

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

La ordenación, fomento y control de la industria agroalimentaria ubicada en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

Consejería de Medio Rural, Pesca y Alimentación
Dirección General de Pesca y Alimentación
Servicio de Industria y Calidad Agroalimentaria
C/ Albert Einstein, nº 2
39011 Santander, Cantabria

Teléfonos.

General: 942 207 869

Ordenación del sector industrial agroalimentario: 942 207 811

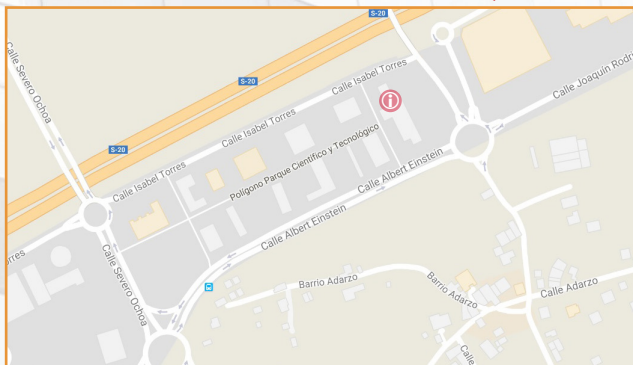
Fomento del sector industrial agroalimentario: 942 207 867 / 868

Comercialización y defensa contra fraudes: 942 208 147 / 143

Página web: www.cantabria.es

Horario de atención a la ciudadanía:

De lunes a viernes de 09:00 a 14:00



(SANTANDER)

Depósito Legal: SA-762-2012

CARTA DE SERVICIOS



SERVICIO DE INDUSTRIA Y CALIDAD AGROALIMENTARIA



SERVICIOS QUE PRESTAMOS

ORDENACIÓN DEL SECTOR INDUSTRIAL AGROALIMENTARIO

- >>> Actuaciones relacionadas con la inscripción de los operadores económicos y su actividad en los Registros Oficiales relacionados con las materias propias del Servicio.

FOMENTO DEL SECTOR INDUSTRIAL AGROALIMENTARIO

- >>> Actuaciones relacionadas con la tramitación de ayudas a inversiones realizadas por el sector industrial que transforma y comercializa productos agrícolas y que son incluidas en Programas Operativos cofinanciados con Fondos europeos.

COMERCIALIZACIÓN Y DEFENSA CONTRA FRAUDES

- >>> Actuaciones relacionadas con la ejecución de Programas de control oficial de la calidad comercial alimentaria a realizar en la industria agraria y pesquera incluidos en Planes de control oficial de la cadena alimentaria de ámbito europeo, nacional o autonómico.

COMPROMISOS QUE ASUMIMOS

>>> Informar a la ciudadanía con un lenguaje preciso y adecuado.

>>> Tener actualizada la base de datos oficial.

>>> Informar a la ciudadanía con un lenguaje preciso y adecuado.

>>> Emitir propuesta de autorización del pago de las ayudas justificadas cofinanciadas con Fondos Europeos en un plazo de 3 meses.

>>> Realización de controles administrativos sobre el 100% de las solicitudes de ayuda cofinanciadas por Fondos Europeos presentadas en el año.

>>> Realización de controles sobre el terreno sobre al menos el 5% de las ayudas cofinanciadas por Fondos Europeos pagadas en el año.

>>> Informar a la ciudadanía con un lenguaje preciso y adecuado.

>>> Cumplimiento de al menos un 80% de los controles de calidad comercial alimentaria programados para un año.

>>> Realización de controles de verificación sobre el terreno sobre al menos el 5% de los controles de calidad comercial alimentaria realizados en un año.

¿CÓMO LO MEDIMOS?

>>> Número de reclamaciones presentadas en cuanto a la información recibida.

>>> Número de actualizaciones realizadas al mes.

>>> Número de reclamaciones presentadas en cuanto a la información recibida.

>>> Porcentaje de propuestas de autorización del pago de las ayudas justificadas cofinanciadas con Fondos Europeos en un plazo máximo de 3 meses.

>>> Porcentaje de los controles administrativos efectuados sobre las solicitudes de ayuda y pago cofinanciadas con Fondos Europeos presentadas en el año.

>>> Porcentaje de controles sobre el terreno efectuados sobre las ayudas cofinanciadas con Fondos Europeos que son pagadas en el año.

>>> Número de consultas realizadas y atendidas.

>>> Porcentaje de controles de verificación administrativos efectuados sobre los controles efectuados en un año.

>>> Porcentaje de controles de verificación sobre el terreno efectuados sobre los controles efectuados en un año.