

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas

19286 Resolución de la Dirección General de Calidad e Innovación de los Servicios Públicos por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios de Familia Numerosa de la Dirección General de Familia y Menor y se ordena la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y su inscripción en el Registro General de Cartas de Servicio.

Examinado el expediente instruido por la Inspección General y Calidad de los Servicios a instancia de la Dirección General de Familia y Menor, relativo a la propuesta de actualización de la Carta de Servicios de Familia Numerosa, aprobada mediante Resolución de fecha 15 de julio de 2008, de la Dirección General de Calidad e Inspección de Servicios, (B.O.R.M. n.º 176, de 30 de julio de 2008) y tramitada de acuerdo con lo dispuesto en la Orden de 6 de marzo de 2003, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia (B.O.R.M. n.º 67, de 22 de marzo de 2003).

Visto el preceptivo informe favorable emitido al efecto por la Inspección General y Calidad de los Servicios de fecha 17 de septiembre de 2009, de conformidad con lo exigido en los artículos 4, 5, 9, 11 y concordantes de la mencionada Orden de 6 de marzo de 2003 y la Comunicación Interior de la Dirección General de Familia y Menor de 12 de noviembre de 2009.

Sobre la base de las competencias que el Decreto del Consejo de Gobierno n.º 283/2009, de 11 de septiembre, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (B.O.R.M. n.º 214, de 16 de septiembre de 2009) atribuye a la Dirección General de Calidad e Innovación de los Servicios Públicos en su artículo octavo y Disposición transitoria Primera; y en virtud de lo establecido en los artículos, 6 y 11.1 y 14 de la Orden de 6 de marzo de 2003, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las Cartas de Servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia.

Resuelvo

Primero.- Derogar la Carta de Servicios de Familia Numerosa de la Dirección General de Familia y Menor aprobada mediante Resolución de fecha 15 de julio de 2008 y aprobar la actualización de la Carta de Servicios de Familia Numerosa que se contempla en el Anexo que se adjunta a la presente resolución.

La carta de servicios aprobada, conforme al artículo 13 de la Orden de 6 de marzo de 2003, deberá someterse al seguimiento global de la Inspección General sobre los indicadores y cumplimiento de compromisos de calidad declarados, para lo cual la Dirección General de Familia y Menor remitirá a la Inspección General en el primer trimestre del año, un informe sobre el grado de cumplimiento en el año anterior de los compromisos asumidos en su carta de servicios, a través de los indicadores asociados, medidas de percepción de la calidad del servicio

adoptadas, desviaciones detectadas, causas y medidas correctoras o mejoras emprendidas en su caso, quejas y sugerencias recibidas y medidas adoptadas para su resolución, controles internos y cumplimentación de cuantos datos le sean requeridos al respecto.

Segundo.- Ordenar la publicación de esta resolución y del contenido de la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, así como ordenar su inscripción en el Registro General de Cartas de Servicio con el número CS/01/09/v2

Tercero.- De conformidad con el artículo 12 de la Orden de 6 de marzo de 2003, esta Carta estará visible y a disposición del público en la sede de la Dirección General de Familia y Menor y en las unidades que prestan los servicios a que se refiere la Carta.

La Dirección General de Familia y Menor, en coordinación con el Servicio de Atención al Ciudadano de la Dirección General de Calidad e Innovación de los Servicios Públicos, implantará cuantas medidas sean precisas para divulgar esta Carta y asegurar su difusión en los sistemas y canales de carácter corporativo que estimen más eficaces.

Cuarto.- Cúmplase la anterior resolución y trasládese a la Dirección General de Familia y Menor, al Servicio de Atención al Ciudadano y al Boletín Oficial de la Región de Murcia.

Murcia, a 26 de noviembre de 2009.—El Director General de Calidad e Innovación de los Servicios Públicos, Diego M^a Cola Palao

Anexo

CARTA DE SERVICIOS

TÍTULO DE FAMILIA NUMEROSA

Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración

Dirección General de Familia y Menor

Servicio de Familia

Presentación

El Servicio de Familia de la Dirección General de Familia y Menor, integrada en la Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración, es el órgano de la Administración Regional al que corresponde "el reconocimiento, expedición de títulos, renovación y demás funciones en relación con el sistema de protección a familias numerosas", en el marco de lo establecido en la legislación vigente.

