

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública

**775 Resolución de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Dirección General de Administración Local.**

Las Cartas de Servicios son documentos que informan al ciudadano sobre los servicios que presta la Administración Pública de la Región de Murcia, las condiciones en que se prestan tales servicios y los compromisos de calidad que sobre ellos se adquieren con el ciudadano. A través de las Cartas de Servicios se informa, de manera sencilla y concisa a los ciudadanos, de forma que se facilite el ejercicio de sus derechos.

Otra de las finalidades de las Cartas de Servicios es la de impulsar las iniciativas de mejora en los órganos directivos de la Administración Pública Regional, y controlar el grado de cumplimiento, por parte de éstos, de los compromisos de calidad en la prestación de los servicios públicos, a través de los indicadores asociados a los compromisos expresados y de la gestión de las quejas y sugerencias que se reciban, de forma que permita establecer mejoras mediante las revisiones oportunas.

En la Administración Pública de la Región de Murcia, se han ido desarrollando diferentes instrumentos normativos reguladores de las Cartas de Servicios. La Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, en su artículo 17.2, recoge la obligación de que todos los órganos directivos de las consejerías de la Administración Regional y sus Organismos Públicos dispongan, al menos, de un documento en el que expliciten sus compromisos de eficacia, eficiencia y calidad, expresados mediante la elaboración de la correspondiente Carta de Servicios.

De acuerdo con lo anterior, la Dirección General de Administración Local, adscrita a la Consejería de Presidencia y Hacienda, ha elaborado el proyecto de Carta de Servicios, que vendría a sustituir a la aprobada por Resolución de la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios de 28 de enero de 2015, el cual cuenta con el informe favorable de la Inspección General de Servicios, de conformidad con la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia.

Vista la propuesta de Carta de Servicios de la Dirección General de Administración Local.

En su virtud, y de acuerdo con el artículo 5 del Decreto 174/2019, de 6 de septiembre, se establecieron los Órganos Directivos de la Consejería de Transparencia, Participación y Administración Pública, el artículo 6.1 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda y el artículo 17 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre,

**Resuelvo:**

**Primero.-** Aprobar la Carta de Servicios de la Dirección General de Administración Local, cuyo texto se recoge en el Anexo.

**Segundo.-** Dejar sin efecto la Carta de Servicios de la Dirección General de Administración Local y Relaciones Institucionales, aprobada mediante Resolución de la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios, de 28 de enero de 2015 ( BORM n.º 29, de 5 de febrero de 2015).

**Tercero.-** La Dirección General de Administración Local, órgano responsable de esta Carta de Servicios, mediante cuadros de mando de seguimiento, será el responsable del control ordinario y periódico del cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente Carta de Servicios. De este control se dará cuenta la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, para que por la Inspección General de Servicios se realice la evaluación de resultados y de los métodos de control de los compromisos de calidad utilizados y expresados en la presente Carta de Servicios y el establecimiento y revisión en su caso, de las medidas correctoras que correspondan; para ello el titular de la Dirección General de Administración Local, deberá remitir a la Inspección General de Servicios, a través de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, en el primer trimestre del año natural, un informe, referido al año natural inmediatamente anterior, sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

Este informe deberá referirse expresamente a:

- Los indicadores asociados,
- Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas,
- Las desviaciones detectadas,
- Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso,
- Las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución,
- Los controles internos efectuados

Y cuantos datos le sean requeridos por la Inspección General de Servicios a este respecto.

**Cuarto.-** Ordenar la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y en la web corporativa <http://www.carm.es/cartasdeservicios>

Murcia, a 17 de diciembre de 2019.—El Director de Regeneración y Modernización Administrativa, José David Hernández González.

## ANEXO



Consejería de Presidencia y Hacienda

# Carta de Servicios



## Dirección General de Administración Local de la Administración Pública de la Región de Murcia

© Región de Murcia.  
Murcia, 2019.

**CONTENIDOS****INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL****SERVICIOS QUE SE PRESTAN****COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN****DERECHOS DE LOS CIUDADANOS****NORMATIVA REGULADORA****GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS****MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO****HORARIO DE ATENCIÓN****CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN****OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS****INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL****Naturaleza y funciones.**

La Dirección General de Administración Local es el órgano directivo al que corresponde ejercer las competencias de la Comunidad Autónoma en materia de Administración Local, asistencia y cooperación jurídica, económica y técnica a los entes locales, apoyo local a la lucha contra el despoblamiento de entornos rurales y espectáculos públicos y taurinos.

