



Colaboración y Participación en la Mejora de los Servicios del Departamento de Administración Local

El Departamento de Administración Local pone a disposición de los usuarios, un sistema de recogida de quejas y sugerencias a fin de que las Entidades Locales puedan dirigirse a la Dirección General.

■ Quejas y Sugerencias

Las quejas y sugerencias se presentarán, preferentemente, utilizando el formulario diseñado al efecto (Anexo) y que se encontrará a disposición de las entidades interesadas en el **Departamento de Administración Local**, así como en la página web ww2.infolocal.navarra.es.

La Dirección General acusará recibo de las quejas y sugerencias presentadas por el usuario y, a partir de la fecha de recepción, dispondrá de un plazo de **30 días hábiles para dar respuesta a las quejas**.

Asimismo, se medirán anualmente a través de **encuestas la satisfacción** y las expectativas de las Entidades Locales respecto al funcionamiento y cumplimiento de los compromisos del Departamento de Administración Local.

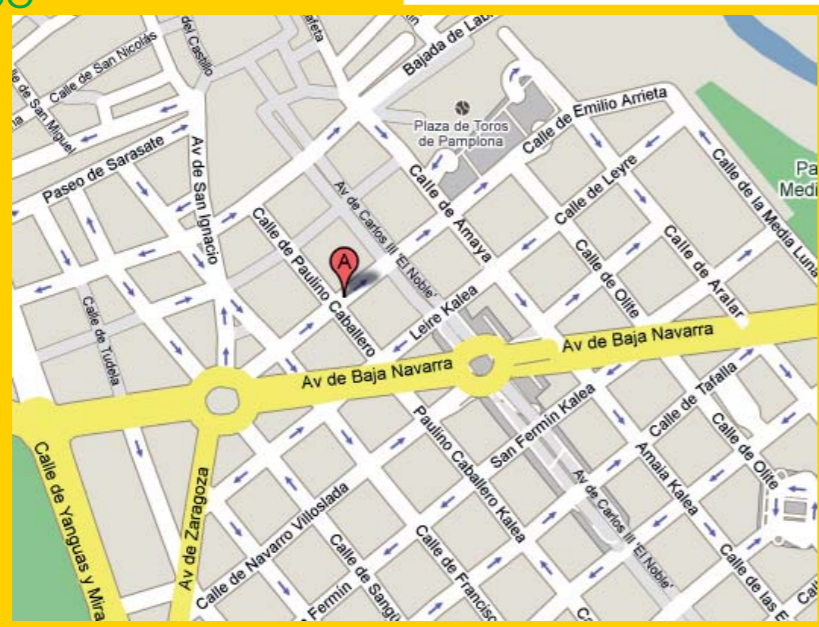
Dirección y Horarios de Atención al Público

■ **Dirección:**
Calle Arrieta nº 12, 3ª Planta
31002 Pamplona
■ **Horario de Atención al Público:**
Lunes a viernes, de 8,30 a 14,30 horas

■ **Correo electrónico:**
administracion.local@navarra.es

■ **Internet:**
ww2.infolocal.navarra.es

■ **Teléfono:**
848 427 701



Unidad Responsable de la Carta de Servicios.

■ Servicio de Calidad y Modernización

Calle Arrieta nº 12, 4ª Planta
31002 Pamplona

Teléfono: **848 427 719**

Fax: **848 427 702**

alcalmod@navarra.es





Introducción



Esta Carta de Servicios representa nuestra voluntad y esfuerzo por ofrecer un servicio público de calidad.

A través de ella, desde la Dirección General de Administración Local queremos establecer un compromiso explícito con las Entidades Locales en una amplia y variada gama de servicios, buscando garantizar mayores niveles de simplificación, transparencia, celeridad, eficacia y eficiencia en la prestación de nuestros servicios.

Amelia Salanueva Murguialday
Consejera de Administración Local

La Dirección General de Administración Local

La Dirección General de Administración Local, junto con la Secretaría General Técnica, son los dos órganos principales del Departamento de Administración Local.

■ Estructura:

Director General:
Pedro Pegenaute Garde

- Servicio de Asesoramiento y Cooperación con las Entidades Locales.
- Servicio de Ordenación de los Servicios Municipales y de la Función Pública Local.
- Servicio de Calidad y Modernización.
- Servicio de Infraestructuras Locales.
- Servicio de Gestión y Cooperación Económica.

El Departamento de Administración Local y su Dirección General están inmersos en un **plan de mejora y clarificación de sus servicios y organización**. Los ámbitos en los que se están desarrollando las actuaciones comprenden tanto la **elaboración y cumplimiento de las leyes de los fondos de transferencias corrientes y de capital** como lo concerniente a los **planes de inversiones**, así como a la **asesoría y cooperación en materias jurídicas, económicas, de infraestructuras y calidad e innovación**.

En esta misma línea se están pautando y definiendo, mediante la elaboración de compromisos e indicadores, las cuestiones relativas a la gestión ordinaria que corresponde a los diferentes servicios del Departamento.



Servicios y Compromisos de la Dirección General de Administración Local

■ MISIÓN:

La Dirección General tiene como meta apoyar y colaborar con las Entidades Locales de Navarra en los ámbitos de su actividad.

