

Carta de Servicios de Información a la Ciudadanía



Gobierno de Navarra
Departamento de
Políticas Sociales



¿QUÉ ES LA CARTA DE SERVICIOS?

La Carta de Servicios de Información a la Ciudadanía de la Dirección General de Política Social y Consumo pretende mejorar el sistema de información presencial, telefónica y telemática que la Dirección General proporciona a la ciudadanía y entidades acerca de los servicios y prestaciones de competencia.

En esta Carta se recogen los ámbitos sobre los cuales se informa, así como compromisos asumidos por la Dirección General en la información que se proporciona, tales como tiempos de respuesta, información actualizada, atención personalizada garantizando la intimidad o la realización de llamadas de cortesía para informar del estado de los expedientes.

OBJETIVO Y MISIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

- Informar a la ciudadanía de los recursos y prestaciones de servicios sociales y cooperación al desarrollo.
- Informar sobre el estado de los trámites a las personas y entidades interesadas.

SERVICIOS PRESTADOS

1. ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Información de carácter general de recursos y prestaciones.
- Información de la situación de trámites particulares iniciados.
- Información de resultados de pruebas de acceso.
- Recepción de peticiones de duplicados de documentos emitidos.
- Contacto telefónico con personas y servicios del Departamento.
- Atención en el idioma oficial elegido por el ciudadano.

COMPROMISOS

INDICADORES

<i>Realizar al menos 1 llamada de información complementaria a lo largo de todo el trámite de dependencia a las personas que han solicitado por primera vez valoración de dependencia y tengan derecho a prestación.</i>	Nº de llamadas realizadas / Nº de trámites de dependencia.
<i>Realizar, al menos 1 llamada de información de la situación de su expediente a la persona interesada, en casos definidos como complejos (primer pago de RIS, recordatorio de valoración de discapacidad)</i>	Nº de llamadas realizadas / Nº de trámites seleccionados.
<i>Proporcionar información que no esté disponible en el momento de la solicitud, en un plazo de 2 días laborables mediante llamada telefónica o correo electrónico, excepto aquella información que requiera ser elaborada.</i>	Nº de consultas / llamadas atendidas en menos de 48 horas / Nº de consultas / llamadas no atendidas en el momento.
<i>Prestar una atención cortés</i>	Valoración global de más de 7 puntos en la encuesta de satisfacción



2. ATENCIÓN PRESENCIAL

- Información de carácter general de recursos y prestaciones.
- Información de la situación de trámites particulares iniciados.
- Información de resultados de pruebas de acceso.
- Recepción de las solicitudes y otros escritos y entrega de impresos.

COMPROMISOS

INDICADORES

<i>Abrir un tercer puesto de información cuando el nº de quienes esperan supera 10 personas y hay dos puntos informativos abiertos.</i>	Nº de veces que se ha abierto el tercer puesto /Nº de peticiones de tercer puesto.
<i>Proporcionar información que no esté disponible en el momento de la solicitud, en un plazo de 2 días laborables mediante llamada telefónica o correo electrónico, excepto aquella información que requiera ser elaborada.</i>	Nº de consultas /llamadas atendidas en menos de 48 horas / Nº de consultas / llamadas no atendidas en el momento.
<i>Responder en el idioma oficial de la Comunidad de Navarra elegido por el ciudadano o ciudadana.</i>	Nº de atenciones en el idioma oficial.
<i>Prestar una atención cortés</i>	Valoración global de más de 7 puntos en encuesta de satisfacción
<i>Atender la demanda de información garantizando la intimidad de las personas que lo soliciten.</i>	Nº de consultas atendidas de forma íntima

3. INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL "PORTAL DE NAVARRA"

- Información de carácter general de recursos y prestaciones.
- Información y contacto de centros del sistema público de servicios sociales.
- Información y contacto de los Servicios Sociales de Base.
- Respuesta a la demanda recibida vía e-mail.
- Tramitación telemática de solicitudes.

