En relación con la pregunta escrita (PES-00084) realizada por el Ilmo. Sr. D. lñaki lriarte López, Parlamentario Foral adscrito al Grupo Parlamentario Navarra Suma, en la que se solicita al Gobierno de Navarra la siguiente información:

¿Han estado operativas a lo largo del estado de emergencia todas las oficinas de registro @clave dependientes del Gobierno de Navarra para poder acreditar la identidad de manera presencial y operar de forma electrónica? En caso de que algunas oficinas hayan permanecido cerradas, ¿se ha informado a la ciudadanía y a la Dirección General de Gobernanza Pública para que recogiera dicha circunstancia en su página web?

Mediante el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, se declaró el estado de alarma en todo el territorio nacional con el fin de afrontar la crisis sanitaria, el cual ha sido prorrogado en varias ocasiones.

El artículo 7 del citado Real Decreto 463/2020 estableció que las personas únicamente podían circular por las vías o espacios de uso público para la realización de las siguientes actividades:

a) Adquisición de alimentos, productos farmacéuticos y de primera necesidad, así como adquisición de otros productos y prestación de servicios de acuerdo con lo establecido en el artículo 10.

b) Asistencia a centros, servicios y establecimientos sanitarios.

c) Desplazamiento al lugar de trabajo para efectuar su prestación laboral, profesional o empresarial.

d) Retorno al lugar de residencia habitual.

e) Asistencia y cuidado a mayores, menores, dependientes, personas con discapacidad o personas especialmente vulnerables.

f) Desplazamiento a entidades financieras y de seguros.

g) Por causa de fuerza mayor o situación de necesidad.

h) Cualquier otra actividad de análoga naturaleza.

Estas restricciones, evidentemente, tuvieron sus efectos respecto de la atención presencial en las Administraciones, dado que no estaba esta actividad entre las que justificaban la circulación.

Como medida para paliar los efectos de esta situación, el citado Real Decreto acordó la suspensión de los plazos administrativos y los de prescripción y de caducidad.

La situación extraordinaria generada por la crisis sanitaria originada por la pandemia del coronavirus covid-19 ha determinado, además de la declaración del estado de alarma, la adopción de diversas medidas en diferentes ámbitos.

Entre estas medidas cabe destacar que mediante la Orden Foral 54/2020, de 30 de marzo, del Consejero de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, se suspendió la actividad presencial en los centros de trabajo para el personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, con excepción de los servicios públicos esenciales, como consecuencia de la evolución epidemiológica del coronavirus (covid-19).

En consecuencia las oficinas de atención a la ciudadanía del Gobierno de Navarra se cerraron para la atención presencial, como medida preventiva para evitar la extensión del virus.

Desde el 20 de marzo de 2020 el equipo de atención a la ciudadanía del Gobierno de Navarra viene publicando, en la web [www.coronavirus](http://www.coronavirus) navarra.es, un documento de preguntas frecuentes en materia no sanitaria para informar de forma activa a la ciudadanía, herramienta esencial en un momento como el actual de profundos cambios normativos y confinamiento domiciliario.

En el citado documento se recogía la siguiente información:

*“1. P- ¿Puedo acudir a las oficinas presenciales del Gobierno a realizar los trámites habituales?*

*R- No. Se ha suspendido la asistencia y atención presencial. La asistencia se realizará por vía telefónica o telemática.*

*Puede presentar documentos digitalmente a través del Registro General Electrónico en el enlace web registroelectronico.navarra.es. No obstante, no tenga prisa todos los plazos de procedimientos administrativos están suspendidos”.*

Además, el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior emitió una nota de prensa anunciando estos cambios e informando sobre el reforzamiento de los equipos de atención telemática y telefónica. También esta información fue publicada en las distintas redes sociales del Gobierno de Navarra.

En el marco de las medidas previstas en Plan para la transición hacia una nueva normalidad, mediante la Orden SND/399/2020, de 9 de mayo, se flexibilizaron determinadas restricciones de ámbito nacional establecidas tras la declaración del estado de alarma y se declaró que la Comunidad Foral de Navarra pasase a la fase l.

