

ANEXO I

Datos identificativos de la unidad:

Denominación:

Consejería/D.G./O.A.:

Dirección:

Horario de atención al ciudadano:

Teléfono:

Fax:

Correo electrónico:

Servicios que se ofrecen al ciudadano:

Nuestros compromisos:

Indicadores de la calidad del servicio:

Necesitamos su opinión: Reclamaciones y sugerencias.

- La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias dispone de un sistema de recepción de iniciativas, sugerencias, reclamaciones y quejas mediante el cual los ciudadanos pueden hacerle llegar su opinión en relación con los servicios prestados. Al propio tiempo pueden realizar a través de la página central del Gobierno en la dirección de Internet <http://www.gobcan.es>, el correspondiente comentario o sugerencia.

- Existe un libro de sugerencias y reclamaciones en las dependencias administrativas donde están situados los Registros Generales de las Consejerías así como en las Oficinas Centrales de Registro y de Información, Iniciativas y Reclamaciones.

- Las iniciativas, sugerencias, reclamaciones o quejas que los ciudadanos formulen se formalizarán en un juego de hojas autocopiativas consistente en un original y tres copias para el Centro Directivo afectado, para la Secretaría General Técnica, para la unidad receptora y para el interesado.

- Mediante el archivo por orden cronológico de las hojas correspondientes cada uno de los Centros y unidades a que se refiere el apartado anterior, confeccionan un libro foliado y sellado.

- Las iniciativas y reclamaciones serán contestadas por el Centro Directivo afectado, en el plazo de 15 días, quien notificará a los ciudadanos que las hayan formulado, las actuaciones realizadas y las medidas adoptadas, informando de todo ello a las Secretarías Generales Técnicas afectadas quienes, mensualmente, darán cuenta a la Inspección General de Servicios.

- La Inspección General de Servicios localizará dónde se viene produciendo un funcionamiento incorrecto de los servicios públicos, teniendo en cuenta el número y la reiteración de reclamaciones con el fin de que la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias pueda conocer qué órganos, unidades administrativas o funciones debe mejorar y formulará las correspondientes propuestas que permitan la subsanación de las deficiencias detectadas.

- Las solicitudes y reclamaciones de los usuarios de los servicios sanitarios se encauzarán en la forma prevista en el número 6 del artículo 12 de la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias (B.O.C. nº 96, de 5 de agosto), y en el Decreto 94/1999, de 25 de mayo (B.O.C. nº 78, de 16 de junio).