

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES

RESOLUCIÓN de 23 de septiembre de 2013, de la Delegación Territorial de Salud y Bienestar Social en Huelva, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Acción e Inserción Social.

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Servicio de Acción e Inserción Social de esta Delegación Territorial de Salud y Bienestar Social en Huelva, y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Planificación y Organización de los Servicios Públicos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, en uso de la competencia que me confiere el art. 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regula las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios de la Calidad de los Servicios Públicos,

RESUELVO

1. Aprobar la Carta de Servicios del Servicio de Acción e Inserción Social de esta Delegación Territorial de Salud y Bienestar Social en Huelva, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.
2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios del Servicio de Acción e Inserción Social, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

ANEXO

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ACCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL DE LA DELEGACIÓN TERRITORIAL DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL EN HUELVA

ÍNDICE

1. Aspectos generales.
2. Servicios prestados, compromisos e indicadores.
3. Normativa reguladora.
4. Derechos y obligaciones de usuarios y usuarias.
5. Niveles de participación ciudadana y difusión de la Carta de Servicios.
6. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.
7. Sugerencias, quejas y reclamaciones.
8. Accesibilidad a los servicios.

Las Cartas de Servicios son documentos que ponen en valor el principio de Buena Administración establecido en el Estatuto de Andalucía y en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

1. Aspectos generales.

El Servicio de Acción e Inserción Social es una unidad administrativa adscrita a la Delegación Territorial en Huelva de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales.

El Servicio de Acción e Inserción Social tiene como Misión garantizar el mayor bienestar y justicia social promoviendo y financiando actuaciones encaminadas a la prevención, promoción, normalización e integración social y laboral de personas en exclusión o en riesgo de exclusión. Todo ello lo realiza bajo determinados Valores, entre los que destacan: atención a la persona cliente con respeto, transparencia y responsabilidad, trabajo con sentido de equipo buscando siempre la eficacia en beneficio de nuestras personas usuarias y la gestión con altos niveles de satisfacción de las demandas de la ciudadanía. A través de estos valores aspiramos a ser reconocidos como un servicio cercano y útil a nuestras personas clientes por nuestra capacidad de asesoramiento, información y orientación.

La presente Carta de Servicios informa sobre los compromisos adquiridos en la prestación de la concesión del ingreso mínimo de solidaridad, el acceso al economato social para adquisición de artículos básicos a bajo precio y subvenciones a asociaciones y entidades sin ánimo de lucro que atiendan a la comunidad gitana, personas drogodependientes, voluntariado social, con necesidades especiales y a emigrantes andaluces retornados, a la ciudadanía en general, y en especial:

1. Familias que carecen de recursos económicos.
2. Asociaciones y entidades públicas y privadas.

La persona titular de la Secretaría General Provincial de la Delegación Territorial en Huelva de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales es responsable de la gestión, seguimiento y divulgación de la presente Carta de Servicios, así como de proponer su actualización o suspensión al órgano competente.

2. Servicios prestados, compromisos e indicadores.

Los compromisos adquiridos para cada servicio al que se refiere esta Carta son:

Servicio Prestado	A FAMILIAS QUE CARECEN DE RECURSOS ECONÓMICOS: Concesión de un ingreso mínimo de solidaridad: Se entregará una ayuda económica, por periodo de seis meses, para atender las necesidades básicas de subsistencia.	
Compromiso/s de calidad	1	Asegurar la comprensión de la información por parte de las personas usuarias en cuanto a la documentación a aportar con la solicitud del " Programa de Solidaridad".

Servicio Prestado	Acceso al Economato Social de la Asociación -Resurgir-: Mientras las personas beneficiarias del Programa de Solidaridad de Huelva capital no perciban el I.M.S., se les facilitará el acceso al economato, durante un máximo de tres meses, para la compra de artículos básicos a bajo precio.	
Compromiso/s de calidad	2	Ofrecer a todas las personas beneficiarias del economato una hoja de productos y precios actualizada.

