



Ayuntamiento de
Pamplona
Iruñeko Udala

CARTA DE SERVICIOS

Convocatoria de subvenciones a entidades
y colectivos ciudadanos sin ánimo de lucro
en el ámbito de la Participación Ciudadana

Aprobación inicial-2014



CARTA DE SERVICIOS CONVOCATORIA DE SUBVENCIONES A ENTIDADES Y COLECTIVOS CIUDADANOS SIN ÁNIMO DE LUCRO

ÍNDICE

1	IDENTIFICACIÓN.....	3
1.1	ÁREA.....	3
1.2	DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL.....	3
2	MISIÓN, COMPETENCIAS	3
2.1	MISIÓN.....	3
2.2	COMPETENCIAS.....	4
3	SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.	4
4	GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	5
5	RELACIÓN NORMATIVA	5
6	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.....	5
7	COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA ...	6
8	SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	6
9	DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.....	7
10	UNIDAD RESPONSABLE	7

CARTA DE SERVICIOS CONVOCATORIA DE SUBVENCIONES A ENTIDADES Y COLECTIVOS CIUDADANOS SIN ÁNIMO DE LUCRO

1 IDENTIFICACIÓN

1.1 ÁREA

Participación Ciudadana, Juventud y Deporte.

1.2 DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL

Gestión anual de la convocatoria de subvenciones en régimen de concurrencia competitiva, a entidades y colectivos ciudadanos sin ánimo de lucro, en el ámbito de la Participación Ciudadana:

- Diseño y elaboración anual del pliego de la convocatoria, y publicación de dicha convocatoria.
- Recepción y control de instancias y de la documentación e información que debe acompañarse a la solicitud.
- Valoración de las solicitudes.
- Resolución y notificación.
- Gestión del pago.
- Revisión de las justificaciones y gestión de fotocopias y compulsas y entrega de los documentos originales a las personas solicitantes.
- Emisión de un informe de valoración de cumplimiento.

2 MISIÓN, COMPETENCIAS

2.1 MISIÓN

Regular, con carácter general, el régimen al que ha de ajustarse la concesión de subvenciones a entidades y colectivos ciudadanos sin ánimo de lucro, para la realización de proyectos que favorezcan, a través de la realización de actividades, la dinamización y participación social y contribuyan al fortalecimiento del tejido social:

- Proyectos presentados por asociaciones de vecinos, coordinadoras culturales y comisiones de fiestas para la realización de las diferentes fiestas de los barrios de la ciudad, que tengan un carácter lúdico o festivo y que fomenten la participación activa del ciudadano.
- Proyectos de actividades permanentes y/o puntuales presentados por entidades o asociaciones que trabajan en la promoción de la calidad de vida y el bienestar de la ciudadanía en el ámbito del ocio y del tiempo libre, preferentemente con personas adultas y de la tercera edad, y que estén abiertas a la ciudadanía en general y fomenten la participación ciudadana. Quedan excluidas las entidades y asociaciones cuya finalidad y actividad se dirija, en exclusiva, a la población infantil y juvenil.
- Proyectos de actividades de difusión de culturas presentados por entidades que representen a otras comunidades regionales o extranjeras, que estén abiertas a la participación de la ciudadanía de Pamplona como medio para el encuentro intercultural, la integración y convivencia dentro del ámbito del tiempo libre.

CARTA DE SERVICIOS CONVOCATORIA DE SUBVENCIONES A ENTIDADES Y COLECTIVOS CIUDADANOS SIN ÁNIMO DE LUCRO

2.2 COMPETENCIAS

Las competencias del Área Participación Ciudadana, Juventud y Deporte son las recogidas en la Ordenanza de Organización Administrativa del Ayuntamiento de Pamplona de 2011 (BON 178 – 8 de septiembre de 2011).

