

NECESITAMOS SU OPINIÓN SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias dispone de un sistema de evaluación global del conjunto de los servicios públicos. Parte del mismo se basa en el sistema de sugerencia y reclamaciones, mediante el cual los ciudadanos y organizaciones pueden evidenciar y proponer áreas de actuación con la finalidad de mejorar la organización y la calidad de los servicios públicos.

Puede acceder al sistema mediante escrito simple o a través del impreso que se encuentra a su disposición en todas las Oficinas de Registro y Oficinas Centrales de Información, Iniciativas y Reclamaciones.

También puede acceder al sistema verbalmente en las Oficinas Centrales de Información, Iniciativas y Reclamaciones, y a través del Servicio Telefónico de Atención al ciudadano del Gobierno de Canarias (012).

El sistema está abierto a la transmisión de datos mediante correo electrónico y a través de la página web del Gobierno de Canarias.

En un plazo máximo de tres meses usted recibirá una contestación a su sugerencia o reclamación. Si no es así, o considera que la contestación es insuficiente, dirijase a la Inspección General de Servicios.

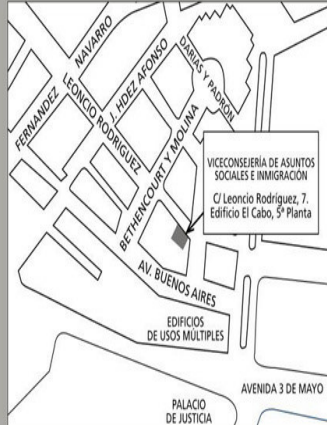
La Inspección General de Servicios velará por el cumplimiento del procedimiento de tramitación de las sugerencias y reclamaciones, y localizará dónde se viene produciendo un funcionamiento incorrecto de los servicios públicos y actuará puntualmente o efectuará los estudios y propuestas necesarios para la subsanación de las deficiencias detectadas.

Solicite más información de este sistema en cualquier oficina de registro o información del Gobierno de Canarias: sus sugerencias y reclamaciones no nos molestan, son necesarias para saber dónde nos estamos equivocando.

Si es usted usuario de los servicios sanitarios, sus solicitudes y reclamaciones 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, de desarrollo (B.O.C. nº 78, de 16.6.99).

Sus reclamaciones y sugerencias relativas al funcionamiento e información de los servicios administrativos no sanitarios dentro del Sistema Canario de Salud, se tramitarán conforme a lo previsto en el Reglamento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias aprobado por Decreto 161/2002, de 18 de noviembre.

PLANOS DE SITUACIÓN



012

SERVICIO
TELFÓNICO
DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO

www.gobiernodecanarias.org



Gobierno de Canarias

ASUNTOS SOCIALES
E INMIGRACIÓN

CARTA DE SERVICIOS



Gobierno de Canarias
Consejería de Empleo
y Asuntos Sociales

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD

Denominación:

Viceconsejería de Asuntos Sociales e Inmigración.

Consejería:

Empleo y Asuntos Sociales

Dirección:

Sede en Santa Cruz de Tenerife.
C/ Leoncio Rodríguez, 7. Edificio El Cabo, 5ª Planta.
38071. Santa Cruz de Tenerife.
Teléfonos: (922)47.70.00 (922)47.70.12
Fax: (922) 47.54.00

Sede en Las Palmas de Gran Canaria.
C/ Agustín Millares Carló, 18.
Edificio de Usos Múltiples II, 3ª Planta.
35001. Las Palmas de Gran Canaria.
Teléfonos: (928) 45.50.51
Fax: (928) 30.63.34

Horario de atención al ciudadano:

De lunes a viernes.
Invierno: de 9,00 a 14,00 horas (octubre-junio)
Verano: de 9,00 a 13,00 horas (julio-septiembre)

Correo Electrónico:

vc.asuntossociales@gobiernodecanarias.org

Página Web:

<http://www.gobiernodecanarias.org/asuntossociales>

Finalidad:

Corresponde a la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, a través de la Viceconsejería de Asuntos Sociales e Inmigración, la documentación y estudio de políticas sociales y de inmigración, incluida la planificación de los servicios, la asistencia técnica a las Entidades Locales y de iniciativa social, y la ejecución de los programas de cooperación y participación social.

