



Carta de los Derechos **de la Ciudadanía**



**GOBIERNO
de
CANTABRIA**

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA,
ORDENACIÓN DEL TERRITORIO
Y URBANISMO



Exigir una administración involucrada
Exigir de Cartas de Servicio Sectoriales

Carta de los Derechos de la Ciudadanía

Edita: Consejería de Presidencia, Ordenación del Territorio y Urbanismo

Dirección General de Inspección y Calidad de los Servicios

Depósito Legal: SA-1362-2005

Tirada: 3000 ejemplares

Coste unitario: 0,80 €

La Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria está inmersa en un proceso de modernización, que tiene a la ciudadanía como referente de sus actuaciones. En este contexto, el Consejo de Gobierno, consciente de la necesidad de mejora continua en la prestación de los servicios públicos, aprobó, en su sesión del 24 de febrero de 2005, el Plan Marco de Modernización (2005-2007), que recoge un conjunto de medidas de mejora de los procesos internos y de atención a la ciudadanía, entre las que se encuentra la elaboración de una Carta de Derechos de la Ciudadanía.

Este documento es fruto de un amplio proceso de debate interno y externo. Para su elaboración se puso en marcha una estrategia de participación con la finalidad de que todos los sectores sociales y ciudadanos pudieran colaborar en su redacción.

La Carta es un instrumento de mejora que recoge, en forma de derechos, el marco de expectativas y aspiraciones que la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria garantiza a la ciudadanía en su relación con ella. Se trata de un auténtico mandato o compromiso para la Administración, que se completa con las cartas de servicios de las diversas unidades, donde se incluyen los compromisos de calidad sectoriales asumidos por las mismas.

Invitamos a todas las empleadas y empleados públicos a superarse en la tarea de satisfacer las demandas de la sociedad, e instamos a las ciudadanas y ciudadanos a que participen en nuestro proceso de modernización, aportándonos todo aquello que nos permita mejorar y generar progreso.

Miguel Ángel Revilla Róiz
Presidente del Gobierno de Cantabria





Carta de los Derechos de la Ciudadanía

La Administración General de la Comunidad Autónoma de Cantabria y sus organismos públicos dependientes se comprometen con la ciudadanía, por medio de la presente Carta de Derechos y sus correspondientes manifestaciones en que se concretan.



Derecho a una Administración moderna, transparente y abierta a la ciudadanía

1.1 Recibir información clara, completa y precisa sobre los servicios prestados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y sus organismos públicos.

1.2 Acceder a las dependencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y sus organismos públicos, sin barreras que lo impidan o dificulten y mientras aquéllas perduren, recibir las máximas facilidades para ser adecuadamente atendidas.

1.3 Encontrar, en los edificios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, la dependencia que se busque sin necesidad de hacer preguntas o averiguaciones.



1.4 Disponer de los recursos necesarios para facilitar la comunicación de aquellas personas que, padeciendo algún tipo de discapacidad sensorial o no hablando castellano, precisen utilizar los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

1.5 Acceder a los registros y archivos públicos, con las limitaciones legalmente establecidas y sin vulnerar el derecho a la intimidad de las personas.

1.6 Obtener en cualquier oficina de registro una copia compulsada, previo cotejo con el original, de cualquier documento que deba presentar ante la misma, independientemente de cuál sea la Administración que lo hubiera expedido.

1.7 Presentar en cualquier registro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria documentos dirigidos a cualquiera de sus órganos, a la Administración General del Estado, a cualquier Comunidad Autónoma o a una Entidad Local.

Derecho a recibir una atención adecuada

2.1 Obtener ayuda e información sobre los trámites y requisitos que deben cumplir en sus actuaciones ante la Administración.

2.2 Recibir el asesoramiento que necesiten para cumplimentar los impresos que dirijan a la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Los modelos normalizados de solicitud incorporarán instrucciones claras para su cumplimentación, así como la relación de documentos que deberán acompañar a la misma.

2.3 Identificar a las autoridades y al personal bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos que les afecten.



2.4 Obtener de las autoridades y personal al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria un tratamiento respetuoso, diligente y confidencial.

2.5 Recibir un trato igualitario, sin discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

2.6 Presentar alegaciones en los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y recibir en términos claros y sencillos las notificaciones que envíe la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

2.7 Derecho a que se integre el enfoque de género en las prácticas y actividades de la Administración Autonómica, fomentando la igualdad entre hombres y mujeres.