La finalidad que se persigue es facilitar el acceso a los beneficios destinados a las familias numerosas a todas aquellas familias de la Región de Murcia cuya composición y miembros cumplan los requisitos y condiciones establecidos en la legislación vigente, mediante el establecimiento de procedimientos de solicitud de reconocimiento de la condición y de renovación del título, que concluyen con la emisión del Título de Familia Numerosa, documento público que acredita la condición y permite el acceso a los beneficios en todo el territorio español.

En el ejercicio de estas funciones, el Servicio de Familia cuenta con la colaboración de las Unidades de Atención al Ciudadano dependientes del Servicio

de Atención al Ciudadano de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, en virtud de encomienda de gestión.

Derechos de los Usuarios

Los Titulares y beneficiarios de Títulos de Familia Numerosa pueden acceder a los beneficios establecidos en la legislación vigente en materia de protección a las familias numerosas, así como a todos aquellos que se regulen por la Administración Autonómica, Local o por Entidades Privadas.

En lo que se refiere a los procesos de solicitud, los usuarios tienen los siguientes derechos:

- * Lo descrito por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la cual reconoce expresamente los derechos de los usuarios de los servicios por el ordenamiento jurídico.

- * A disponer de información sobre los requisitos, condiciones, documentos, etc., necesarios para optimizar su solicitud.

- * A ser informado de las obligaciones asociadas al reconocimiento de la condición de familia numerosa.

- * A conocer el proceso de resolución de su expediente, así como el tiempo estimado para ello.

- * A ser informados del estado de su expediente, en tanto no haya sido resuelto.

- * A recibir Resolución expresa cuando el resultado de la tramitación de su expediente no coincida con el esperado en el momento de la solicitud.

- * A recibir información sobre las vías de recurso que proceden.

- * A presentar reclamaciones y sugerencias de mejora, por los medios establecidos al efecto.

Normativa

La normativa que regula la Protección a las Familias Numerosas y los procedimientos para el reconocimiento de dicha condición es:

- * Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas. Boletín Oficial del Estado (BOE) n.º 277; 19/11/2003

- * Real Decreto-Ley 3/2004, de 25 de julio, para la racionalización de la regulación del salario mínimo interprofesional y para el incremento de su cuantía. BOE n.º 154; 26/06/2004. Anualmente se regula esta cuantía en la Ley de Presupuestos del Estado, mediante el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM).

- * Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 40/2003 de Protección a las Familias Numerosas. BOE n.º 15; 18/01/2006

- * Ley 40/2007, de 4 de diciembre, de medidas en materia de Seguridad Social. BOE n.º 291; 5/12/2007

Servicio Prestado por el Servicio de Familia

La información al Usuario y la Gestión de las solicitudes, tramitaciones y renovaciones de los Títulos de Familia Numerosa, especialmente aquellas correspondientes a familias con 4 hijos y/o con hijos con 17 o más años, que

requieren la valoración del cumplimiento de requisitos económicos establecidos en la normativa vigente.

Nuestros Compromisos

1. Actualización permanente de la información que precisan los ciudadanos en todo lo relacionado con la solicitud del Título de Familia Numerosa, incorporando las modificaciones producidas a la información accesible al ciudadano en el plazo de cuatro días desde su ocurrencia. Esta información está disponible en los procedimientos relacionados con el colectivo Familia, accesibles directamente en la Guía de Servicios, a través de la siguiente dirección www.carm.es/guiadeservicios.

2. Envío del Título de Familia Numerosa al domicilio del interesado, en los casos en que se requiere valoración de requisitos económicos desde el Servicio de Familia, en el plazo de dos meses a partir de la recepción de la solicitud en el Servicio de Familia, con la documentación requerida completa.

3. Facilitar información escrita y personalizada sobre la tramitación de solicitudes de renovación del Título de Familia Numerosa al 100% de los titulares de familias con hijos mayores de 16 años o con cuatro hijos, cualquiera que sea su edad. Así mismo, se facilitará información personalizada a todos los titulares que lo soliciten telefónicamente.

4. Compromiso de eficiencia en la gestión, en los términos indicados en los compromisos anteriores, manteniendo un porcentaje de quejas sobre el total de solicitudes menor del 1%.

Indicadores de Calidad

1. Plazo en el que se publica la modificación/plazo estimado (4 días).

2. Tiempo máximo de tramitación de solicitudes en el Servicio de Familia (desde la entrada de la solicitud en dicho Servicio, con la documentación preceptiva completa, hasta la recepción del Título por el interesado).

3. Porcentaje de solicitudes que se tramitan en el plazo de dos meses (desde la fecha de entrada de la solicitud, con la documentación completa, en el Servicio de Familia, hasta la recepción del Título por el interesado).