También la calificación y registro de Centros de Servicios Sociales y de Entidades Colaboradoras y el ejercicio de la potestad sancionadora.

SERVICIOS QUE SE OFRECEN AL CIUDADANO

·Concesiones de Ayudas de carácter Social a particulares y Subvenciones a Instituciones privadas sin ánimo de lucro y Entidades Públicas.

Registro de Entidades Colaboradoras en la Prestación de Servicios Sociales (según Decreto 63/1986, de 14 de abril)

Registro de Centros y Servicios de Atención a las Personas Mayores: Asesoramiento sobre las distintas modalidades y recursos asistenciales orientados a las personas mayores y/o sus cuidadores. Tramitación de las reclamaciones, iniciativas y sugerencias de los usuarios de los Centros Sociales y Sociosanitarios y sus familiares, tanto los presentados en los propios centros como directamente en la Administración.

Coordinación y financiación de convenios y conciertos para prestación de Servicios Sociales Generales con Entidades Locales.

Observatorio Canario de Inmigración: Elaboración de estudios, facilitación de datos, referencias bibliográficas y asesoramiento metodológico sobre los distintos aspectos del fenómeno migratorio.

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

·Todos estos compromisos serán evaluados con carácter trimestral, y sus resultados se considerarán satisfactorios si, al menos, el 85% de los casos enunciados en la presente carta, son resueltos en las condiciones contempladas en nuestros compromisos. Su expresión matemática, para cada tipología de servicio, se obtiene mediante el cálculo del porcentaje de servicios o atenciones prestadas según el compromiso respecto del total de casos de esa tipología atendidos.

·Serán publicados en la página web y en pósters informativos habilitados en nuestras oficinas de atención al público.

·Todos los resultados inferiores al 85% serán analizados y darán lugar a medidas correctoras.

·Los resultados superiores al 95% serán analizados y se estudiará la posibilidad de plantear compromisos más exigentes para el siguiente año.

NUESTROS COMPROMISOS

Comunes:

·Actuación del Personal: Atención con personal cualificado, identificado, con un trato respetuoso, amable, cordial. Respuesta adecuada, rapidez, confidencialidad, eficacia, lenguaje sencillo y comprensible. Esperas cortas.

·Actuación Administrativa: Adecuada y precisa, orientada a las demandas y a la situación administrativa. No presencial, siempre y cuando no sea estrictamente necesaria. Con atención personalizada, escrita, telefónica e informática, ante las solicitudes, sugerencias y reclamaciones de los usuarios. Claridad y transparencia administrativa.

·Procedimientos administrativos: Actualización continua de la información disponible, impresos y documentación necesaria.

·Identificación de registros.

·Determinación de plazos.

·Posibilidad de tramitación electrónica.

·Oficinas administrativas y dependencias: Señalizadas, con equipamientos y en condiciones adecuadas para la prestación de Servicios.

Específicos:

·Facilitar el acceso a los usuarios al Registro de Entidades Colaboradoras a través de la página Web de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales.

·Resolver en 15 días la inscripción de las Entidades Colaboradoras a partir de la recepción completa y correcta de la documentación.

·Emitir la Certificación correspondiente de las Entidades Colaboradoras en 1 día.

·Acompañar los requerimientos de subsanación con avisos telefónicos para agilizar su tramitación.

·Cursar las notificaciones de las Órdenes del Excmo. Sr. Consejero/a, resolviendo los recursos interpuestos ante ésta Viceconsejería por causa de desestimación de la inscripción, en los 5 días siguientes.

·Actualización permanente de Registro de Centros y Servicios de Mayores en la página Web en el plazo no superior a 15 días.

·Elaboración de, al menos, 3 estudios anuales sobre el fenómeno migratorio.

·Colaboración con Entidades e Instituciones, con prioridad de asesoramiento metodológico, relativos a las causas de la inmigración y a la integración de los inmigrantes.

·Incorporación de los estudios y datos relativos a la inmigración en la Web de la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales, en un plazo no superior a 10 días desde su conocimiento.