



OVIEDO.es
SECRETARÍA GENERAL

Plaza de la Constitución s/n
33009 Oviedo - Asturias
Teléfono 984 08 38 00
ayuntamiento@oviedo.es

D. IGNACIO FERNÁNDEZ DEL PÁRAMO, SECRETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE OVIEDO.

CERTIFICA: Que la Junta de Gobierno Local, en sesión ordinaria celebrada el 21 de abril de 2017, adoptó el siguiente acuerdo:

8.1.- APROBACIÓN CARTAS DE SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO DE OVIEDO.

Se da cuenta de la propuesta del Director General de Interior y Servicios del pasado día 19, que es del siguiente tenor:

==”Las Cartas de servicios son documentos a través de los cuales las organizaciones, públicas o privadas, explican los servicios que ofrecen a sus clientes o a los/s ciudadanos/as, precisando los compromisos de calidad que se imponen en la prestación de los mismos.

Tienen un hondo arraigo en el ámbito público local, y de hecho se viene considerando que fue el Ayuntamiento de Barcelona la primera Administración española que publicó sus cartas de servicio, en el año 1996. Desde entonces, se han ido implantando en un gran número de Administraciones y entes públicos de todos los niveles.

A nivel estatal se regulan en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, que las define como los “documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación”.

Por su parte, el Principado de Asturias las desarrolló mediante el Decreto 61/2014, de 25 de junio, por el que se regulan las cartas de servicios en el ámbito de la Administración del Principado de Asturias, el cual aporta una definición similar: “Las cartas de servicios son los documentos en los que cada órgano o unidad informa a la ciudadanía sobre los servicios que presta, los compromisos de calidad que asume y los derechos que asisten a aquella en relación con estos servicios”.

Es intención del Ayuntamiento de Oviedo, en el marco de su estrategia general de información, participación y transparencia, disponer de Cartas de servicios en las distintas unidades administrativas que constituyen esta organización.

Por todo lo anteriormente expuesto, se propone a la Junta de Gobierno Local la adopción del siguiente acuerdo:

PRIMERO.- Aprobar el Acuerdo regulador de las Cartas de servicios del Ayuntamiento de Oviedo que se adjunta como anexo al presente informe.

SEGUNDO.- Encomendar a la Concejalía de Gobierno del Área de Información y Participación la adopción de las medidas necesarias para el pleno cumplimiento de este Acuerdo, incluyendo la posibilidad de dictar Instrucciones internas dirigidas a los servicios municipales.

TERCERO.- Publicar el presente Acuerdo en el Boletín de Información Municipal y en el Portal de Transparencia.

ANEXO - ACUERDO REGULADOR DE LAS CARTAS DE SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO DE OVIEDO

Las cartas de servicios del Ayuntamiento de Oviedo son los documentos en los que los distintos Servicios, organismos autónomos y las unidades administrativas que se determine informan a la ciudadanía sobre los servicios que prestan, los compromisos de calidad que asumen y los derechos que asisten a aquella en relación con estos servicios.

El contenido de las cartas de servicios será al menos el siguiente:

- a) **Información identificativa y legal**



- Datos identificativos del Servicio, organismo o unidad administrativa, especificando su encuadre orgánico, máximo responsable funcional y Concejal de Gobierno competente.
 - Identidad del funcionario/a o funcionarios/as responsables de la atención al público, dirección, correo electrónico, teléfono y horario de atención.
 - Principal normativa de aplicación al Servicio.
- b) Servicios prestados y derechos de la ciudadanía**
- Relación de servicios prestados, con enlace, en su caso, al trámite electrónico disponible en el Portal del Ciudadano.
 - Derechos de los ciudadanos/as en relación con los servicios prestados.
- c) Compromisos de calidad e indicadores que permitan evaluar su cumplimiento**
- Compromisos de calidad que se asumen en relación con los servicios prestados.
 - Indicadores que permitan evaluar el cumplimiento de tales compromisos.
- d) Reclamaciones por incumplimiento, quejas y sugerencias**
- Modo de formular reclamaciones y quejas por incumplimiento de los compromisos, y canales para presentar sugerencias en relación con el servicio.
- e) Direcciones, teléfonos y correos electrónicos**
- Listado completo de direcciones, teléfonos y correos electrónicos de todas las oficinas, sedes y dependencias del Servicio en las que se preste cualquier tipo de atención o servicio a los/as ciudadanos/as.

Las cartas de servicios serán aprobadas por la Junta de Gobierno Local a propuesta del Concejal de Gobierno del Área en la que se integre el correspondiente Servicio o unidad administrativa. Al mismo órgano corresponderá evaluar su grado de cumplimiento, así como acordar cualquier actualización o modificación de las mismas.

Las cartas deberán actualizarse cada vez que se produzcan cambios en su contenido, y en todo caso con cada alteración sustancial de la estructura orgánica municipal y con cada renovación de la Corporación.

Las cartas, sus actualizaciones, modificaciones y, en su caso, las evaluaciones realizadas, serán publicadas en el Portal de Transparencia.”==

La propuesta es aprobada por unanimidad.

Y para que así conste, expide la presente certificación, en Oviedo, a veintiuno de abril de dos mil diecisiete, haciendo constar que este certificado se emite a reserva de los términos que resulten de la aprobación del acta correspondiente, aún no recaída. (Art. 206 del ROF, R.D. 2568/86).