4. Porcentaje de solicitudes que, aún tramitadas y remitidas en un plazo inferior a dos meses no llegan al interesado por causas ajenas al procedimiento de Gestión de Títulos de Familia Numerosa (p. ej., ausencia del domicilio, no recogida de la carta certificada en el plazo que establece el servicio de correos...).

5. Número de escritos informativos remitidos / número de solicitudes de renovación atendidas en el Servicio de Familia.

6. Número de llamadas telefónicas de solicitantes recibidas / número de expedientes que requieren renovación en Servicio de Familia

7. Porcentaje de quejas sobre el total de solicitudes recibidas.

Formas de Colaborar y Participar

Los usuarios del Título de Familia Numerosa, podrán contribuir para un mejor funcionamiento de la gestión del mismo, a través de los siguientes medios:

* Mediante la participación en Encuestas de Satisfacción de los usuarios.

* Mediante la cumplimentación del formulario de Hoja de Quejas y Sugerencias de manera presencial, telefónica o telemática sobre el funcionamiento y prestación del servicio:

- De forma presencial, en las ventanillas únicas o llevar personalmente a las oficinas de registro de la Comunidad Autónoma. En este caso, el reclamante deberá personarse y el funcionario transcribirá la queja o sugerencia, haciendo constar los datos personales, dirección y documento nacional de identidad y el reclamante deberá firmar la transcripción.

- De forma escrita, personalmente o por correo. En este último supuesto deberá figurar de forma clara, la identificación y señas del remitente, en los mismos términos que en el párrafo anterior.

- Telemáticamente, a través de los trámites electrónicos que aparecen en la Guía de Servicios de la Comunidad Autónoma (www.carm.es).

- Telefónicamente, llamando al teléfono 012 de atención al ciudadano si llama desde esta Región, o al 968 36 20 00 si llama desde otra Comunidad Autónoma. Hay que hacer constar la identificación y señas del remitente.

- El plazo para comunicar al interesado las explicaciones que procedan en relación con la queja o sugerencia es de un mes a contar desde la presentación de la misma.

Dirección, Horario y Teléfono de Información y atención al Usuario:

INFORMACIÓN:

* Servicio de Familia

- C/ Travesía del Rocío n.º 8, Edificio Lago, C.P.: 30007 (Murcia)

- HORARIO: 9:00 h a 14:00 h de Lunes a Viernes los días laborables

- Tlf.: 968/ 273184 y 968/273192 FAX: 968/ 273197

* Otros centros:

- Tlf.: 012 desde la Región de Murcia, de 8 a 20 horas.

- Tlf.: 968 362 000 desde fuera de la Región de Murcia, de 8 a 20 horas.

- Red de Ventanillas Únicas: localizadas generalmente en los Ayuntamientos, se puede consultar ubicación, horario y teléfonos en www.carm.es

Atención al usuario. presentación de solicitudes

Las solicitudes de reconocimiento de la condición de familia numerosa y renovación del Título de Familia Numerosa, así como de expedición de copias por extravío, Certificaciones, y cualquier otro documento relacionado se pueden presentar:

* Unidad de Tramitación de la Dirección General de Familia y Menor

- Avenida de la Fama n.º 3, C.P.: 30003 (Murcia). Plano disponible en www.carm.es.

- HORARIO: 9:00 h a 14:00 h de Lunes a Viernes los días laborables

* Otros Centros:

- UIAC. Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas. Edificio Infante.

Avenida Infante Juan Manuel n.º 14, C.P.: 30011 (Murcia). Plano disponible en www.carm.es

Horario: 9:00 h a 14:00 h de Lunes a Viernes los días laborables

- Ventanillas Únicas: La información sobre la red de Ventanillas Únicas, con especificación de cuales de ellas pueden expedir de forma inmediata el Título de



Familia Numerosa, cuando se trate de solicitudes correspondientes a familias con 3, 5 o más hijos de edades comprendidas entre 0 y 16 años que aporten toda la documentación necesaria, se puede ver en la web: www.carm.es.

Garantías

La Dirección General de Calidad e Innovación de los Servicios Públicos de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas de la Región de Murcia, garantiza como órgano competente en calidad de los Servicios Públicos la coherencia metodológica del proceso de elaboración y control del cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios.

- Avda. Infante D. Juan Manuel, 14, C.P.: 30011 (Murcia)
- Tlf.: 968 35.72.87

Unidad Responsable de la Carta de Servicios:

La Jefatura del Servicio de Familia de la Dirección General de Familia y Menor, integrada en la Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración.