

B) Disposiciones y Actos

Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

1016 Acuerdo de 10 de mayo de 2012 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueba la Carta de Servicios de Sugerecias y Reclamaciones.

El Acuerdo de 25 de junio de 2009 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid, define en su artículo 3 las Cartas de Servicios como documentos públicos a través de los cuales el Ayuntamiento de Madrid establece y comunica a la ciudadanía los servicios que ofrece y en qué condiciones; las responsabilidades y compromisos de prestación con unos determinados estándares de calidad; los derechos de los ciudadanos en relación con estos servicios; las responsabilidades que, como contrapartida, contraen al recibirlos y los sistemas de participación, con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos.

Al amparo de lo establecido en el mencionado Acuerdo de la Junta de Gobierno, la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública ha elaborado la Carta de Servicios de Sugerecias y Reclamaciones.

Esta Carta, ha sido informada favorablemente por la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 5.6 del citado Acuerdo de 25 de junio de 2009.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 del Acuerdo de la Junta de Gobierno de 25 de junio de 2009 por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid, corresponde a la Junta de Gobierno la competencia para aprobar las Cartas de Servicios.

En su virtud, a propuesta de la Delegada del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en su reunión de 10 de mayo de 2012,

ACUERDA

Primero.- Aprobar la Carta de Servicios de Sugerecias y Reclamaciones que figura como Anexo del presente Acuerdo.

Segundo.- El presente Acuerdo se publique en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid.

Madrid, a 10 de mayo de 2012.- La Directora de la Oficina del Secretario de la Junta de Gobierno, Cástida Méndez Magán.