

Carta de Servicios



**Dirección General de Administración Local y
Relaciones Institucionales de la
Administración Pública de la Región de
Murcia**

Carta de Servicios de la Dirección General de Administración Local y Relaciones Institucionales. Consejería de Presidencia y Empleo

© Región de Murcia.
Murcia, 2014.

CONTENIDOS

CARTA DE SERVICIOS.....	1
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.....	2
SERVICIOS QUE SE PRESTAN	3
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN	5
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	6
NORMATIVA REGULADORA	7
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS	8
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO	8
HORARIO DE ATENCIÓN.....	9
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN	9
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.....	9

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL**Naturaleza y funciones de la Dirección General de Administración Local y Relaciones Institucionales**

La Dirección General de Administración Local y Relaciones Institucionales es el órgano directivo al que corresponde ejercer las competencias de la Comunidad Autónoma en materia de administración local y las correspondientes a las relaciones con la Asamblea Regional de Murcia y las institucionales.

Fines: Misión, Visión y Valores de la Dirección General de Administración Local y Relaciones Institucionales

a) **MISIÓN:** Facilitar a los Ayuntamientos de la Región y demás Administraciones Públicas, que así lo soliciten, el asesoramiento y la asistencia y cooperación jurídica, económica, técnica e institucional necesarias para una mejor gestión de los servicios públicos y una mejor atención a la ciudadanía.

b) **VISIÓN:** Ocupar una posición de referencia en cuanto a liderazgo, innovación, eficacia y eficiencia en la atención directa a las entidades locales, como uno de nuestros principales clientes, y en la satisfacción de las expectativas de los usuarios, actuando de forma transparente y prestando servicios excelentes y de calidad, llegando incluso a poder anticiparnos a las necesidades de los mismos. Asimismo, en el ámbito institucional, aspira a convertirse en el nexo indiscutible de unión entre la Asamblea, el Gobierno regional y los ciudadanos.

c) **VALORES:** Excelencia como objetivo final en la prestación de todos nuestros servicios; orientación hacia nuestros clientes como centro de nuestra actividad; objetividad, imparcialidad e igualdad de trato; colaboración, coordinación y proximidad necesarias para lograr una administración integrada; uso racional de los recursos públicos; transparencia, ética pública y responsabilidad social; mejora continua y calidad del servicio; profesionalidad, rigor técnico y sentido del deber del trabajo; Liderazgo, confianza y trabajo en equipo; aprendizaje e innovación.

Datos de la unidad organizativa responsable del servicio

Nombre del responsable: DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES.

Teléfono: 968 366 422 / 23.

Consejería: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y EMPLEO.

Dirección General: D. G. ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES.

Unidad Organizativa: D. G. ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES.

Plano:



Datos de la unidad organizativa donde se presta el servicio

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES.

Dirección: EDIFICIO ASEINFANTE. AVDA. INFANTE DON JUAN MANUEL, Nº 14, 3ª PLANTA 30011-MURCIA

Teléfono: 968 366 422.

Web: <http://www.carm.es/cpe/dgalri>

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios al ciudadano que se prestan son los siguientes, cuya consulta puede efectuarse a través de <http://www.carm.es/guidadeservicios> :

- 1.- Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Alteración del nombre y capitalidad de entidades locales.
- 2.- Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Alteración de términos municipales.
- 3.- Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Autorización a la disposición del patrimonio de las entidades locales.
- 4.- Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Banderas y escudos municipales.
- 5.- Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Constitución de agrupaciones de municipios para sostenimiento en común de puestos de trabajo correspondientes a funcionarios con habilitación de carácter nacional.
- 6.- Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Creación, clasificación y supresión de puestos de trabajo reservados a funcionarios de administración local con habilitación de carácter nacional.
- 7.- Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Expropiación de inmuebles.