03

Derecho a obtener información

3.1 Tener información sobre los horarios de atención a la ciudadanía, de manera clara y visible, en las distintas unidades y dependencias.

3.2 Conocer el estado de tramitación de los procedimientos administrativos en los que tengan la condición de interesados y, en su caso, obtener copia de los documentos que contengan.

3.3 Consultar en las unidades de información de las diferentes consejerías y en las oficinas de atención a la ciudadanía, los ejemplares del “Boletín Oficial de Cantabria” publicados, al menos, en los últimos cinco años.

3.4 Recibir resolución expresa, en los plazos legalmente establecidos, sobre las solicitudes que formulen a la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y a conocer, en las resoluciones que hayan de motivarse, las normas jurídicas en que se basan, así como el número y la fecha del Boletín Oficial en que están publicadas.

☒ Oficina de atención a la ciudadanía



Derecho a una Administración responsable ante la ciudadanía

4.1 Exigir responsabilidades por los daños ocasionados en sus bienes o derechos como consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos, siempre que se cumplan los requisitos exigidos legalmente.

4.2 Presentar quejas por la omisión de fases o retrasos en la tramitación de los procedimientos en los que sean parte interesada.

4.3 Presentar reclamaciones ante cualquier supuesto de desatención o anomalía en el funcionamiento de los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y sus organismos públicos y a recibir contestación adecuada en un plazo máximo de 30 días.

4.4 Presentar sugerencias ante la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y sus organismos públicos y a recibir contestación adecuada en un plazo máximo de 30 días.

4.5 Ser objeto de consulta periódica sobre su grado de satisfacción con los servicios que recibe de la Administración Autónoma mediante encuestas, sondeos, paneles de opinión, etc. Esta información será pública y se dará a conocer tanto a representantes del personal como a la ciudadanía.



Derecho a una Administración eficaz y eficiente

5.1 Exigir una Administración involucrada en la simplificación de procedimientos administrativos, con el propósito de hacerlos más sencillos, ágiles y eficientes, y comprometida con la calidad como norma de funcionamiento interno.

5.2 Presentar por fax, en los números que se habiliten expresamente en cada caso, cualquier solicitud, escrito o comunicación, con plena validez y eficacia, siempre que quede acreditada la autenticidad del documento, conforme a la normativa que lo regule y prevea.

5.3 Demandar una formación adecuada y continua del personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria que garantice la prestación de los servicios con los niveles de calidad y eficacia deseados.

5.4 Requerir el establecimiento de nuevos cauces de comunicación, reduciendo barreras físicas e incorporando las nuevas tecnologías, accesibles para todos, para agilizar la gestión de los servicios dirigidos a la ciudadanía.

5.5 Disponer de Cartas de Servicio Sectoriales, en las que los distintos órganos que conforman la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria informen de los servicios que tienen encomendados y definan compromisos y estándares de calidad a los que ajustarán la prestación de los mismos.



La ciudadanía de Cantabria tiene derecho a exigir el cumplimiento de los derechos reconocidos en esta Carta. Estarán vinculados a ella todos los órganos de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Cantabria, así como los organismos públicos que dependan de la misma.

Las diversas Consejerías adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que, en su caso, pudieran dificultar la plena aplicación de la Carta de Derechos de la Ciudadanía.

La Consejería de Presidencia, Ordenación del Territorio y Urbanismo, a través de la Dirección General de Inspección y Calidad de los Servicios, llevará a cabo el seguimiento y evaluación de los compromisos contenidos en esta Carta, e informará al Consejo de Gobierno de su grado de cumplimiento.

Los ciudadanos y las ciudadanas tienen derecho a conocer el contenido de esta Carta, para lo cuál se pondrán a su disposición ejemplares gratuitos de ella en las diversas dependencias y centros de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, pudiendo obtenerla igualmente a través de Internet (<http://www.cantabria.es>), o solicitarla directamente a la Dirección General de Inspección y Calidad de los Servicios.

(Decreto 152/2005, de 9 de diciembre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de la Ciudadanía y se crea el Observatorio de Calidad de los Servicios en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. BOC de 03/01/2006).



Carta de los Derechos de la Ciudadanía





Carta de los Derechos **de la Ciudadanía**



**GOBIERNO
de
CANTABRIA**

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA,
ORDENACIÓN DEL TERRITORIO
Y URBANISMO