En previsión de la reapertura de las oficinas de atención a la ciudadanía, la Sección de Atención Ciudadana del Servicio de Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía viene trabajando en una evaluación de las condiciones de esa vuelta a la prestación de atención presencial. Se partía básicamente de las siguientes premisas: atención a la ciudadanía, seguridad de los trabajadores y trabajadoras y de la ciudadanía y coordinación de los Registros de atención a la ciudadanía a nivel del Gobierno de Navarra.

En este sentido el punto 12º de la Orden Foral 59/2020, de 14 de mayo, del Consejero de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, por la que se regula la reincorporación gradual de las personas empleadas públicas al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos a los centros de trabajo de manera presencial, en el marco del Plan para la transición hacia una nueva normalidad, prevé para la fase II la reincorporación gradual de las personas imprescindibles que presten servicios en, entre otros ámbitos, la atención a la ciudadanía.

El punto 8º de la citada Orden Foral 59/2020 establece en relación con la atención a la ciudadanía que se priorizará la atención telefónica y telemática. La atención presencial se realizará únicamente en los supuestos en que resulte imprescindible y para ello se limitará el aforo y será precisa la cita previa. Además, permite que, a efectos de garantizar la protección de la seguridad y salud del personal y de las personas usuarias, se puedan limitar los puntos de atención al público.

Mediante la Orden Foral 61/2020, de 20 de mayo, del Consejero de Presidencia, Igualdad, Función Pública, se aprobó la apertura de oficinas de atención ciudadana del Gobierno de Navarra. La citada orden foral recogía en su apartado 1º la apertura de parte de las oficinas y en su punto 6º preveía la apertura de otras oficinas conforme se fueran cumpliendo las medidas de seguridad y prevención establecidas.

Así con fecha de 25 de mayo, y una vez que la Comunidad Foral de Navarra pasó a la fase II del Plan de transición, las siguientes oficinas han abierto:

“1. Pamplona y Comarca de Pamplona.

a) Casco Antiguo-/ Ensanche:

–Departamento de Educación. Cuesta de Santo Domingo, s/n.

b) II Ensanche:

–Departamento de Salud. Calle Tudela, 20.

–Departamento de Derechos Sociales. Calle González Tablas, 7.

–Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente. Calle González Tablas, 9.

–Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior. Avenida Carlos III, 2.

c) lturrama:

–Hacienda Foral de Navarra. Calle Esquíroz, 20.

d) Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra, Polígono de Landaben, calles E y F.

2. Tudela.

–Hacienda Foral de Navarra. Plaza Sancho VII el Fuerte, 8.

–Hospital Reina Sofía. Carretera Tarazana s/n,

–Oficina de Atención Ciudadana. Plaza de los Fueros, 5-6.

3. Estella-Lizarra.

–Hacienda Foral de Navarra. Plaza de la Coronación, 2.

4. Tafalla.

–Hacienda Foral de Navarra. Plaza Teófano Cortes, 7.

5. Doneztebe-Santesteban.

–Hacienda Foral de Navarra. Calle Mercaderes, 6.”

Esta reapertura ha sido comunicada a la ciudadanía a través de prensa escrita de Navarra, la página web del Gobierno de Navarra y las propias redes sociales. También se emitió una nota de prensa aclarando las novedades, entre otras el sistema de cita previa.

Mediante la Orden Foral 63/2020, de 28 de mayo, del Consejero de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, se ha modificado la Orden Foral 61/2020, de 20 de mayo, por la que se aprobó la apertura de oficinas de atención ciudadana del Gobierno de Navarra.

La citada modificación supone la reapertura de las siguientes oficinas de atención a la ciudadanía del Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente:

– “Tudela, Calle Aranaz Vides, 11.

–Estella, Santa Barbara, 2.

–Tafalla, Avenida Baja Navarra, 14.

–Elizondo, Calla Santiago, 55.

–lrurtzun, Calle Trinidad, 24.

–San Adrián, Calle Santa Gemma, 89.

–Sangüesa, Avenida Lumbier, 13.”

Por último informarle de que no se ha informado a la Dirección General de Gobernanza Pública. Sí que se ha informado puntualmente de cada cambio a la ciudadanía navarra.

Es cuanto tengo el honor de informar en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 194 del Reglamento del Parlamento de Navarra.

Pamplona-lruñea, 3 de junio de 2020

El Consejero de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior: Javier Remírez Apesteguía