**Fines: Misión, Visión y Valores.****Misión:**

Facilitar a las Entidades Locales del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia el asesoramiento en materia de Régimen Local y la asistencia y cooperación jurídica, económica y técnica necesarias para lograr una mejor gestión de los servicios públicos y una mejor atención a los entes públicos destinatarios. Adoptar e impulsar políticas públicas que frenen o reviertan la regresión demográfica del medio rural. Ejercer las competencias que corresponden a la Administración Autonómica en relación con los espectáculos públicos, taurinos y demás actividades recreativas. Estas funciones se prestarán en coordinación con el resto de Centros Directivos de la Comunidad Autónoma competentes de acuerdo con la naturaleza y materia de la asistencia jurídica y técnica demandada en cada caso.

**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 los principales destinatarios de nuestros servicios, y en la satisfacción de las expectativas de las mismas como usuarias, actuando de forma transparente y prestando servicios excelentes y de calidad, llegando a anticiparnos a las necesidades de las mismas.

La condición de Comunidad Autónoma uniprovincial representa una particularidad de nuestra Región, y obliga a estrechar notablemente los vínculos entre la Administración regional y las Entidades Locales de la Región, y facilita, dada la especial cercanía entre ambas administraciones, la efectividad de la colaboración, coordinación y comunicación mutua necesarias que redunden en beneficio de los ciudadanos, sin afectar, en ningún caso, la autonomía de los Entes Locales.

**Valores:**

Excelencia como objetivo final en la prestación de todos nuestros servicios; orientación hacia las Entidades Locales 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.

Teléfono: 968 366 422 / 23.

Consejería: PRESIDENCIA Y HACIENDA

Dirección General: ADMINISTRACIÓN LOCAL.

Unidades Organizativas Dependientes:

- Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales.
- Servicio de Cooperación Económica Local.
- Servicio de Asistencia Técnica a Municipios.
- Sección de Espectáculos Públicos y Taurinos.

**Plano:****Datos de la unidad organizativa donde se presta el servicio**

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN LOCAL.

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

Teléfono: 968 366 422.

Web: <http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=69&IDTIPO=200>

**SERVICIOS QUE SE PRESTAN**

Los servicios que se prestan se detallan a continuación y pueden consultarse en la guía de servicios (<http://www.carm.es/guiadeservicios>), mediante el código de procedimiento que se indica para cada uno de ellos :

1. Servicio de Cooperación Económica Local: Subvenciones Caja Cooperación Local (Código 4259).
2. Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Autorización a la disposición del Patrimonio de las Entidades Locales (Código 1784).
3. Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Alteración términos municipales (Código 1796).
4. Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Banderas y escudos municipales (Código 1789).
5. Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Honores y distinciones a entidades locales (Código 2210).
6. Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Provisión de puestos de trabajo reservados a funcionarios con habilitación de carácter nacional mediante nombramiento accidental (Código 200).

7. Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Expropiación de inmuebles. Declaración de urgencia (Código 1761).
8. Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Monopolio de servicios municipales (Código 1811).
9. Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Provisión de puestos de trabajo reservados a funcionarios con habilitación de carácter nacional mediante nombramiento provisional o nombramiento provisional excepcional (Código 2201).
10. Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Supervisión de actos y/o acuerdos de las entidades locales (Código 2274).
11. Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Alteración del nombre y capitalidad de entidades locales (Código 1790).
12. Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Provisión de puestos de trabajo reservados a funcionarios de administración local con habilitación de carácter nacional mediante comisión de servicios (Código 2203).
13. Servicio de Cooperación Económica Local: Plan de Cooperación a las Obras y Servicios Municipales (Código 2182).
14. 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 (Código 1793).
15. Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Provisión de puestos reservados a funcionarios con habilitación de carácter nacional mediante acumulación de las funciones reservadas (Código 2202).
16. Servicio de Cooperación Económica Local: Plan de Infraestructuras Básicas Municipales (Código 506).
17. Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Asesoramiento jurídico y económico-financiero sobre asuntos de interés local (Código 1243).
18. Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Resolución de conflictos entre municipios sobre demarcación, deslinde y amojonamiento de sus términos municipales (Código 1792).
19. Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Toma de razón a la disposición del patrimonio de las Entidades Locales (Código 1794).
20. 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 (Código 2199).
21. Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Provisión de puestos de trabajo reservados a funcionarios de administración local con habilitación de carácter nacional mediante permuta (Código 2166).
22. Servicio de Cooperación Económica Local: Plan de pedanías, Diputaciones y Barrios periféricos y/o deprimidos (Código 6222).
23. Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Provisión de puestos de trabajo reservados a funcionarios de administración local con habilitación de carácter nacional mediante nombramientos interinos (Código 2204).
24. Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Designación de vocales autonómicos en procesos selectivos municipales (Código 1292).

