

ESTRUCTURA Y CONTENIDO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ÓRGANO, ORGANISMO O ENTIDAD PRESTADORA DEL SERVICIO

Se incluyen los datos identificativos, de adscripción y de contacto de la unidad prestadora del servicio y misión de la misma.

ENUMERACIÓN DE LAS PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA CARTA

Referencia actualizada de la normativa reguladora de los servicios incluidos en la Carta.

RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Listado de los servicios prestados por la unidad que son de interés para las personas destinatarias de la Carta.

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

Relación de derechos de la ciudadanía en general y, en su caso, de las personas usuarias de los servicios de la unidad.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES Y OTROS SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Información sobre la disponibilidad del sistema de Sugerencias y Quejas del Gobierno de Cantabria y, en su caso, de otros sistemas de participación establecidos por la unidad prestadora de los servicios incluidos en la Carta.

COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN

Enumeración de los estándares de calidad definidos para la prestación de cada uno de los servicios contenidos en la Carta. Se definirán de acuerdo a las necesidades y expectativas de la ciudadanía y el grado de satisfacción de las personas usuarias.

INDICADORES QUE PERMITAN EVALUAR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Enumeración de los indicadores establecidos para la medición del cumplimiento de los compromisos asumidos.

IDENTIFICACIÓN DEL ÓRGANO RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

Denominación del órgano responsable de la gestión de la Carta.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Información de la forma de presentación de reclamaciones por parte de las personas usuarias sobre los servicios incluidos en la Carta. Se informará de que el incumplimiento de los compromisos contenidos en la Carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la administración.

MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO

Enumeración de las medidas adoptadas por la unidad prestadora de los servicios en relación con los aspectos indicados.

FECHA DE PUBLICACIÓN Y VIGENCIA

Fecha en la que se publica la Carta en el Boletín Oficial de Cantabria e indicación de las causas de actualización de la misma.