COMPROMISOS

INDICADORES

<i>Responder a las consultas formuladas en un plazo de 5 días, excepto las de información estadística específicas o aquellas que requieran elaboración.</i>	Nº de llamadas realizadas / Nº de trámites de dependencia.
<i>Actualizar el contenido del Catálogo de Servicios en un plazo que no supere 7 días laborables desde que se produce la novedad.</i>	Nº de llamadas realizadas / Nº de trámites seleccionados.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. DERECHOS

- A conocer el estado de los trámites y obtener copias de los mismos.
- A la devolución de documentos originales presentados cuando finalice el trámite.
- A ser tratados con respeto y deferencia y a que se les facilite la información requerida.
- A ser atendidas por personal con formación especializada.
- A ser atendidas guardando la intimidad que requiera la gestión,
- A que sus datos sean utilizados sólo para los trámites y servicios para los que fueron presentados.
- A participar en grupos focales y encuestas de opinión.
- A presentar quejas, sugerencia y recibir respuesta o subsanación si procede.



2. OBLIGACIONES

- Mantener una actitud correcta y de respeto hacia el personal de atención del servicio de información y registro.
- Facilitar los datos de identificación y los documentos oportunos.
- Colaborar en la actualización de la base de datos comunicando los cambios en sus datos (domicilio, teléfono, banco, etc.) cuando se produzcan.

PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS EN LA MEJORA. QUEJAS Y SUGERENCIAS.

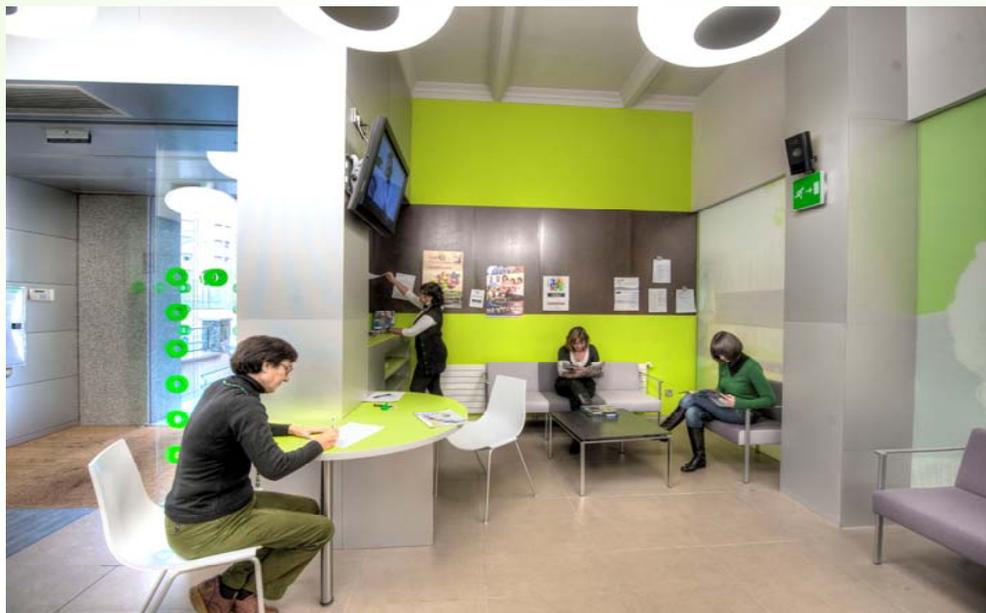
QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las personas usuarias pueden presentar sus reconocimientos, quejas o sugerencias relacionadas con los citados servicios a través de:

- Presencialmente:** la persona usuaria cumplimentará y firmará el formulario y lo entregará en la Unidad de Información o lo depositará en el buzón correspondiente.
- Por correo postal:** dirigido a la Sección de Información y Modernización de la Dirección General de Política Social y Consumo (C/ González Tablas, 7, 31005 Pamplona)
- Por correo electrónico:** a través de dgps.informacion@navarra.es

En el caso de las **sugerencias**, si se dispone de sus datos, se le enviará una respuesta indicando las acciones que se van a desarrollar y se le mantendrá informado de su realización.

En el caso de las **quejas**, en el plano de un mes, recibirá información de las actuaciones realizadas.



CONTACTO Y HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Dirección postal: C/ González Tablas, 7, 31005 Pamplona

Teléfono: 902 165 170 ; 848 426 900

Fax: 848 423 772

Web: www.politicasocial.navarra.es

Correo electrónico: dgps.informacion@navarra.es

Horario de atención presencial:

- De lunes a viernes, de 8:30 a 14:30 h

Horario de atención telefónica:

- De lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 h

Bus: línea 6

Dirección General de Política Social y Consumo

- Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas.
- Servicio de Planificación, Calidad e Inspección.
- Servicio de Atención al Desarrollo e Inclusión de las Personas.
- Servicio de Consumo y Arbitraje.

