici para desplazamientos seguros, aparcamientos para bicicletas.
  - Mejora del transporte urbano, aumentando la frecuencia de los horarios y mejorando la combinación con barrios de Pamplona.
  - Limitación de velocidad de los vehículos sobre todo en San Cristóbal. Pasos peatones sobreelevados.

**Propuestas en materia de Conducta Administrativa:**

- **Participación ciudadana**
  - Apoyar a todas las asociaciones por igual, y garantizar la igualdad de oportunidades a personas y colectivos.
  - Crear un técnico municipal responsable de procesos de participación mediador entre asociaciones y ayuntamiento, que recoja el sentir de los ciudadanos.
  - Crear una plataforma ciudadana
  - Dar voz a la plataforma ciudadana en los plenos del Ayuntamiento.
  - Subvencionar económicamente a las asociaciones, actividades que fomenten el asociacionismo y la participación.
  - Poder asistir alas distintas comisiones informativas para poder plantear los problemas a la corporación, y no solo con el concejal delegado.
  - Que todos los plenos municipales sean abiertos.
  - Presupuestos abiertos y con participación ciudadana.
  - Escuchar a todos los sectores del pueblo.
- **Conocer y tomar más en consideración la opinión de los ciudadanos**
  - Tomar en serio los estudios que se realizan, como éste, analizando los resultados e intentando dar respuesta a los problemas o deficiencias manifestadas.
- **Motivar mejor las decisiones y rendir cuentas ante los ciudadanos de las actuaciones realizadas.**
  - Explicación detallada de cómo gasta sus ingresos el Ayuntamiento.
  - Explicación del gasto con equidad y con eficacia.