25. Servicio de Registros Especiales y Espectáculos Públicos: Autorización de espectáculos públicos (conciertos, circos, etc.) (Código 1769).
26. Servicio de Registros Especiales y Espectáculos Públicos: Pruebas para obtención del carnet de controlador de acceso en espectáculos públicos (Código 170).
27. Servicio de Registros Especiales y Espectáculos Públicos: Sancionador de espectáculos públicos (Código 1444).

## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

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

	<b>Compromiso</b>	<b>Indicador</b>
<b>1</b>	<i>Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Emitir, en un plazo máximo de 75 días naturales, los informes escritos solicitados por las Entidades Locales sobre asuntos de régimen local, siempre y cuando consten en la petición todos los antecedentes necesarios para su evaluación.</i>	<i>(Número de informes emitidos en el plazo máximo de 75 días naturales / Número total de informes emitidos mensualmente) x 100 = 100.</i>
<b>2</b>	<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, a través del correo electrónico, como máximo a los 10 días hábiles siguientes a su publicación.</i>	<i>(Número total de correos electrónicos enviados mensualmente en un plazo máximo de 10 días hábiles / número total de normas publicadas en el mes en curso) x 100 = 100.</i>
<b>3</b>	<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 plazo comprometido / Número de solicitudes recibidas en el mes en curso) x 100 = 100.</i>
<b>4</b>	<i>Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Tramitar y resolver en un plazo máximo de 75 días naturales, los expedientes relativos a la creación, clasificación y supresión de puestos de trabajo reservados a funcionarios con habilitación de carácter nacional, siempre y cuando obre en el expediente la documentación necesaria.</i>	<i>(Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido / Número de expedientes resueltos en el mes en curso) x 100 = 100.</i>

5

*Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Tramitar y resolver en un plazo máximo de 60 días naturales, los expedientes relativos a la provisión de puestos de trabajo reservados a funcionarios con habilitación de carácter nacional mediante nombramiento provisional, siempre y cuando obren en el expediente los informes favorables y la documentación necesaria.*

*(Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido / Número de expedientes resueltos en el mes en curso) x 100 = 100.*

6

*Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Tramitar y resolver en un plazo máximo de 30 días naturales, los expedientes relativos a la provisión de puestos de trabajo reservados a funcionarios con habilitación de carácter nacional mediante nombramiento accidental, siempre y cuando obre en el expediente la documentación necesaria.*

*(Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido / Número de expedientes resueltos en el mes en curso) x 100 = 100*

7

*Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Tramitar y resolver en un plazo máximo de 30 días naturales, los expedientes relativos a la 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 y la documentación necesaria*

*(Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido / Número de expedientes resueltos en el mes en curso) x 100 = 100*

8

*Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Tramitar y resolver en un plazo máximo de 30 días naturales, los expedientes relativos a la 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 y la documentación necesaria*

*(Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido / Número de expedientes resueltos en el mes en curso) x 100 = 100.*

9

*Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales: Tramitar y resolver en un plazo máximo de 30 días naturales, los expedientes relativos a la provisión de puestos de trabajo reservados a funcionarios con habilitación de carácter nacional mediante permuta, siempre y cuando obren en el expediente los informes y la documentación necesaria*

*(Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido / Número de expedientes resueltos en el mes en curso) x 100 = 100.*

10

*Tramitar y resolver en un plazo máximo de 30 días naturales, los expedientes relativos a la provisión de puestos de trabajo reservados a funcionarios con habilitación de carácter nacional mediante acumulación, siempre y cuando obren en el expediente los informes y la documentación necesaria.*

*(Número de expedientes resueltos mensualmente en el plazo comprometido / Número de expedientes resueltos en el mes en curso) x 100 = 100*

**11**

*Designar y notificar en un plazo máximo de 30 días naturales, los vocales autonómicos que participarán en los tribunales de los procesos selectivos municipales.*

*(Número de solicitudes de nombramiento de miembros de tribunales selectivos recibidas y resueltas en el plazo máximo de 30 días naturales / Número total de solicitudes recibidas en el mes en curso) x 100 = 100*