En concreto: gestión económica, jurídica, técnica, de modernización y en materia de personal, con el fin último de que los servicios que llegan a la ciudadanía estén basados en estándares de cercanía, eficacia, modernización e igualdad.

■ SERVICIOS A ENTIDADES LOCALES Y CIUDADANÍA

Reparto del Fondo de participación de las Haciendas Locales en los Tributos de Navarra

- Fondo de transferencias corrientes.
- Capitalidad de Pamplona.
- Ayuda a la Federación Navarra de Municipios y Concejos.
- Compensación a Ayuntamientos por corporativos.

Planes de Inversiones Locales

- Plan Ordinario.
- Planes Directores.
- Programación Local.
- Urbanización de Travesías.
- Libre determinación.
- Plan Extraordinario.

Gestión de subvenciones y ayudas

- Ayudas para la Calidad y la Modernización en las Entidades Locales. Periodicidad anual.
- Ayudas para inversiones de equipamiento, infraestructuras, otros. Periodicidad anual.

Asesoramiento

- Económico.
- Jurídico.
- Técnico (Infraestructuras, calidad, innovación).

Colaboración con las Entidades Locales en la selección y contratación de su personal

- Participación en tribunales de selección de personal de las Entidades Locales.

Reorganización administrativa

- Estudio de las fórmulas asociativas y de las estructuras administrativas adecuadas.
- Dirección técnica o colaboración en su implantación.

Tarjeta de acreditación y ciudadana

- Implantación de la tarjeta de acreditación y ciudadana para todos los ciudadanos que lo deseen.
- Implantación de la firma digital para todos los profesionales que necesiten de la firma electrónica y otros servicios.
- Implantación de la tarjeta ciudadana para los servicios finalistas de la Entidad Local.

Publicaciones y gestión de la información

- Estadísticas.
- Plataforma de colaboración y comunicación entre la Administración Local y las Entidades Locales de Navarra.
- Boletín de Información Jurídica.
- Información presupuestaria y económica de las Entidades Locales.

Autorizaciones y aprobaciones en materia de territorio

- Deslindes de términos municipales.
- Alteración de términos municipales.
- Creación, modificación o extinción de concejos y distritos administrativos.

Ejecución subsidiaria

- Ejecución subsidiaria de resoluciones del Tribunal Administrativo no ejecutadas por las Entidades Locales.

Autorizaciones y aprobaciones en materias jurídica, económica y de personal

- Participación en los procesos de habilitación de Secretarios e Interventores.
- Control de las Plantillas Orgánicas de personal de las Entidades Locales.
- Tutela financiera.
- Autorización de venta/gravamen de bienes de Entidades Locales.
- Aprobación cambios denominación y capitalidad Entidades Locales.
- Aprobación de símbolos de las Entidades Locales.

■ COMPROMISOS

1 **Publicar en la Extranet (Infolocal) la Orden Foral con el importe asignado en cada ejercicio a cada entidad local y las resoluciones de pago trimestrales del Fondo de Transferencias Corrientes en el plazo de 4 días laborables desde su firma.**

2 **Mejorar la transparencia de las valoraciones de los coeficientes que influyen en la selección y priorización de obras utilizando una ficha de campo para cada obra solicitada que recoja los criterios utilizados en la valoración.**

3 **Actualizar la Lista de Reserva publicada en el portal del Gobierno de Navarra y en la Extranet (Infolocal) del sector local con una periodicidad mensual.**

4 **Comunicación personalizada de la concesión de ayudas a las Entidades Locales beneficiarias en el plazo de 5 días laborables desde su aprobación.**

5 **Facilitar a las Entidades Locales el formulario o instancia específica para la tramitación de solicitudes por vía electrónica antes de cada convocatoria.**

6 **Responder el 75% de las consultas económicas o de innovación y calidad que no impliquen informe ni desplazamiento en el plazo máximo de 3 días laborables. El 25% restante en el plazo de 15 días laborables.**

7 **Las demandas en temas de infraestructuras y de gestión y cooperación económica que requieran un asesoramiento personal en la propia entidad local se atenderán en el plazo máximo de 15 días laborables, salvo que proceda denegación de la petición.**

8 **Asesorar y colaborar en las solicitudes sobre temas de Función Pública Local que las Entidades Locales presenten al Departamento en un plazo máximo de 15 días laborables.**

9 **Emitir la tarjeta de acreditación corporativa en el plazo de 7 días laborables tras la entrega de los datos obligatorios y siempre que no superen las 25 tarjetas de acreditación.**

10 **Suministrar las tarjetas ciudadanas en el plazo de 30 días laborables, siempre que las Entidades Locales estén dadas de alta en el Registro Central de Tarjetas y hayan firmado el Convenio de Encomienda.**

11 **Publicar en la Extranet (Infolocal) las convocatorias relacionadas con las Entidades Locales en el plazo de 5 días laborables desde su publicación en el BON.**

12 **Incorporar, si procede, en la Extranet (Infolocal) contenidos y noticias a petición de las Entidades Locales en menos de 2 días laborables.**

13 **Resolver el 90% de las autorizaciones de crédito que precisen tutela financiera en el plazo máximo de 30 días laborables desde la recepción del Plan de Saneamiento definitivo. El 10% restante en el plazo de 45 días laborables.**