3 SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.

Servicios prestados	Compromisos adquiridos	Indicadores de cumplimiento
Elaboración de convocatoria anual	Publicar la convocatoria a lo largo del primer trimestre del año.	Fecha de publicación en BON de la convocatoria.
Fase de valoración de solicitudes recibidas.	Otorgar las subvenciones ateniéndose a los criterios establecidos y con la valoración de los proyectos	Nº de solicitudes recibidas. Porcentaje de solicitudes aprobadas sobre total de recibidas Nº total de participantes o destinatarios previstos en las solicitudes aprobadas Volumen total de personal voluntario en las actividades en las solicitudes aprobadas
Gestión del pago	Hacer efectivo en un plazo máximo de dos meses a contar desde la fecha de notificación de la resolución del órgano competente, el pago del 75% de la subvención concedida.	Porcentaje de pagos realizados en el plazo de 2 meses a contar desde la resolución.
Revisión de las justificaciones	Revisar las justificaciones y gestión de fotocopias y compulsas y entrega de los documentos originales a las personas solicitantes en un plazo de máximo de 3 meses desde su presentación.	100% de las justificaciones presentadas revisadas en el plazo de 3 meses desde su presentación.

CARTA DE SERVICIOS CONVOCATORIA DE SUBVENCIONES A ENTIDADES Y COLECTIVOS CIUDADANOS SIN ÁNIMO DE LUCRO

4 GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Dirección del Área de Participación Ciudadana, Juventud y Deporte es responsable de adoptar las medidas necesarias para llevar a efecto los compromisos adquiridos, así como el seguimiento y control anual de la evolución de los indicadores. Independientemente de la sistemática de seguimiento elegida por el área se realizarán al menos las siguientes actuaciones:

- Reuniones de seguimiento de la evolución de los indicadores, anuales.
- Auditorias Anuales, para comprobar total o parcialmente el grado de cumplimiento de los compromisos, el seguimiento de los indicadores y la gestión de las acciones definidas a lo largo del año por sus responsables.

Todo ello se ejecutará según lo establecido en la *Guía para la gestión y seguimiento de las Cartas de Servicio*.

5 RELACIÓN NORMATIVA

- Ordenanza reguladora de la utilización y fomento del vascuence.
- Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Pamplona.
- Ordenanza General de Subvenciones del Ayuntamiento de Pamplona publicada en el Boletín Oficial de Navarra núm. 21 de fecha 17 de febrero de 2006.

6 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.

Los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios son los comprendidos en la *Carta de Derechos y Deberes de los ciudadanos de Pamplona ante su Administración Municipal* y los derivados de las normas vigentes expuestas en el apartado anterior.

De conformidad con lo establecido en el artículo 11 de la Ordenanza General de Subvenciones, serán obligaciones de los beneficiarios:

- Cumplir el objetivo, ejecutar el proyecto, realizar la actividad o adoptar el comportamiento que fundamente la concesión de las subvenciones.
- Justificar ante el órgano concedente el cumplimiento de los requisitos y condiciones, así como la realización de la actividad y el cumplimiento de la finalidad que determinen la concesión o disfrute de la subvención.
- Someterse a las actuaciones de comprobación, a efectuar por el órgano concedente, así como cualesquiera otras de comprobación y control financiero que puedan realizar los órganos de control competentes, aportando cuanta información le sea requerida en el ejercicio de las actuaciones anteriores que no obre en los archivos municipales.
- Comunicar al órgano concedente la obtención de otras subvenciones, ayudas, ingresos o recursos que financien las actividades subvencionadas. Esta comunicación deberá efectuarse tan pronto como se conozca y, en todo caso, con anterioridad a la justificación de la aplicación dada a los fondos percibidos.
- Acreditar con anterioridad a dictarse la propuesta de resolución de concesión que se halla al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y frente a la Seguridad Social.