Servicio Prestado	A ASOCIACIONES Y ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS: Subvenciones a asociaciones y entidades con y sin ánimo de lucro cuyo objeto sea la atención a personas de: <ul style="list-style-type: none"> - Comunidad Gitana. - Zonas con necesidades de transformación social. - Drogodependientes. - Dedicadas al voluntariado social. - Colectivos con necesidades especiales. - Emigrantes e Inmigrantes. Se orientará e informará sobre la correcta cumplimentación de la documentación necesaria para solicitar la subvención, conforme a los modelos de las convocatorias.	
Compromiso/s de calidad	3	Asegurar la comprensión de la información presencial por parte de las personas usuarias.
Compromiso/s de calidad	4	Responder en el plazo de cinco días las solicitudes de información por escrito.
Compromiso/s de calidad	5	Enviar información sobre la convocatoria de subvenciones a todas las asociaciones y entidades, por correo ordinario y electrónico, en el plazo máximo de 10 días desde la publicación de la convocatoria en el BOJA.
Compromiso/s de calidad	6	Resolver las solicitudes presentadas en el plazo máximo de 3 meses desde la desconcentración de los correspondientes créditos presupuestarios.

La información sobre los indicadores, sus valores y evolución, a través de los que se mide el cumplimiento de los compromisos anteriores, se incluirá en el Informe de Seguimiento Anual de la Carta de Servicios, pudiéndose consultar en el tablón de anuncios del Servicio de Acción e Inserción Social, sito en la calle Mora Claros, núms. 4 y 6, C.P. 21001, de Huelva, asimismo mediante su publicación en la web del Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos: <http://www.chap.junta-andalucia.es/haciendayadministracionpublica/omsp/Welcome.do>.

3. Normativa reguladora.

Cabe destacar como normativa que regula los servicios que se prestan, la siguiente:

- Ley 38/2003, de 17 de noviembre General de Subvenciones (BOE 276, de 18 de noviembre de 2003).
- Decreto 2/1999 de 12 de enero, por el que se regula la creación del Programa de Solidaridad de los andaluces para la erradicación de la marginación y la desigualdad (BOJA 16, de 6 de febrero de 1999).
- Orden 8 de febrero de 2006 por la que se regulan y convocan subvenciones dirigidas al fomento del empleo de drogodependientes y personas afectadas por el juego patológico en proceso de incorporación social (BOJA 46, de 9 de marzo de 2006). Modificada por Orden 29 de junio de 2007 (BOJA 139, de 16 de julio de 2007).
- Orden por la que se regulan y convocan subvenciones en el ámbito de la Consejería de Salud y Bienestar Social (de periodicidad anual).

Se puede consultar la relación completa de dicha normativa en la dirección web <http://juntadeandalucia.es/organismos/igualdadsaludypoliticassociales/servicios/normativa.html>.

4. Derechos y obligaciones de usuarios y usuarias.

Los derechos y obligaciones de usuarios y usuarias de los servicios a los que se refiere la presente Carta de Servicios, en su relación con el Servicio de Acción e Inserción Social son, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 9/2007 de 22 de octubre de la Administración de la Junta de Andalucía y la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos así como en el resto de la normativa vigente aplicable, los siguientes:

Derechos:

- Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y el incumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios.
 - Derecho a que el tratamiento de sus datos de carácter personal se realice bajo secreto profesional.
- Artículo 10 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Obligaciones:

En la concesión de las subvenciones a entidades:

- Justificar en tiempo y forma la subvención concedida.
- Comunicar los cambios de domicilio a efectos de notificaciones.
- Las asociaciones y entidades con y sin ánimo de lucro deberán solicitar autorización para las modificaciones del programa que se les ha subvencionado durante el periodo de ejecución. (Orden de convocatoria anual).

En la concesión del ingreso mínimo de solidaridad:

- Comunicar las modificaciones de circunstancias personales que determinaron la solicitud.
- Solicitar con anterioridad y ante otros organismos todas las prestaciones económicas que le puedan corresponder.
- No rechazar ofertas de empleo.

5. Niveles de participación ciudadana y difusión de la Carta de Servicios.

a) Información:

La información relacionada con la Carta de Servicios se puede consultar en:

- <http://www.csalud.junta-andalucia.es/salud/sites/csalud/portal/index.jsp>.
- Tríptico de la carta en tablón de anuncios situado en la entrada de la Delegación Territorial.
- Tríptico de la carta en mostrador de información de la Delegación Territorial.
- Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza.
<https://www.ceh.junta-andalucia.es/haciendayadministracionpublica/clara/portada.html>
- El Observatorio para la Mejora de los Servicios Públicos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.
<http://www.chap.junta-andalucia.es/haciendayadministracionpublica/omsp/Welcome.do>.

b) Comunicación:

Además de las vías de información establecidas, esta Carta de Servicios se facilita a través de:

- En la atención y asesoramiento a las personas usuarias mediante la entrega de un tríptico informativo.