- 8.- Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Honores y distinciones a Entidades Locales.
- 9.- Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Monopolio de servicios municipales.
- 10.- Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Provisión de puestos de trabajo reservados a funcionarios con habilitación de carácter nacional mediante nombramiento accidental.
- 11.- Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Provisión de puestos de trabajo reservados a funcionarios con habilitación de carácter nacional mediante nombramiento provisional o provisional excepcional.
- 12.- Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Provisión de puestos de trabajo reservados a funcionarios con habilitación de carácter nacional mediante comisión de servicios.
- 13.- Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Provisión de puestos de trabajo reservados a funcionarios con habilitación de carácter nacional mediante nombramientos interinos.
- 14.- Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Provisión de puestos de trabajo reservados a funcionarios con habilitación de carácter nacional mediante permuta.
- 15.- Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Provisión de puestos de trabajo reservados a funcionarios con habilitación de carácter nacional mediante acumulación de las funciones reservadas.
- 16.- Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Resolución de los conflictos entre municipios sobre demarcación, deslinde y amojonamiento de sus términos municipales.
- 17.- Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Supervisión de actos y acuerdos municipales.
- 18.- Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Toma de razón a la disposición del patrimonio de las Entidades Locales.
- 19.- Servicio de Cooperación Económico Local: Fondo de financiación local. Anualidad 2012.
- 20.- Servicio de Cooperación Económico Local: : Fondo de financiación local. Anualidad 2013.
- 21.- Servicio de Cooperación Económico Local: Fondo Estatal para el empleo y la sostenibilidad local.
- 22.- Servicio de Cooperación Económico Local: Plan de Cooperación a las obras y servicios municipales.
- 23.- Servicio de Cooperación Económico Local: Plan de Cooperación a las obras y servicios municipales 2011.
- 24.- Servicio de Cooperación Económico Local: Plan de infraestructuras básicas municipales.
- 25.- Servicio de Cooperación Económico Local: Plan de pedanías, diputaciones y barrios periféricos.
- 26.- Servicio de Cooperación Económico Local Subvenciones: Caja Cooperación Local
- 27.- Servicio de Cooperación Económico Local: Tramitación y supervisión de planes excepcionales por daños catastróficos. Lluvias torrenciales 2012.
- 28.- Unidad de Relaciones Institucionales: Subvenciones para transporte destinadas a Asociaciones de madres y padres de alumnos de centros de educación primaria y secundaria para participar en el programa de "San Esteban Puertas Abiertas".

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El Director General de Administración Local y Relaciones Institucionales se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	Compromiso	Indicador
1	<i>Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Atender, en un plazo máximo de 3 días hábiles, las consultas de interés local que se remitan por los Ayuntamientos y otras Administraciones Públicas, de forma telefónica o por correo electrónico, y que no requieran de informe escrito.</i>	<i>(Número de consultas recibidas mensuales y resueltas en el plazo máximo de 3 días hábiles / Número total de consultas resueltas mensualmente) x 100 =100</i>
2	<i>Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Mantener permanentemente actualizados a los Ayuntamientos sobre las novedades normativas de carácter estatal y/o autonómico, con mayor repercusión en el ámbito local dentro, como máximo, de los 10 días hábiles siguientes a su publicación</i>	<i>(Número total de correos enviados mensualmente en un plazo máximo de 10 días hábiles / Número total de normas publicadas en el mes en curso) x 100 =100</i>
3	<i>Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Resolver y notificar a las Entidades Locales de la CARM, en un plazo máximo de 60 días naturales, las solicitudes de autorización y de toma de conocimiento para la enajenación, permuta, gravamen o cesiones gratuitas de bienes inmuebles propiedad de las mismas, siempre y cuando obre íntegramente en el expediente la documentación necesaria.</i>	<i>(Número de Resoluciones notificadas en el mes en el plazo comprometido / Número de solicitudes recibidas en el mes en curso) X 100) = 100</i>
4	<i>Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Tramitar y resolver en un plazo máximo de 75 días naturales, los expedientes en relación a la creación, clasificación y supresión de puestos reservados a funcionarios con habilitación de carácter nacional, siempre y cuando obre íntegramente en el expediente la documentación necesaria</i>	<i>(Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido / Número total de expedientes resueltos en el mes en curso) X 100 = 100</i>
5	<i>Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Tramitar y resolver en un plazo máximo de 60 días naturales, los expedientes relativos a provisión de puestos de trabajo reservados a funcionarios con habilitación de carácter nacional mediante nombramientos provisionales y provisionales excepcionales, siempre y cuando obren en el expediente los informes favorables necesarios.</i>	<i>(Número de expedientes resueltos en el mes en el plazo comprometido / Número total de expedientes resueltos en el mes en curso) X 100 = 100</i>
6	<i>Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Tramitar y resolver en un plazo máximo de 30 días naturales, los expedientes relativos a provisión de puestos de trabajo reservados a funcionarios con habilitación de carácter nacional mediante comisiones de servicio, siempre y cuando obren en el expediente los informes favorables necesarios.</i>	<i>(Número de expedientes resueltos en el mes en el plazo comprometido / Número total de expedientes resueltos en el mes en curso) X 100 = 100</i>
7	<i>Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Tramitar y resolver en un plazo máximo de 30 días</i>	<i>(Número de expedientes resueltos en el mes en el plazo comprometido / Número total de expedientes</i>

	<i>naturales, los expedientes relativos a provisión de puestos de trabajo reservados a funcionarios con habilitación de carácter nacional, mediante nombramientos interinos, siempre y cuando obren en el expediente los informes favorables necesarios</i>	<i>resueltos en el mes en curso) X 100 = 100</i>
8	<i>Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Tramitar y resolver en un plazo máximo de 30 días naturales, los expedientes relativos a provisión de puestos de trabajo reservados a funcionarios con habilitación de carácter nacional mediante permuta, siempre y cuando obren en el expediente los informes favorables necesarios</i>	<i>(Número de expedientes resueltos en el mes en el plazo comprometido / Número total de expedientes resueltos en el mes en curso) X 100 = 100</i>
9	<i>Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Tramitar y resolver en un plazo máximo de 30 días naturales, los expedientes relativos a provisión de puestos de trabajo reservados a funcionarios con habilitación de carácter nacional mediante acumulación, siempre y cuando obren en el expediente los informes favorables necesarios.</i>	<i>(Número de expedientes resueltos en el mes en el plazo comprometido / Número total de expedientes resueltos en el mes en curso) X 100 = 100</i>
10	<i>Servicio de Asistencia Técnica a Municipios: Evacuar, en un plazo máximo de 25 días hábiles, informes de supervisión de proyectos de obras que hayan de incluirse en los diferentes Planes de Cooperación Local y de proyectos de obras promovidos por Entidades Locales que carezcan de Oficinas o Unidades Técnicas competentes.</i>	<i>(Número de informes emitidos en el mes en el plazo comprometido / Número total de informes emitidos en el mes en curso) X 100 = 100</i>
11	<i>Servicio de Asistencia Técnica a Municipios: Atender, en un plazo máximo de 3 días hábiles, las consultas sobre los diferentes aspectos técnicos de proyectos, direcciones y ejecuciones de obra.</i>	<i>(Número de consultas atendidas en el mes en el plazo comprometido / Número total de consultas atendidas en el mes en curso) X 100 = 100</i>
12	<i>Servicio de Cooperación Económico Local: Enviar recordatorios, dentro de los 45 días naturales previos al vencimiento de los plazos establecidos en los procedimientos de concesión de subvenciones</i>	<i>(Número de recordatorios enviados en el mes en el plazo comprometido / Número total de recordatorios enviados en el mes en curso) X 100 = 100</i>
13	<i>Servicio de Cooperación Económico Local: Ofrecer información ágil y útil a las Entidades Locales, dentro de los 15 días naturales previos a la concesión de subvenciones para Planes de cooperación.</i>	<i>(Número de informaciones proporcionadas en el mes en las condiciones comprometidas / Número total de subvenciones convocadas y comunicadas en el mes en curso) X 100 = 100</i>
14	<i>Servicio de Cooperación Económico Local: Atender, en un plazo máximo de 3 días hábiles, las consultas de interés local que se remitan por los Ayuntamientos u otras Administraciones Públicas, de forma telefónica o por correo electrónico y que no requieran de informe escrito.</i>	<i>(Número de consultas recibidas y atendidas en el plazo máximo de 3 días hábiles/ Número total de consultas atendidas mensualmente) x 100= 100</i>

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con la Dirección General de Administración Local y Relaciones Institucionales, órgano responsable de la Carta de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

Derechos de los ciudadanos relacionados con el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. LRJPAC: <https://www.boe.es/legislacion/legislacion.php>

Otros: Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes, (Transparencia, Protección de Datos de Carácter Personal, etc.) ya sea de ámbito autonómico o estatal.

NORMATIVA REGULADORA

Normativa de carácter general:

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE nº 285 de 27/11/1992).
- Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la administración pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (BORM suplemento nº 11 de 30/12/2004).
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones (BOE nº 276 de 18/11/2003).
- Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones (BOE nº 176 de 25/07/2006).
- Ley 7/2005, de 18 de noviembre, de Subvenciones de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (BORM nº 278 de 02/12/2005).
- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas (BOE nº 264 de 04/11/2003).
- Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de la anualidad correspondiente.