CARTA DE SERVICIOS CONVOCATORIA DE SUBVENCIONES A ENTIDADES Y COLECTIVOS CIUDADANOS SIN ÁNIMO DE LUCRO

- La comprobación de la obligación de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias con el Ayuntamiento de Pamplona se efectuará de oficio.
- Disponer de los libros contables, registros diligenciados y demás documentos debidamente auditados en los términos exigidos por la legislación mercantil y sectorial aplicable al beneficiario en cada caso, así como cuantos estados contables y registros específicos pudieran ser exigidos por las convocatorias o resoluciones, con la finalidad de garantizar el adecuado ejercicio de las facultades de comprobación y control.
- Conservar los documentos justificativos de la aplicación de los fondos recibidos en tanto puedan ser objeto de las actuaciones de comprobación y control.
- Dar la adecuada publicidad de que los programas o actividades objeto de la subvención son financiados por el Ayuntamiento de Pamplona, de conformidad a lo previsto en la cláusula 16 de la presente convocatoria.
- Proceder al reintegro de los fondos percibidos en los supuestos contemplados en la Ordenanza General de Subvenciones.

7 COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA

El Ayuntamiento de Pamplona fomenta el conocimiento de los datos referidos a la valoración y opinión que los usuarios finales tienen sobre los servicios prestados por el mismo a través de:

- Encuestas de satisfacción puestas a disposición de los ciudadanos en los puntos de atención, y en la página web www.pamplona.es que nos permitan conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios que se prestan.
- Sistema de establecido para formular una queja o sugerencia a través del teléfono 010, a través de la página web www.pamplona.es o, presencialmente, en el SAC en horario de atención al público.

8 SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Pamplona pone a disposición de los usuarios un sistema para la presentación de Avisos, Quejas y Sugerencias a los diferentes servicios municipales. Los canales puestos a disposición son:

Presencial	Registro General/Oficina de Atención al Ciudadano (Palacio del Condestable) C/Mayor 2 – 31001 – Pamplona
	Registros auxiliares del Ayuntamiento de Pamplona (ver www.pamplona.es)
Telefónico	☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420 100 (Si llama desde fuera de Pamplona)

CARTA DE SERVICIOS CONVOCATORIA DE SUBVENCIONES A ENTIDADES Y COLECTIVOS CIUDADANOS SIN ÁNIMO DE LUCRO

Telemática	Buzón de Sugerencias y Registro Electrónico ubicado en la página web del Ayuntamiento de Pamplona www.pamplona.es
------------	--

La respuesta a las sugerencias o reclamaciones recibidas se remitirá por el mismo medio por el que se haya recibido, en un plazo máximo de 15 días hábiles. Si no resultara factible dar una respuesta completa en ese plazo, se informará al ciudadano de las actuaciones en curso y de la fecha de contestación prevista.

Todo ello se realizará según lo establecido en el Procedimiento de gestión de AQS municipales.

9 DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Centro de Asociaciones		
Dirección	C/ San Gregorio, 28 planta baja. 31001 Pamplona.	
Horario	Presencial	De lunes a viernes de 11:000 h. a 13:30 h. y de 17:00 h. a 21:00 h. Agosto: de lunes a viernes de 09:00 h. a 14:00 h. y martes y jueves de 17:00 h. a 20:00 h. Cerrado: del 6 de julio al 31 de julio.
	Teléfónico ☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420100 (Si llama fuera de Pamplona)	De Lunes a viernes, de 8:00 a 19:00 h. Sábados de 9:30 a 13:30 h. San Fermín: Todos los días de 9:30 a 13:30 h. Resto del Verano (del 15/07 al 11/09): De lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 h.
Contacto	Teléfono de Oficinas	☎ 948-226326
	Fax de Oficinas	☎ 948-226328
	Correo electrónico	✉ c.asociaciones@pamplona.es
	Página web	🌐 http://www.centro.asociacionespamplona.es 🌐 http://www.pamplona.es

10 UNIDAD RESPONSABLE

Dirección del Área de Participación Ciudadana, Juventud y Deporte

Plaza Consistorial s/n, 4ª planta. 31001 Pamplona

☎ 948-420266 / 948-420150 ☎ 948-420716

🌐 www.pamplona.es