

No obstante lo anterior, mientras que por la Dirección General de Informática no se adopten las medidas necesarias que aseguren el procedimiento de comunicación entre SIGEPAL y ARECA, queda en suspenso lo establecido en la Instrucción Tercera de la presente Resolución. La fecha de puesta en funcionamiento del sistema de comunicación referido y de plena aplicación de la citada Instrucción, se determinará asimismo, por Resolución de este Organismo Autónomo”.

La propuesta de la Dirección General de Informática de 2 de julio de 2008 indica como fecha de puesta en funcionamiento del Sistema de comunicación entre ARECA y SIGEPAL la de 4 de julio de 2008.

Por todo lo expuesto, de conformidad con lo establecido en la disposición final de la Orden de 1 de abril de 2008 y en la instrucción Cuarta de la Resolución de 3 de junio de 2008, en uso de las atribuciones que me han sido conferidas,

Resuelvo

Establecer el día 4 de julio de 2008 como fecha de puesta en funcionamiento del sistema de comunicación entre ARECA y SIGEPAL y de plena aplicación de la Instrucción Tercera de la Resolución de la Dirección de la Agencia Regional de Recaudación, de 3 de junio de 2008, por la que se dictan instrucciones para la aplicación de la Orden de 1 de abril de 2008, por la que se regula el procedimiento para la acreditación del cumplimiento de la obligaciones tributarias con la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Murcia, 3 de julio de 2008.—La Directora de la Agencia Regional de Recaudación, Encarna López López.

Consejería de Hacienda y Administración Pública

9034 Resolución de 16 de junio de 2008 de la dirección general de calidad e inspección de servicios, por la que se aprueba la carta de servicios de adopción internacional del servicio de protección de menores.

Examinado el expediente instruido por la Inspección General a instancia del Director General de Familia y Menor, relativo a la propuesta de Carta de Servicios de Adopción Internacional, 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 (BORM nº 67, de 22 de marzo de 2003).

Visto el preceptivo informe favorable emitido al efecto por la Subdirectora General de la Inspección General y Calidad de los Servicios de fecha 16 de junio de 2008, de conformidad con lo exigido en los artículos 4, 5, 9, 11 y concordantes de la mencionada Orden de 6 de marzo de 2003.

Sobre la base de las competencias que atribuye el Decreto 149/2007, de 6 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública (BORM nº 156 de 9 de julio de 2007) a la Dirección General de Organización Administrativa e Inspección de Servicios, en su artículo séptimo y Disposición transitoria Primera de dicho Decreto y en virtud de lo establecido en los artículos, 6 y 11.1 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.- Aprobar la Carta de Servicios de Adopción Internacional que se contempla en el Anexo que se adjunta a la presente resolución.

Segundo.- Ordenar la publicación de esta resolución y del contenido de la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y Ordenar su inscripción en el Registro correspondiente con el número CS/03/08

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 Subdirección General de Inspección General y Calidad de los Servicios, 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, a la Subdirección General de Inspección General y Calidad de los Servicios y al Boletín Oficial de la Región de Murcia.

Murcia, 16 de junio de 2008.—El Director General de Calidad e Inspección de Servicios, Ventura Martínez Martínez.

ANEXO

CARTA DE SERVICIOS

ADOPCIÓN INTERNACIONAL

Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración

Dirección General de Familia y Menor

Servicio de Protección de Menores

Presentación

La convención de los Derechos del niño aprobada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en Noviembre de 1989, establece los principios básicos que deben regir las adopciones internacionales.

Las normas internacionales reconocen que todos los niños tienen derecho a crecer en una familia con un clima de amor y comprensión, así como a conservar los vínculos con su grupo familiar y/o su país de origen.

Con la Adopción Internacional se pretende ofrecer una familia a aquellos niños y niñas cuyos países de origen no pueden cubrir el derecho internacional.

España ratificó el Convenio de La Haya, realizado el 29 de Mayo de 1993, relativo a la protección del niño y a la cooperación en materia de adopción internacional, para garantizar que la adopción internacional se realiza en interés de los niños.

Derechos de los Usuarios

• 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 presentar reclamaciones y sugerencias de mejora, por los medios establecidos al efecto.

• A recibir información sobre las vías de recurso que proceden.

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

Normativa

La normativa básica aplicable en la Comunidad Autónoma de Murcia (CARM) para la Adopción Internacional es la siguiente:

• Convenio de los Derechos del Niño, aprobada por la ONU el 20 de noviembre de 1989.