Normativa de carácter específico:

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (BOE nº 80 de 03/04/1985).
- Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales en materia de Régimen Local (BOE nº 96 y 97, de 22 y 23 de abril de 1986). Corrección de errores (BOE nº 165, de 11/07/1986 y BOE nº 282, de 25/11/1986).
- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local (BOE nº 312 de 30/12/2013).
- Real Decreto 1372/1986, de 13 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Bienes de las Entidades Locales (BOE nº 161 de 07/07/1986).
- Decreto de 17 de junio de 1955, por el que se aprueba el Reglamento de Servicios de las Corporaciones locales (BOE nº 196 15/07/1955).
- Ley 6/1988, de 25 de agosto, de Régimen Local de la Región de Murcia (BORM nº 203 de 03/09/1988; BOE nº 109 de 08/05/1989).
- Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (BOE nº 305 de 22/12/1986; corrección de errores en BOE nº 12 de 14/01/1987).

- Real Decreto 1732/1994, 29 de julio, sobre provisión de puestos de trabajo reservados a funcionarios de Administración local con habilitación de carácter nacional (BOE nº 189 de 09/08/1994).
- Decreto 58/2012, de 27 de abril, por el que se regula el régimen jurídico de los funcionarios con habilitación de carácter estatal (BORM nº 100 de 02/05/2012).

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del Director General de Administración Local y Relaciones Institucionales, quien se compromete al cumplimiento de los objetivos marcados, facilitando e impulsando la labor del equipo de trabajo para la consecución de los compromisos de calidad y a este respecto cabe considerar:

- El artículo 17 de la Ley 14/2013, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, define las Cartas de Servicios como instrumentos de información de los servicios y expresión de los compromisos de calidad en su prestación. Con los compromisos expresados en esta Carta de Servicio, se está comunicando a los ciudadanos, la voluntad de la Administración Regional de ofrecer servicios de calidad e impulsar actuaciones que estimulen procesos de innovación y mejora continua de los servicios y, al mismo tiempo, los niveles de calidad, las condiciones de prestación de los servicios que los ciudadanos pueden esperar y el compromiso del responsable de esta Carta de Servicios en tratar de alcanzar estos objetivos.
- Para la elaboración de esta Carta de Servicios, se ha constituido un Equipo de Trabajo, presidido por el responsable de esta Carta de Servicios, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o Servicios de la Dirección General susceptibles de introducir mejoras y comunicará al personal de la Dirección General los compromisos de calidad.
- Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios el responsable de ésta, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizará un control mensual de su cumplimiento, cuando se refieran a los plazos y condiciones en las que se llevan a cabo los servicios que se prestan en continuo. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año, el Responsable de la Carta, a través de el Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, dará cuenta a la Inspección General de Servicios, del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el año transcurrido, así como, de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

La participación y colaboración de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos ofrecidos, se articulará mediante la presentación de quejas y sugerencias o cumplimentando, en su caso, las encuestas de satisfacción, en la forma que se señala a continuación:

PRESENCIAL: En las dependencias de la Dirección General de Administración Local y Relaciones Institucionales,.

TELEFÓNICA: Teléfono 012 (Servicio de Atención al Ciudadano de la CARM) si la llamada es desde el territorio de la Región de Murcia o, en cualquier caso, al Teléfono 968362000.

TELEMÁTICA: Para el planteamiento, tanto de quejas como de sugerencias que los usuarios estimen pertinente realizar para el mejor funcionamiento de la Administración Regional. Los artículos 20 y siguientes del Decreto nº. 236/2010, de 3 de septiembre, de atención al ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia, regula el objeto, procedimiento y sus efectos. Además, en el Catálogo de Procedimientos y Servicios <http://www.carm.es/guiadeservicios>, figura dicho servicio con el código 0867, donde se podrá acceder a la información necesaria para que quien lo desee, pueda presentar quejas o sugerencias.

ESCRITA: Ante la Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (antes Ventanilla Única) o por correo postal.

HORARIO DE ATENCIÓN

Horario de 9:30 a 14:00 horas todos los días hábiles: De lunes a viernes.

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Telefónica: Teléfono Único de la Administración Regional 012 o también llamando al 968362000.

Presencial: En las Oficinas de la Dirección General de Administración Local y Relaciones Institucionales. Avda. Infante Juan Manuel, 14 - 30071 (Edificio de Servicios Múltiples).

Telemática: A través de la sede electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. <https://sede.carm.es/>.

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

LÍNEA CIRCULAR 2 (Pza. Circular / Pza. Camachos - Hospital San Carlos) (parada 9050 Eroski)

LÍNEA CIRCULAR 4 (Pza. Circular / Pza. Camachos - Ciudad de la Justicia) (parada 9050 Eroski)

Se pueden consultar más líneas de transporte en: <http://www.tmurcia.com/lineas.aspx>

Las Cartas de Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia se pueden consultar en <http://www.carm.es/cartasdeservicios>

