

ELABORACIÓN

Las Cartas de Servicios deberán ser elaboradas por cada uno de los órganos, organismos y entidades de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria que atiendan o presten servicios a la ciudadanía, bajo la responsabilidad de sus respectivos titulares.

Corresponde a las Secretarías Generales impulsar la elaboración de las Cartas de Servicios por todos los órganos administrativos, organismos y entidades adscritos a las respectivas Consejerías, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 09/2001, de 21 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, la información sobre Procedimientos Administrativos y los premios anuales a la innovación y mejora de los servicios públicos en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

La Consejería de Presidencia, Interior, Justicia y Acción Exterior, a través de la Inspección General de Servicios, velará por una correcta elaboración de las Cartas de Servicios, colaborando en su redacción con los órganos administrativos, organismos y entidades, cuando así fuera requerida.

Se elaborará una Carta de Servicios por cada órgano, organismo o entidad afectado por el Decreto anteriormente mencionado. Excepcionalmente, se podrán confeccionar dos o más cuando la diversidad de servicios prestados requiera la presentación y difusión de los mismos en distintas Cartas de Servicios de un mismo órgano administrativo, organismo autónomo o entidad de derecho público.

APROBACIÓN Y PUBLICACIÓN

Las Cartas de Servicios y sus posteriores actualizaciones serán aprobadas por Resolución del secretario general de la Consejería a la que pertenezca el órgano, o por el director o asimilado en el caso de los organismos autónomos o entidades de derecho público a cuyos servicios se refieran aquéllas, previo informe favorable de la Inspección General de Servicios. La Resolución aprobatoria con el contenido de la Carta, se publicará en el Boletín Oficial de Cantabria.

Una vez aprobada la Carta, se remitirá un ejemplar completo a la Consejería de Presidencia, Interior, Justicia y Acción Exterior para su registro y posterior seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la misma por la Inspección General de Servicios.

SEGUIMIENTO

Las Cartas de Servicios son una herramienta para la mejora continua de los servicios, por ello, el órgano responsable de la gestión de las mismas será el encargado de realizar el seguimiento de los indicadores. En el caso de que no se cumplan los indicadores propuestos, se llevarán a cabo las medidas correctoras necesarias.

ACTUALIZACIÓN

Las Cartas de Servicios deberán ser actualizadas cada vez que se produzcan modificaciones en el contenido de las mismas, cualquiera que sea la causa que las origine y siempre para satisfacer las demandas cambiantes de las personas usuarias.