• Instrumento de ratificación del convenio relativo a la protección del niño y a la cooperación en materia de adopción internacional hecho en La Haya el 29 de mayo de 1993. Boletín Oficial del Estado (BOE) n.º 182; 01/08/1995

• Ley 21/1987, de 11 de noviembre, por la que se modifican determinados artículos del Código Civil y de la Ley de enjuiciamiento civil en materia de adopción. BOE n.º 275; 17/11/1987

• Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, de modificación parcial del código civil y de la ley de enjuiciamiento civil. BOE n.º 15; 17/1/1996

• Ley 3/1995, de 21 de marzo, de Infancia de la Región de Murcia. Boletín Oficial de la Región de Murcia (BORM) n.º 86, 12/04/1995.

• Decreto n.º 48/2002, de 1 de febrero, de modificación del 81/1994 regulador del procedimiento para la formulación de propuestas de adopción. BORM n.º 41, de 18/02/2002

• Decreto 46/2006, de 28 de abril, por el que se regula la Acreditación y Funcionamiento de las Entidades Colaboradoras de Adopción Internacional y las Instituciones Colaboradoras de Integración Familiar. BORM n.º 103, 6/05/2006.

• Decreto 327/2007, de 30 de noviembre, por el que se regulan los procedimientos administrativos en materia de adopción de menores en la Región de Murcia, BORM n.º 282, de 7 de diciembre de 2007.

• Ley 54/2007, de 28 de diciembre, de Adopción Internacional, BOE n.º 312, de 29 de diciembre de 2007.

• Legislación del país al que se dirige el ofrecimiento de adopción.

Servicio prestado por la Unidad de Adopción Internacional

- La recepción y tramitación de las solicitudes, ya sea directamente o a través de entidades debidamente acreditadas.

- La expedición de los certificados de idoneidad y, cuando lo exija el país de origen del adoptado, la expedición del compromiso de seguimiento.

- Seguimiento, control y elaboración de directrices de actuación de las entidades que realicen funciones de mediación en el ámbito territorial de la Región de Murcia.

- El seguimiento familiar del menor adoptado una vez comunicada su entrada en nuestra Comunidad Autónoma.

Nuestros Compromisos

- Cada mes se llevará a cabo como mínimo una sesión informativa, con todos los interesados en iniciar un proceso de Adopción Internacional.

- Desde la fecha de solicitud de la Adopción Internacional hasta la fecha de resolución, incluida la notificación de la resolución, del certificado de idoneidad no se superará un año.

- Desde la recepción del expediente debidamente conformados, tras la declaración de idoneidad, hasta el envío a la Entidad Colaboradora de Adopción Internacional (ECAI) o al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, no se excederán quince días.

- Desde que se recibe el informe con la preasignación del menor y la entrevista informativa con la familia acogedora pasará un máximo de cuatro días.

- Las ECAI informarán a las familias sobre la situación de su expediente cada 6 meses.

Indicadores de Calidad

- Número de charlas informativas grupales cada mes.

- Tiempo transcurrido desde la fecha de solicitud hasta la fecha de resolución del certificado de idoneidad.

- Tiempo transcurrido entre la recepción de los expedientes debidamente conformados, tras la declaración de idoneidad, hasta el envío a la ECAI o al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

- Tiempo transcurrido desde que se recibe el informe con la preasignación del menor y la entrevista informativa con la familia acogedora.

- Nº de familias informadas por las ECAI sobre la situación de su expediente cada 6 meses respecto al nº de expedientes abiertos.

Formas de Colaborar y Participar

Los usuarios del Servicio de Protección de Menores, podrán contribuir para un mejor funcionamiento 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 verbal, en las ventanillas únicas o en 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 reclamación o sugerencia es de un mes a contar desde la presentación de la misma.

Dirección, Horario y Teléfono de Información al Usuario:

- Servicio de Protección de Menores:

- Avda. 1º de mayo, nº 1 (Edif. Torres Azules) Torre C. 1ª planta

- C.P.: 30006 (Murcia)

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

Teléfono : 968/ 272950 FAX: 968/ 968 272950

Otros centros:

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

Teléfono: 968 362 000 desde fuera de la Región, de 8 a 20 horas.

- Presentación de Solicitudes:

En el registro del órgano administrativo al que se dirija o de cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

En el registro de cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del Estado o a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas.

En los registros de las entidades locales cuando se haya suscrito el correspondiente convenio, a través de las ventanillas únicas cuya relación puede comprobarse en el apartado de "Atención al Ciudadano" de la web: www.carm.es

En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero

En las oficinas de correos.

Garantías

La Dirección General de Calidad e Inspección de Servicios de la Consejería de Hacienda y Administración Pública 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)

Teléfono : 968 35.72.87

Unidad Responsable de la Carta de Servicios:

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

Plano de Situación:

