

GOBIERNO DE NAVARRA

ECONOMÍA, HACIENDA, INDUSTRIA Y EMPLEO

CULTURA, TURISMO Y RELACIONES INSTITUCIONALES

PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

EDUCACION

DESARROLLO RURAL, MEDIO AMBIENTE, Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SALUD

POLÍTICAS SOCIALES

FOMENTO

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

Las administraciones públicas de Navarra aprobaron 47 cartas de servicios en 2014

El Gobierno ha conocido en su sesión de hoy el trabajo realizado en 2014 sobre evaluación de la calidad de los servicios y políticas públicas

Miércoles, 27 de mayo de 2015

Las administraciones públicas de Navarra aprobaron durante el año 2014 un total de 47 cartas de servicios, con lo que son ya 108 las unidades que disponen de esta acreditación consistente en un catálogo con los servicios que se ofrecen y con los compromisos de calidad y atención a la ciudadanía que se van a cumplir.



Oficina de Hacienda Tributaria de Navarra.

Este es uno de los datos contenidos en la memoria de actividades elaborada por la Comisión para la evaluación de las Políticas Públicas y la calidad de los servicios públicos, que ha sido conocida por el Gobierno de Navarra en funciones durante su sesión de hoy.

Esta Comisión se creó en 2006 con el objetivo de impulsar en las administraciones públicas la cultura de evaluación de lo público, mediante la elaboración de planes de mejora en la prestación de servicios y el establecimiento de criterios comunes en los procesos de autoevaluación de políticas públicas.

Según los datos recogidos por la Comisión, entre 2007 y 2014 las administraciones públicas de Navarra han desarrollado un total de 386 acciones de evaluación y calidad. De ellas, 108 corresponden a cartas de servicio vigentes. Además, se han realizado 111 evaluaciones de calidad de los servicios o de políticas públicas (planes directores, planes estratégicos, etc.), 71 estudios de análisis de demanda y grado de satisfacción de la ciudadanía y se han implantado 53 sistemas de quejas y sugerencias.

Labor desarrolla en 2014

En lo que se refiere a la labor realizada en 2014, como ya se ha indicado, se aprobaron 47 cartas de servicio, de las cuales 39 fueron realizadas por los diferentes departamentos del Gobierno de Navarra, cuatro por entidades locales, 3 por sociedades públicas y una por un organismo público.

Dentro de este ámbito, destaca también la convocatoria del VIII Premio a la calidad de los servicios públicos, que cada año reconoce y distingue al organismo, unidad o entidad de cualquiera de las administraciones públicas de Navarra que se haya destacado por su actividad de mejora de la calidad de los servicios públicos y por la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos mediante buenas prácticas de gestión.

En 2014, se presentaron 6 candidaturas al premio, que recayó en el trabajo presentado por el Hospital García Orcoyen de Estella por “la gestión de las listas de espera y formación impartida en una sección de oftalmología”. Además, se concedió un accésit a la Gerencia del Ayuntamiento de Pamplona por “Gestión integral de facturas en formato electrónico”.

Finalmente, la memoria recoge otro tipo de actividades encaminadas a incrementar el número de evaluaciones de las políticas públicas, para lo cual se organizaron talleres de formación y una jornada de buenas prácticas de gestión en las administraciones públicas. También se procedió a difundir la “Guía general para el diseño y planificación de una intervención pública”.