

1

A lo largo de los últimos años el Gobierno de La Rioja viene realizando un importante esfuerzo para modernizar la Administración apostando claramente por la implantación de sistemas basados en calidad.



2

Dentro de las iniciativas recogidas en el Plan Estratégico para la Calidad la Administración Riojana y orientado básicamente al ciudadano se encuentran las cartas de compromisos.

Cartas como ésta pretenden ser un instrumento a través del cual los órganos de la Administración informan a los ciudadanos sobre los servicios que tienen encomendados y en especial sobre los compromisos de calidad asumidos en su prestación.

3

Recoger por escrito los compromisos servirá para que los ciudadanos participen activamente en la mejora de la prestación de servicios públicos de calidad.

Pedro Sanz
Presidente del Gobierno de La Rioja

4



El Área de educación ambiental promueve la sensibilización de la sociedad y el estímulo de la participación ciudadana en materia de medio ambiente, mediante la difusión de la política ambiental del Gobierno de La Rioja, y la puesta en marcha de programas recreativos y educativos orientados a generar valores y comportamientos respetuosos con el medio ambiente que consigan progresivamente modificar los hábitos de los ciudadanos.

6

7

DIRECCIONES DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA:

Dirección General de Calidad Ambiental
c/ Pradoviejo, 62- Bis. 26071. Logroño
Tfno.: 941 291 4 27
Fax.: 941 291 705
dg.calidadambiental@larioja.org

8

DIRECCIONES DEL ÁREA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL:

c/ Pradoviejo, 62- Bis. 26071. Logroño
Tfno.: 941 291 100 ext. 4315
Fax: 941 291 705
informacion.ambiental@larioja.org

9

Atención programas educativos:
941 291 464; 941 291 677

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:
De Lunes a viernes de 9 a 14h.

10

Otras Cartas de Compromisos

- Carta de Compromisos de la Unidad de Registro de Viñedo.
- Carta de Compromisos del Servicio de Prestaciones.
- Carta de Compromisos de la Oficina de la Juventud.
- Carta de Compromisos de la Oficina de Atención a la Víctima del Delito.
- Carta de Compromisos del Servicio de Vivienda.
- Carta de Compromisos de la Junta Arbitral de Consumo

12

Libro de Quejas y Sugerencias

El Gobierno de La Rioja dispone de un sistema de quejas y sugerencias a través del cual los ciudadanos pueden manifestar su opinión sobre la calidad de los servicios.

Las quejas y sugerencias pueden presentarse en:

a/ En el Libro de Quejas y Sugerencias disponible en todos los registros de entrada y salida de documentos y en las dependencias de atención al público.

b/ En la Oficina de Atención al Ciudadano y Registro General,



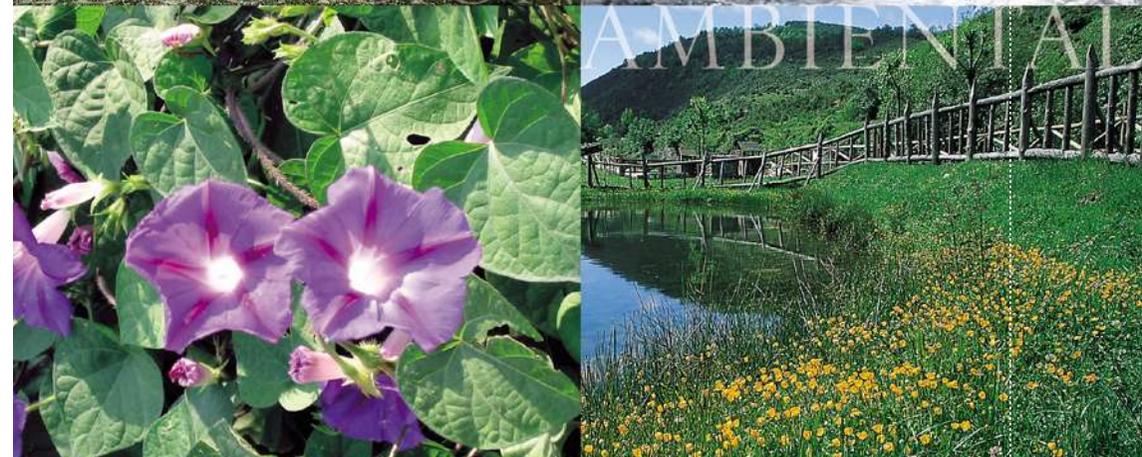
c/ Capitán Cortés nº1.

c/ A través de Internet en la página web del Gobierno de La Rioja: www.larioja.org

Normativa reguladora de las cartas de compromisos

Decreto 40/2001, de 5 de octubre, por el que se regulan las cartas de compromisos en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja BOR. nº 122, de 9 de octubre de 2001.