**12**

*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.*

*(Número de informes emitidos en el plazo comprometido / Número total de informes emitidos en el mes en curso) x 100 = 100*

**13**

*Servicio de Cooperación Económica Local: Enviar recordatorios con, al menos, 45 días de antelación al vencimiento de los plazos establecidos en los procedimientos de concesión de subvenciones*

*(Número de recordatorios enviados en el plazo comprometido / Número total de recordatorios enviados en el mes en curso) x 100 = 100.*

**14**

*Servicio de Cooperación Económica Local: Ofrecer información ágil y útil a las Entidades Locales dentro de los 15 días previos a la concesión de subvenciones para Planes de cooperación.*

*(Número de informaciones proporcionadas en las condiciones comprometidas / Número total de subvenciones convocadas en el mes en curso) x 100 = 100.*

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

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

Derechos de los ciudadanos relacionados con el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, entre los que se encuentran los siguientes:

- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.
- A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.

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

Al ser las Entidades Locales del ámbito territorial de la Región de Murcia los principales destinatarios de los servicios que presta este Centro Directivo, las relaciones con las mismas y con el resto de las Administraciones Públicas se llevarán a cabo conforme lo previsto en el Título III de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

## NORMATIVA REGULADORA

### Normativa de carácter general:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. (BOE núm. 236, de 02/10/2015).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. (BOE núm. 236, de 02/10/2015).
- 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. (Suplemento número 11 del «B.O.R.M.» núm. 301 del 30-12-2004).
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones. (BOE núm. 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 núm. 176, de 25 de julio de 2006).
- Ley 7/2005, de 18 de noviembre, de subvenciones de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. (BORM núm. 278 de 02/12/2005).
- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas. (BOE núm. 264, de 04/11/2003).
- Ley presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de la anualidad correspondiente.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

### **Normativa de carácter específico:**

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (BOE núm. 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 núm. 96 y 97, de 22 y 23 de abril de 1986). Corrección de errores (BOE núm. 165, de 11/07/1986 y BOE núm. 282, de 25/11/1986).
- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local (BOE núm. 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 núm. 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 núm. 196 15/07/1955).
- Ley 6/1988, de 25 de agosto, de Régimen Local de la Región de Murcia (BORM núm. 203 de 03/09/1988; BOE núm. 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 núm. 305 de 22/12/1986; corrección de errores en BOE núm. 12 de 14/01/1987).
- Real Decreto 128/2018, de 16 de marzo, por el que se regula el régimen jurídico de los funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional. (BOE núm. 67, de 17/03/2018).
- Decreto nº 58/2012, de 27 de abril, por el que se regula el régimen jurídico de los funcionarios con habilitación de carácter estatal. (BORM núm. 100, de 02/05/2012).
- Ley 2/2011, de 2 de marzo, de admisión en espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos de la Región de Murcia.
- Ley 9/2016, de 2 de junio, de medidas urgentes en materia de espectáculos públicos en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Ley 2/2017, de 13 de febrero, de medidas urgentes para la reactivación de la actividad empresarial y del empleo a través de la liberalización y de la supresión de cargas burocráticas.
- Ley 10/2018, de 9 de noviembre, de Aceleración de la Transformación del Modelo Económico Regional para la Generación de Empleo Estable de Calidad.

- Real Decreto 2816/1982, de 27 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas.
- Ley 10/1991, de 4 de abril, sobre potestades administrativas en materia de espectáculos taurinos.
- Real Decreto 145/1996, de 2 de febrero, por el que se modifica y da nueva redacción al Reglamento de Espectáculos Taurinos.

## **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, 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 lo siguiente:

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 del Director General de Regeneración y Modernización Administrativa, 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, así como en las de la Sección de Espectáculos Públicos y Taurinos

**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.

**ELECTRÓNICA:** 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:** En la [Red de Asistencia en Materia de Registro \(antes Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano o Ventanilla Única\)](#) o por correo postal.

## HORARIO DE ATENCIÓN

Horario de atención presencia o telefónica: de 09:00 a 14:00. Todos los días hábiles de lunes a viernes en las oficinas de la Dirección General de Administración Local y en las dependencias de la Sección de Espectáculos Públicos y Taurinos.

## 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. Avda. Infante Juan Manuel, 14 - 30011 (Edificio de Servicios Múltiples), y en las dependencias de la Sección de Espectáculos Públicos y Taurinos: Calle Isaac Albéniz, nº 4 Entresuelo. 30071.

**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>