

I. Ayuntamiento de Madrid

B) Disposiciones y Actos

Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

1583 *Acuerdo de 28 de agosto de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se modifica la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones y se derogan las Cartas de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente y del Organismo Autónomo Madrid Salud.*

El Acuerdo de 25 de junio de 2009 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid. Su artículo 3 define 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 prestarlos con unos determinados estándares de calidad, los derechos de los ciudadanos en relación con esos 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 citado Acuerdo de la Junta de Gobierno, una unidad adscrita al Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública, estrechamente vinculada con la ciudadanía y comprometida con la calidad de los servicios y con la mejora continua de los mismos, junto con la colaboración de otras unidades involucradas, ha elaborado un nuevo texto de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones que modifica al vigente aprobado por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 10 de mayo de 2012. La principal modificación introducida en dicha Carta de Servicios consiste en la integración en la misma de lo contenido en otras dos Cartas referidas a la misma materia, las Cartas de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente y del Organismo Autónomo Madrid Salud, aprobadas respectivamente el 18 de mayo y el 1 de junio de 2006 por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid. De esta forma, la Carta pasa a denominarse Carta de Servicios del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.

Tras unificarse los servicios y compromisos con los ciudadanos en el ámbito de Sugerencias y Reclamaciones en una única Carta de Servicios del Sistema de todo el Ayuntamiento, se eleva para su aprobación por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, junto con la necesaria derogación de las Cartas de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente y del Organismo Autónomo Madrid Salud.

El nuevo texto de la Carta ha sido informado 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.

En su virtud, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 del Acuerdo de 25 de junio de 2009 de la Junta de Gobierno por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid, a propuesta de la Delegada del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, en su reunión de 28 de agosto de 2014,

ACUERDA

Primero.- Modificar la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones, que pasa a denominarse Carta de Servicios del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid y que se incorpora como Anexo a este Acuerdo.

Segundo.- Derogar la Carta de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente que fue aprobada mediante Acuerdo de 18 de mayo de 2006 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

Tercero.- Derogar la Carta de Servicios del Organismo Autónomo Madrid Salud que fue aprobada mediante Acuerdo de 1 de junio de 2006 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

Cuarto.- Publicar el presente Acuerdo en el "Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid".

Madrid, a 28 de agosto de 2014.- La Directora de la Oficina del Secretario de la Junta de Gobierno, Casilda Méndez Magán.