Gobierno de La Rioja



CARTA DE COMPROMISOS del Área de Educación Ambiental



EDUCACION

AMBIENTAL

➔ **Servicios prestados**

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN AMBIENTAL

- 1• Respuesta a las peticiones de información ambiental en ejercicio del derecho de acceso regulado en la Ley 38/1995, de 12 de diciembre y la Ley 5/2002, de 8 de octubre de Protección del medio ambiente de La Rioja.
- 2• Realización de campañas de sensibilización ambiental y otro tipo de actividades de divulgación como concursos infantiles, celebración de días mundiales relacionados con el medio ambiente y otros similares.
- 3• Organización de congresos, jornadas y ciclos de conferencias, para informar y debatir sobre temas medioambientales de interés para la región.
- 4• Elaboración, publicación y distribución de la memoria anual de medio ambiente de la Comunidad Autónoma de La Rioja.
- 5• Mantenimiento de la Página Web de información ambiental del Gobierno de La Rioja: www.larioja.org/ma
- 6• Remisión por correo electrónico de boletín semanal de actualizaciones de la página web previa suscripción.
- 7• Disponibilidad de un Centro de documentación ambiental con servicio de consulta y préstamo
- 8• Elaboración, publicación y distribución de libros, cuadernillos, folletos y carteles que informan de forma específica sobre cuestiones medioambientales prioritarias para el Gobierno de La Rioja.

EDUCACIÓN AMBIENTAL

Desarrollo del Programa Centros educativos sostenibles que conlleva la realización de:

- 1• Campañas de apoyo al medio escolar: Itinerarios de Educación ambiental, talleres de ecología doméstica y visitas al Parque Natural de Sierra Cebollera.
- 2• Ecoauditorías Escolares para evaluar los hábitos ambientales del centro escolar
- 3• Formación del profesorado para que éste actualice sus conocimientos sobre temas ambientales.
- 4• Edición de materiales de apoyo como unidades didácticas, cómics, trípticos y otras publicaciones a disposición de los centros escolares.

AYUDAS Y SUBVENCIONES

Subvenciones para la realización de actividades de educación ambiental, fuera del ámbito escolar, promovidas por asociaciones y entidades sin ánimo de lucro en la Comunidad Autónoma de La Rioja.

➔ **Nuestros compromisos**

- 1• Resolver en el plazo máximo de un mes desde su recepción las peticiones más complejas de información ambiental (plazo legal, dos meses).
- 2• Resolver lo más rápido posible el resto de peticiones.
- 3• Actualización semanal de la página web de información ambiental, www.larioja.org/ma e información semanal de las novedades a los suscriptores.
- 4• Generar hábitos respetuosos con el medio ambiente con información y publicaciones útiles para los ciudadanos.
- 5• Llegar al máximo de personas utilizando, en especial, los sistemas y tecnologías de la información.
- 6• Garantizar la calidad técnica, amenidad y utilidad de sus programas educativos así como su compatibilidad con el programa escolar general.

➔ **Indicadores del nivel de Calidad**

- 1• Tiempo de respuesta a peticiones complejas.
- 2• Porcentaje de consultas atendidas de manera inmediata.
- 3• Evolución del número de peticiones sobre información ambiental.
- 4• Evolución del número de visitas a la web de información ambiental.
- 5• Resultado de las encuestas de satisfacción a profesores y alumnos.
- 6• Evolución del número de centros escolares participantes en los programas educativos.
- 7• Evolución del número de suscriptores de la revista " Páginas de Información Ambiental".
- 8• Número total de ejemplares de publicaciones distribuidos en relación con el número total de ejemplares editados.

➔ **Normativa reguladora principal**

- Ley 38/1995, de 12 de diciembre, sobre el derecho de acceso a la información en materia de medio ambiente (BOE nº 297, de 13 de diciembre de 1995).
- Ley 5/ 2002, de 8 de octubre, de protección del medio ambiente de La Rioja. (BOR nº 124 de 12 de octubre de 2002).

WWW Utilización de los sistemas y tecnologías de la información

La página web de información ambiental www.larioja.org/ma ofrece un servicio de suscripción electrónica.