

2020-2021

Carta de Servicios completa en:  
[www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus) y [www.bizkaia.eus/udalnet](http://www.bizkaia.eus/udalnet)

# CARTA DE SERVICIOS

## ASISTENCIA ECONÓMICA Y JURÍDICA PARA AYUNTAMIENTOS Y MANCOMUNIDADES

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:  
**Servicio de Estudios Municipales y  
Asistencia Económica a los Entes Locales**

 **Bizkaia**  
*foru aldundia  
diputación foral*



# NUESTROS SERVICIOS



Puede consultar la normativa sobre los servicios y derechos y obligaciones de las personas usuarias en la Carta de Servicios completa:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.bizkaia.eus/udalnet](http://www.bizkaia.eus/udalnet)

## GESTIÓN DE SUBVENCIONES Y TRANSFERENCIAS



### GESTIÓN DE SUBVENCIONES:

Son subvenciones destinadas apoyar a las entidades locales, especialmente a los municipios más pequeños, para llevar a cabo obras en instalaciones o equipamientos de uso público, que sean de competencia municipal.

### GESTIÓN DE TRANSFERENCIAS:

Transferencias para financiar gastos imprevistos de difícil previsión en los presupuestos; se realizan con cargo al Fondo Foral de Financiación Municipal.

## NOMBRAMIENTO DE PERSONAL FUNCIONARIO DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL CON HABILITACIÓN DE CARÁCTER NACIONAL FHN



Gestión de nombramientos de personal funcionario de la Administración local con habilitación de carácter nacional FHN (secretarías, intervenciones y secretaría-intervención y tesorería).

## ELABORACIÓN DE INFORMES



Elaborar los informes que los entes locales soliciten sobre materias de competencia municipal.

# NUESTROS COMPROMISOS



Anualmente se publica el cumplimiento de estos compromisos en:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.bizkaia.eus/udalnet](http://www.bizkaia.eus/udalnet)

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar a través del mail [asistencia.economica@bizkaia.eus](mailto:asistencia.economica@bizkaia.eus) / [asistencia.juridica@bizkaia.eus](mailto:asistencia.juridica@bizkaia.eus), o a través de los distintos canales de la DFB y serán respondidas en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

## GESTIÓN DE SUBVENCIONES Y TRANSFERENCIAS

### NOS COMPROMETEMOS A

Notificar, en menos de 45 días naturales, que la subvención se ha concedido, una vez completada la documentación necesaria.

Notificar, en menos de 45 días naturales, la resolución de la transferencia, una vez completada la documentación necesaria.

### CÓMO LO MEDIMOS

Tiempo que se tarda en notificar la concesión de la subvención desde que se completa la documentación necesaria.

Tiempo que se tarda en notificar la resolución de la transferencia desde que se completa la documentación necesaria.

## NOMBRAMIENTO DE PERSONAL FUNCIONARIO DE ADMINISTRACIÓN LOCAL CON HABILITACIÓN DE CARÁCTER NACIONAL FHN

### NOS COMPROMETEMOS A

Notificar, en menos de 15 días hábiles, los nombramientos del personal funcionario de Administración local con habilitación de carácter nacional.

### CÓMO LO MEDIMOS

Tiempo que se tarda en notificar los nombramientos del personal funcionario de Administración local con habilitación de carácter nacional.

## ELABORACIÓN DE INFORMES

### NOS COMPROMETEMOS A

Elaborar los informes jurídicos preceptivos en menos de 10 días hábiles.

### CÓMO LO MEDIMOS

Tiempo que se tarda en elaborar un informe jurídico preceptivo.

# NUESTROS COMPROMISOS



Anualmente se publica el cumplimiento de estos compromisos en:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.bizkaia.eus/udalnet](http://www.bizkaia.eus/udalnet)

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar a través del mail [asistencia.economica@bizkaia.eus](mailto:asistencia.economica@bizkaia.eus) / [asistencia.juridica@bizkaia.eus](mailto:asistencia.juridica@bizkaia.eus), o a través de los distintos canales de la DFB y serán respondidas en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

## TODOS LOS SERVICIOS

### NOS COMPROMETEMOS A

- Atender a las personas usuarias de forma profesional y con un conocimiento técnico adecuado para resolver dudas o cuestiones concretas, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8,5.
- Atender a las personas usuarias de forma personalizada, amable, profesional y dispuesta a resolver dudas o problemas, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8,5.
- Adaptarnos con flexibilidad a las necesidades de las personas usuarias, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8.
- Ofrecer información fiable y sin errores, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8.
- Ofrecer explicaciones claras y comprensibles, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8.

### CÓMO LO MEDIMOS

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con una atención profesional y un conocimiento técnico para resolver dudas y cuestiones concretas.
- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con el trato amable, y disposición a resolver dudas y problemas.
- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la flexibilidad y capacidad de adaptación a las necesidades.
- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la información fiable y la ausencia de errores.
- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la claridad y comprensión en las explicaciones.

# NUESTROS COMPROMISOS



Anualmente se publica el cumplimiento de estos compromisos en:

- [www.bizkaia.eus](http://www.bizkaia.eus)
- [www.bizkaia.eus/udalnet](http://www.bizkaia.eus/udalnet)

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar a través del mail [asistencia.economica@bizkaia.eus](mailto:asistencia.economica@bizkaia.eus) / [asistencia.juridica@bizkaia.eus](mailto:asistencia.juridica@bizkaia.eus), o a través de los distintos canales de la DFB y serán respondidas en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

## TODOS LOS SERVICIOS

### NOS COMPROMETEMOS A

Atender y asesorar de forma adecuada a las personas usuarias, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8.

Ofrecer transparencia en los procesos, logrando en la encuesta de satisfacción una puntuación media superior a 8.

### CÓMO LO MEDIMOS

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con una atención y asesoramiento adecuados.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la transparencia en los procesos.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:

**Servicio de Estudios Municipales y  
Asistencia Económica a los Entes Locales**

—  
C/Gran Vía 25, 2ª Planta.  
48009-BILBAO

Tel.: 94 406 86 67 / 94 406 87 95  
asistencia.economica@bizkaia.eus  
asistencia.juridica@bizkaia.eus  
www.bizkaia.eus/udalnet