- Envío postal a las asociaciones y entidades durante las campañas informativas sobre las Órdenes anuales de subvenciones.

c) Participación:

Para colaborar en la mejora de la prestación de los servicios y en la revisión de la presente Carta de Servicios, están previstas las siguientes formas de participación:

- Buzón de sugerencias situado en el acceso de usuarios del servicio en la calle Mora Claros, núms. 4 y 6, C.P. 21001, de Huelva.
- Encuestas trimestrales de satisfacción sobre la información suministrada.
- Correos electrónicos a la dirección dphu.csbs@juntadeandalucia.es.

6. Sugerencias, quejas y reclamaciones.

Las sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y sobre el incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios se pueden presentar a través de:

- Buzón de sugerencias situado en el acceso de usuarios del Servicio en la calle Mora Claros, núms. 4 y 6, C.P. 21001, de Huelva.
- El Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, disponible en papel en el acceso de usuarios del Servicio en la calle Alcalde Mora Claros, núms. 3-6, C.P. 21001, de Huelva, en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía y en Internet en <https://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/lsr/inicio.jsp>.

A través de Internet es posible cumplimentar un formulario que, si el usuario o usuaria dispone de certificado digital podrá presentarse directamente a través de este canal, o si no dispusiera del mismo, deberá imprimirse en papel y presentarse, debidamente firmado, en el Registro de Documentos situado en la calle Mora Claros núms. 4 y 6, C.P. 21001, de Huelva, o bien a través de cualquier Registro de la Junta de Andalucía o de cualquier otro medio contemplado en la Ley 30/1992. El Servicio de Acción e Inserción Social se compromete a ofrecer una respuesta antes de 15 días desde la recepción de la sugerencia, queja o reclamación.

Ante el posible incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, actuará El/la Delegado/a Territorial en Huelva de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales comunicando a la persona usuaria las medidas adoptadas para subsanar el motivo que provocó el incumplimiento del compromiso, mediante:

- Carta de disculpas, con indicación de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia en el servicio prestado.
- Atención y trato personalizado en la gestión del trámite, según la naturaleza del servicio y sin incurrir en el trato desigual respecto al resto de usuarios y usuarias.

Esta Carta de Servicios está sujeta a las actuaciones de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, que adicionalmente lleva el control de las sugerencias, quejas o reclamaciones en relación con la misma y con la prestación de los servicios a los que se refiere y que sean presentadas a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía antes mencionado.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

7. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.

La prestación de los servicios en las condiciones descritas en esta Carta se apoya en el seguimiento anual de la carta de servicios a través de la Plataforma de Gestión de Proyectos de Calidad: aGoRa.

8. Accesibilidad a los servicios.

A los servicios prestados a los que se refiere esta Carta de Servicios, se puede acceder a través de:

Servicios presenciales:

Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales.

Delegación Territorial de Huelva.

Servicio de Acción e Inserción Social.

Calle Mora Claros, núms. 4 y 6.

Código Postal 21001 (Huelva).

Teléfono de contacto: 959 005 700.

Fax: 959 005 773.

Horario de atención al público: 9-14 h de lunes a viernes, excepto festivos.

Transporte público: Parada de autobuses urbanos más cercana en la esquina de Calle El Puerto con Calle Mora Claros, de las líneas 2, 3, 4 y 7.

Plano de situación:



Servicios telefónicos:

Teléfono gratuito de Información sobre Drogodependencia y adicciones 900 845 040.

De 8,00 a 22,00 diario.

Web: <http://www.csalud.junta-andalucia.es/salud/sites/csalud/portal/index.jsp>.

Enlace a teléfonos de interés:

http://www.csalud.junta-andalucia.es/salud/sites/csalud/contenidos/Informacion_General/c_1_c_1_organizacion/telefonos_interes?p.

Esta Carta de Servicios está sujeta a lo establecido en el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos y al Decreto 177/2005, de 19 de julio, por el que se modifica, y entrará en vigor a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA).

Huelva, 23 de septiembre de 2013.- La Delegada, Lourdes Martín Palanco.