

Esta carta es un documento público que informa sobre los servicios que prestamos, los compromisos de calidad asumidos en su prestación y los derechos de la ciudadanía en relación con aquellos.

Las necesidades y expectativas de la ciudadanía son el punto de partida para la definición de los compromisos, y la medición de su grado de cumplimiento es una tarea fundamental en el proceso de mejora continua de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Todo ello, con la finalidad de acercar nuestra Administración a la ciudadanía e incrementar la calidad de sus servicios públicos.

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Reclamaciones

Si desea formular una Reclamación sobre los servicios que prestamos, deberá presentar la Hoja de Reclamaciones y Sugerencias que puede obtener en cualquiera de las oficinas con atención a la ciudadanía, en el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria, o solicitándola mediante correo postal, correo electrónico o teléfono.

La hoja debidamente cumplimentada se presentará:

- En cualquier oficina de registro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria o cualquiera de los medios establecidos en el artículo 105 de la Ley de Cantabria 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- A través del Registro Electrónico, al que se puede acceder desde el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria.

Las reclamaciones hechas por esta vía no son recursos administrativos y, por lo tanto, no paralizan los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

Sugerencias

Si desea presentar una Sugerencia para mejorar la eficacia de nuestros servicios podrá hacerlo de la forma descrita para la presentación de las reclamaciones.

MISIÓN

Acercar la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria a la ciudadanía proporcionando información administrativa de carácter general, registrando aquellos documentos dirigidos a las distintas Administraciones Públicas y emitiendo certificados electrónicos.

LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

Consejería de Presidencia y Justicia
Dirección General de Servicios y Atención a la Ciudadanía
Oficina de Atención a la Ciudadanía (OAC)
C/ Peña Herbosa, 29 - 39003 Santander
Tel.: 012
Dirección de correo electrónico: oac@cantabria.es

Horario de atención a la ciudadanía

Horario de invierno (del 16 de septiembre al 15 de junio):

De lunes a viernes de 9:00 a 17:00

Festividad de Santa Rita de 9:00 a 13:00

Horario de verano (del 16 de junio al 15 de septiembre):

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00

Horario de navidad (del 24 de diciembre al 6 de enero):

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00

Excepto 24 y 31 de diciembre de 9:00 a 13:00

Página web: <http://www.cantabria.es/web/atencion-a-la-ciudadania/>

Facebook: Servicio Atención Telefónica 012 Cantabria

Twitter: @012Cantabria



(SANTANDER)

Depósito Legal: SA-741-2010

CARTA DE SERVICIOS



OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)





SERVICIOS QUE PRESTAMOS

COMPROMISOS QUE ASUMIMOS

COMO LO MEDIMOS

INFORMACIÓN

>>> 1. Información administrativa a la ciudadanía, mediante atención presencial, postal y telemática, relativa a: - Gobierno de Cantabria: - Localización de dependencias y centros. - Servicios prestados por las distintas unidades. - Oferta de empleo público. - Trámites de los procedimientos vigentes. - Ayudas, subvenciones, becas y premios. - Cartas de Servicios. - Otras informaciones de interés general.	>>> Atender el 90% de las consultas presenciales con un tiempo de espera máximo de 5 minutos.	>>> Porcentaje de consultas presenciales atendidas con un tiempo de espera inferior o igual a 5 minutos.
	>>> Atender las consultas enviadas a la dirección de correo electrónico oac@cantabria.es en un plazo máximo de 48 horas exceptuando sábados, domingos y festivos.	>>> Porcentaje de consultas recibidas en la dirección de correo electrónico oac@cantabria.es atendidas en un plazo inferior o igual a 48 horas, exceptuando sábados, domingos y festivos.
	>>> Proporcionar información administrativa general correcta y actualizada.	>>> Porcentaje de reclamaciones relativas a la información recibida en relación al número total de solicitudes de información.
>>> Ayuda a la ciudadanía para cumplimentar los impresos oficiales de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y otras administraciones públicas.	>>> Atender de forma personalizada y confidencial, con un trato amable y lenguaje comprensible y adecuado a las necesidades de la ciudadanía.	>>> Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a la amabilidad y cortesía en el trato. >>> Valor medio obtenido en la encuesta anual de satisfacción de la ciudadanía en relación a las explicaciones recibidas.
>>> Envío de la documentación solicitada a través del teléfono de información administrativa 012, mediante correo electrónico o postal, siempre que dicha documentación no esté sujeta a tasa o precio público.	>>> Enviar la documentación solicitada a través del teléfono de información administrativa 012 en un tiempo máximo de 2 días hábiles desde que la solicitud llega a esta oficina.	>>> Porcentaje de documentación enviada en un plazo inferior o igual a 2 días hábiles desde que la solicitud llega a esta oficina.
>>> Actualización de la información contenida en el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria dentro del área de Atención a la Ciudadanía.	>>> Actualizar el contenido del Portal Institucional del Gobierno de Cantabria, en el área de Atención a la Ciudadanía, en un plazo máximo de 48 horas desde que la información esté disponible.	>>> Porcentaje de actualizaciones del contenido del Portal Institucional del Gobierno de Cantabria, en el área de Atención a la Ciudadanía, realizadas en un plazo inferior o igual a 48 horas desde que la información esté disponible.
>>> Control de la vigencia de la información contenida en los expositores y tableros.	>>> Revisar diariamente la información contenida en los expositores y tableros, excluyendo sábados, domingos y festivos.	>>> Número de revisiones diarias de la información contenida en los expositores y tableros, excluyendo sábados, domingos y festivos.

REGISTRO

>>> Registro de documentos dirigidos a la Administración Pública, sellado de la documentación complementaria y/o compulsas de las copias que se adjunen en el momento de la presentación.	>>> Atender el 90% de las solicitudes de registro con un tiempo de espera máximo de 5 minutos.	>>> Porcentaje de solicitudes de registro atendidas con un tiempo de espera inferior o igual a 5 minutos.
	>>> Registrar los documentos dirigidos a la Administración Pública, sellar la documentación complementaria y/o compulsar las copias que se adjunen en el momento de la presentación en un tiempo medio de 10 minutos.	>>> Tiempo medio de registro de los documentos dirigidos a la Administración Pública, de sellado de la documentación complementaria y/o de compulsas de las copias que se adjunen en el momento de la presentación.
	>>> Remitir la documentación presentada a los órganos o unidades administrativas destinatarias el mismo día de su presentación.	>>> Porcentaje de documentación remitida a los órganos o unidades administrativas el mismo día de su presentación.
>>> Tramitación de solicitudes de certificados electrónicos para personas físicas.	>>> Tramitar las solicitudes de certificados electrónicos en un tiempo medio de 10 minutos.	>>> Tiempo medio de tramitación de las solicitudes de certificados electrónicos.

CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS