

I. PRINCIPADO DE ASTURIAS

• OTRAS DISPOSICIONES

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA, MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO

RESOLUCIÓN de 29 de diciembre de 2022, de la Consejería de Administración Autonómica, Medio Ambiente y Cambio Climático, por la que se aprueba la carta de servicios de la Inspección General de Servicios del Principado de Asturias.

Referencia: DECO/2022/19755

Procedimiento: Elaboración de carta de servicios

Asunto: Carta de servicios de la Inspección General de Servicios

Unidad Responsable: Inspección General de Servicios

El Decreto 61/2014, de 25 de junio, por el que se regulan las cartas de servicios en el ámbito de la Administración del Principado de Asturias, en su artículo 3, las define como documentos en los que cada órgano o unidad informa a la ciudadanía sobre los servicios que presta, los compromisos de calidad que asume y los derechos que asisten a aquella en relación con estos servicios.

La responsabilidad sobre su elaboración, gestión y actualización recae en las personas titulares de los órganos o unidades a los que se refieran, correspondiendo su aprobación a la Consejería competente por razón de la materia, mediante resolución, previo informe de la Dirección General competente en materia de calidad en la prestación de los servicios públicos.

Al respecto, la Inspección General de Servicios del Principado de Asturias (en adelante, la Inspección General de Servicios) ha elaborado su carta de servicios, un instrumento de mejora de la calidad de los servicios públicos.

La carta ha sido informada por la Dirección General de Gobernanza Pública, Transparencia, Participación Ciudadana y Agenda 2030, de conformidad con lo establecido en el artículo 6.1 del decreto indicado.

En consecuencia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21.4 de la Ley del Principado de Asturias 2/1995, de 13 de marzo, sobre Régimen Jurídico de la Administración, por la presente,

R E S U E L V O

Primero.—Aprobar la carta de servicios de la Inspección General de Servicios que figura como anexo a la presente resolución.

Segundo.—Ordenar la publicación de esta resolución en el *Boletín Oficial del Principado de Asturias*.

Oviedo, a 29 de diciembre de 2022.—El Consejero de Administración Autonómica, Medio Ambiente y Cambio Climático, Juan Cofiño González.—Cód. 2023-01029.

Anexo

CARTA DE SERVICIOS DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Misión:

La Inspección General de Servicios tiene como misión velar por el cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de personal y de organización, funcionamiento, régimen jurídico y procedimiento administrativo, así como por la idoneidad de los medios dispuestos para el logro de los objetivos asignados y la utilización racional de los recursos empleados, en el ámbito de la Administración del Principado de Asturias, sus organismos y entes públicos, sociedades mercantiles y fundaciones en las que tenga directa o indirectamente participación mayoritaria o dominio efectivo.

Datos de identificación del órgano:

Principado de Asturias. [Código DIR 3: A03002951]

Consejería de Administración Autonómica, Medio Ambiente y cambio Climático. [Código DIR 3: A03033892]

Dirección General de Función Pública. [Código DIR 3: A03033894]

Inspección General de Servicios. [Código DIR 3: A03033895]

Dirección: Plaza del Riego 5-6, 2.ª planta, 33003 Oviedo.



Correo electrónico: INSPECCIONGENERALDESERVICIOS@asturias.org

Página web: <https://www.asturias.es>

Teléfono: 985 10 93 89; fax: 985 10 93 88

Horario de atención al público: de lunes a viernes de 9.00 a 14.00 horas (presencial y telefónicamente).

Normas que regulan la prestación del servicio:

- Artículos 103.3 y 149.1.18 de la Constitución española.
- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas.
- Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto 598/1985, de 30 de abril, sobre incompatibilidades del personal al servicio de la Administración del Estado, de la Seguridad Social y de los Entes, Organismos y empresas dependientes.
- Ley del Principado de Asturias 11/2018, de 16 de noviembre, de la Inspección General de Servicios.
- Ley del Principado de Asturias 8/2018, de 14 de septiembre, de transparencia, buen gobierno y grupos de interés.
- Decreto del Principado de Asturias 14/2006, de 2 de febrero, por el que se declara la compatibilidad, por razón del interés público, del desempeño de un segundo puesto de trabajo o actividad en el sector público en el ámbito musical docente e interpretativo.
- Acuerdo de 9 de octubre de 2020, del Consejo de Gobierno, por el que se autoriza la superación del límite establecido en el artículo 7.1 de la Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas, para el caso de las autorizaciones de compatibilidad otorgadas al personal al servicio de la Administración del Principado de Asturias para ser Profesor/a Universitario/a Asociado/a, en el régimen determinado por la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. (BOPA núm. 206 de 23 de octubre de 2020).

