



I. PRINCIPADO DE ASTURIAS

• OTRAS DISPOSICIONES

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

RESOLUCIÓN de 4 de marzo de 2016, de la Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana, por la que se aprueba la actualización de la carta de servicios del Servicio Telefónico 012 del Servicio de Atención Ciudadana.

El artículo 3 del 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, las define como 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.

Según lo previsto en el artículo 5.1 del citado decreto los responsables de la elaboración, gestión y actualización de las cartas de servicio serán los titulares de los órganos o unidades a los que se refieran. El artículo 6.3 del mismo decreto se refiere a la actualización de las cartas de servicios estableciendo que deberán actualizarse cada vez que se produzcan modificaciones en el contenido de las mismas, cualquiera que sea la causa que las origine.

Por Resolución de 12 de mayo de 2014, de la Consejería de Economía y Empleo, se aprueba la carta de servicios del Servicio Telefónico 012 del Servicio de Atención Ciudadana (BOPA 20-V-2014).

El cambio de adscripción del Servicio de Atención Ciudadana a la Dirección General de Participación Ciudadana previsto en el Decreto 62/2015, de 13 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana, y la necesidad de realizar una revisión de los compromisos asumidos para adaptarlos a la situación real y a su grado de cumplimiento, son las razones que justifican la actualización de la carta de servicios del Servicio Telefónico 012 del Servicio de Atención Ciudadana vigente hasta este momento.

Por todo lo expuesto, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 38 de la Ley del Principado de Asturias 6/1984, de 5 de julio, del Presidente y del Consejo de Gobierno y 21 de la Ley del Principado de Asturias 2/1995, de 13 de marzo, sobre Régimen Jurídico de la Administración, por la presente,

RESUELVO

Primero.—Aprobar la actualización de la carta de servicios del Servicio Telefónico 012 del Servicio de Atención Ciudadana aprobada por Resolución de 12 de mayo de 2014, de la Consejería de Economía y Empleo, según figura en el anexo a la presente resolución.

Segundo.—Ordenar la publicación de esta resolución en el *Boletín Oficial del Principado de Asturias*.

Oviedo, a 4 de marzo de 2016.—El Consejero de Presidencia y Participación Ciudadana, Guillermo Martínez Suárez.—Cód. 2016-02538.

Anexo

Misión:

El Servicio Telefónico 012 del Servicio de Atención Ciudadana tiene como misión facilitar la relación de los ciudadanos con la Administración del Principado de Asturias proporcionando información general.

Datos de identificación del órgano:

Principado de Asturias.
Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana.
Dirección General de Participación Ciudadana.
Servicio de Atención Ciudadana.
Teléfono: 012/985 27 91 00.
Fax: 985 10 59 19.
Correo electrónico: sac@asturias.org
Dirección: C/ Coronel Aranda, 2, Planta Plaza. EASMU (Edificio Administrativo de Servicios Múltiples). 33005 Oviedo.

Servicio de Atención Telefónica 012:

Horario de lunes a viernes de 8.30 a 19.00 horas.



Las llamadas telefónicas al número 012 se facturarán con un precio fijo por llamada, aplicable al usuario llamante, en los siguientes términos:

- Desde red fija: precio de llamada ordinaria fijo-fijo en el territorio nacional de una duración de 160 segundos.
- Desde red móvil: precio de llamada ordinaria móvil-fijo en el territorio nacional de una duración de 160 segundos.

Normas que regulan la prestación del Servicio de Atención Telefónica 012:

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Decreto 88/1985, de 5 de septiembre, por el que se regula la oficina de información, iniciativas y reclamaciones de la Administración del Principado de Asturias.

Servicios prestados:

- Información general sobre los servicios prestados por la Administración del Principado de Asturias relativa a:
 - Procedimientos, trámites y servicios.
 - Autorizaciones, licencias, permisos y carnés.
 - Ayudas, subvenciones y becas.
 - Iniciativas y sugerencias.
 - Identificación, fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización de los distintos órganos y unidades administrativas.
 - Directorio de empleados públicos.
 - Normativa.
- Facilitar por correo electrónico, por correo postal o por fax los formularios o la documentación que el ciudadano demande.
- Orientación y asesoramiento al ciudadano para cumplimentar los formularios, informando, en su caso, sobre la documentación que deben acompañar.
- Ofrecer un servicio reactivo, poniéndose en contacto con los ciudadanos cuando no hubiera sido posible resolver una petición de información de forma inmediata.
- Ayuda a la navegación en el portal www.asturias.es
- Asesoramiento en la realización de trámites en la sede electrónica del Principado de Asturias.
- Asistencia para la resolución de incidencias a usuarios de la sede electrónica del Principado de Asturias.
- Realización de determinados trámites administrativos en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan.

Derechos de los ciudadanos:

- A identificar al personal al servicio del SAC.
- A ser tratados con respeto y deferencia por el personal del SAC.
- A ser informados en términos comprensibles y ser atendidos por personal especializado de forma eficaz y eficiente.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- A recibir la información, orientación y gestión solicitada, siempre que entre dentro del ámbito de competencias de la Administración del Principado de Asturias.
- A formular iniciativas y sugerencias que puedan contribuir a mejorar los servicios que presta la Administración del Principado de Asturias a los ciudadanos
- A la protección de sus datos de carácter personal y que sean empleados con carácter único y exclusivo para los fines previstos en el procedimiento que se trate.
- A ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos de carácter personal.

Presentación de quejas y reclamaciones:

Los ciudadanos podrán presentar quejas y reclamaciones por las tardanzas, desatenciones y otras anomalías que se observen en el funcionamiento de los servicios de la Administración del Principado de Asturias a través del formulario correspondiente:



- Por el canal presencial o por correo postal en las oficinas del Servicio de Atención Ciudadana de Oviedo, Gijón o Avilés, o en cualquiera de los registros y oficinas a que se refiere el art. 38.4 de la Ley 30/92 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Por Internet en www.asturias.es (ficha código 201153759).

Presentación de iniciativas y sugerencias:

Los ciudadanos podrán presentar iniciativas y sugerencias que puedan contribuir a mejorar los servicios que presta la Administración del Principado de Asturias a los ciudadanos:

- Por el canal presencial o por correo postal en las oficinas del Servicio de Atención Ciudadana de Oviedo, Gijón o Avilés, o en cualquiera de los registros y oficinas a que se refiere el art. 38.4 de la Ley 30/92 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Por Internet en www.asturias.es (ficha código 201153760).
- Telefónicamente llamando al 012 o al 985 27 91 00.

Compromisos de calidad:

- Remitir la documentación solicitada por los ciudadanos en las 24 horas siguientes a su solicitud.
- Tiempo medio de espera en las llamadas atendidas inferior a 30 segundos.

Indicadores:

- Porcentaje de documentación facilitada dentro de las 24 horas siguientes a su solicitud.
- Tiempo medio de espera en las llamadas atendidas.

Formas de participación de los ciudadanos:

- Reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias sobre nuestro servicio.

Medidas de subsanación:

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta podrán dirigirse al Servicio de Atención Ciudadana. En un plazo máximo de 30 días naturales el SAC se dirigirá al usuario por el medio que este haya especificado informando de las causas por las cuales el compromiso no se haya podido cumplir y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar el incumplimiento denunciado.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.