Servicios prestados:

- Realización de las inspecciones previstas en la Ley, o de las actuaciones inspectoras que procedan, a raíz del Plan Anual de la Inspección General de Servicios, de las denuncias presentadas y de los informes sobre quejas y sugerencias que se emitan acerca del funcionamiento de los servicios de la Administración del Principado de Asturias.
- Gestión y tramitación de los expedientes en materia de incompatibilidades del personal al servicio de la Administración del Principado de Asturias:
 - Expedientes sobre autorización de compatibilidad para desempeñar un segundo puesto o actividad en el sector público (RRHH0005T01).
 - Expedientes sobre reconocimiento de compatibilidad para ejercer actividades privadas (RRHH0056T01)
- Información, orientación y asesoramiento personalizado a la ciudadanía, sobre la normativa y la cumplimentación de los formularios y trámites relacionados con estos servicios prestados.

Derechos de la ciudadanía:

- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la normativa específica.
- A ser tratada con respeto y deferencia por el personal del Servicio, que habrá de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A la protección de los datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- A recibir información sobre el plazo máximo establecido para la notificación de la resolución de los procedimientos en los que tengan la condición de personas interesadas, así como de los efectos que pueda producir su falta de resolución.
- A conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en que tengan la condición de personas interesadas.
- A identificar al personal integrado en el Servicio bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos administrativos en los que sean personas interesadas.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- A presentar denuncias relacionadas con el cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de personal y organización, funcionamiento, régimen jurídico y procedimiento administrativo en el ámbito subjetivo de actuación de la Inspección General de Servicios.



Sugerencias y quejas (formas de participación ciudadana):

La ciudadanía podrá presentar sus sugerencias (ideas con las que pretende mejorar los servicios que presta la Administración del Principado de Asturias o sus organismos y entes públicos, o alguno de sus procesos, o solicitudes para la prestación de servicios o actuaciones no previstos o no ofrecidos) y quejas (exposición de incidencias durante la prestación de un servicio por parte de la Administración del Principado de Asturias o sus organismos y entes públicos que produce en quien reclama la percepción de ineficacia o de actuación inadecuada y que requiere de una respuesta) a través del formulario correspondiente:

- Por el canal presencial o por correo postal en las oficinas del Servicio de Atención Ciudadana de Oviedo, Gijón o Avilés, o en cualquiera de los registros y oficinas a que se refiere la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Por Internet a través de la sede electrónica de la Administración del Principado de Asturias: www.asturias.es (ficha código SUGE005T01-Quejas y Sugerencias).

Las quejas y sugerencias no son recursos administrativos y por tanto no paralizarán los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

Compromisos de calidad:

- Resolver el 80 por ciento de las solicitudes de autorizaciones de compatibilidad en el plazo de 70 días naturales, salvo que no se hayan recibido los informes requeridos necesarios para ello.
- Resolver el 80 por ciento de las solicitudes de reconocimientos de compatibilidad en el plazo de 40 días naturales, salvo que no se hayan recibido los informes requeridos necesarios para ello.
- Dar respuesta a las consultas recibidas mediante correo electrónico, en un plazo no superior a 10 días hábiles desde su recepción, en un porcentaje del 80 por ciento.

Indicadores de calidad:

- Porcentaje de las solicitudes de autorización de compatibilidad resueltas en el plazo de 70 días naturales, salvo que no se hayan recibido los informes requeridos necesarios para ello.
- Porcentaje de las solicitudes de reconocimiento de compatibilidad resueltas en el plazo de 40 días naturales, salvo que no se hayan recibido los informes requeridos necesarios para ello.
- Porcentaje de respuestas a las consultas recibidas mediante correo electrónico, en un plazo no superior a 10 días hábiles desde su recepción.

Medidas de subsanación y modo de formular reclamaciones por incumplimiento de los compromisos:

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta podrán dirigirse a la Inspección General de Servicios. En un plazo máximo de 30 días naturales la Inspección General de Servicios se dirigirá a la persona usuaria por el medio que esta haya especificado informando de las causas por las cuales el compromiso no se haya podido cumplir y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar el incumplimiento denunciado.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.