

NECESITAMOS SU OPINIÓN SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias dispone de un sistema de evaluación global del conjunto de los servicios públicos. Parte del mismo se basa en el sistema de sugerencias y reclamaciones, mediante el cual los ciudadanos y organizaciones pueden evidenciar y proponer áreas de actuación con la finalidad de mejorar la organización y la calidad de los servicios públicos.

Puede acceder al sistema mediante escrito simple o a través del impreso que se encuentra a su disposición en todas las oficinas de registro y Oficinas Centrales de Información, Iniciativas y Reclamaciones.

También puede acceder al sistema verbalmente en las Oficinas Centrales de Información, Iniciativas y Reclamaciones, y a través del Servicio Telefónico de Atención al Ciudadano del Gobierno de Canarias (012).

El sistema está abierto a la transmisión de datos mediante correo electrónico y a través de la página web del Gobierno de Canarias.

En un plazo máximo de tres meses usted recibirá una contestación a su sugerencia o reclamación. Si no es así, o considera que la contestación es insuficiente, dirijase a la Inspección General de Servicios.

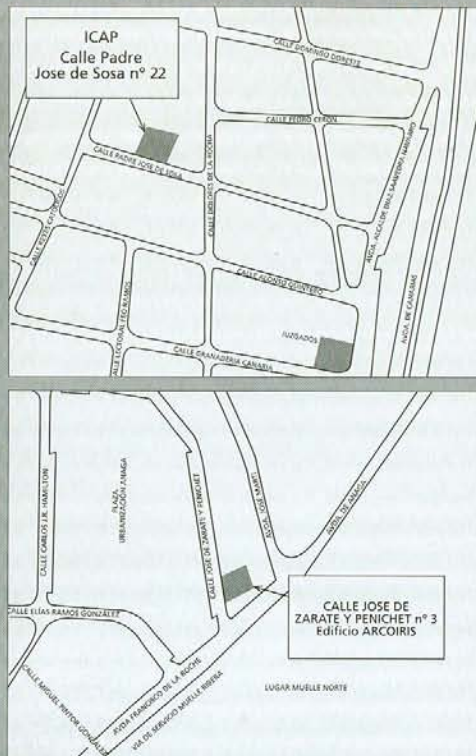
La Inspección General de Servicios velará por el cumplimiento del procedimiento de tramitación de las sugerencias y reclamaciones, y localizará dónde se viene produciendo un funcionamiento incorrecto de los servicios públicos y actuará puntualmente o efectuará los estudios y propuestas necesarios para la subsanación de las deficiencias detectadas.

Solicite más información de este sistema en cualquier oficina de registro o información del Gobierno de Canarias: sus sugerencias y reclamaciones no nos molestan, son necesarias para saber dónde nos estamos equivocando.

Si es usted usuario de los servicios sanitarios, sus solicitudes y reclamaciones se encauzarán en la forma prevista en el número 6 del artículo 12 de la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias (B.O.C. n.º 96, de 5 de agosto), y en el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, de desarrollo (B.O.C. n.º 78, de 16.6.99).

Sus reclamaciones y sugerencias relativas al funcionamiento e información de los servicios administrativos no sanitarios dentro del Sistema Canario de Salud, se tramitarán conforme a lo previsto en el Reglamento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias aprobado por Decreto 161/2002, de 18 de noviembre.

PLANOS DE SITUACIÓN



012
SERVICIO
TELEFÓNICO
DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO

www.gobiernodecanarias.org



Gobierno de Canarias



CARTA DE SERVICIOS



Gobierno de Canarias
Consejería de Presidencia
y Justicia

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD

Denominación:

Instituto Canario de Administración Pública (ICAP)

Consejería:

Presidencia y Justicia.

Dirección:

*En la provincia de Las Palmas:

Calle Padre José de Sosa, nº 22.

*En la provincia de Santa Cruz de Tenerife:

C/ José de Zárate y Penichet, 3. Edif. Arco Iris. Residencial Anaga.

Horario de atención al ciudadano:

De 8:00 a 15:00 horas, con reducción de una hora en los meses de verano (julio, agosto y septiembre).

Teléfonos: 928 / 33.90.22 y 922 / 47.78.60

Fax: 928 / 33.91.29 y 922 / 47.78.70

Correo Electrónico:

d.institutocanarioadministracionpublica@gobiernodecanarias.org

Página Web:

<http://www.gobiernodecanarias.org/icap/>

Fines del Instituto Canario de Administración Pública

La finalidad principal del Instituto Canario de Administración Pública es mejorar los servicios públicos que se prestan a los ciudadanos a través de la formación continua de los empleados públicos de Canarias.

SERVICIOS QUE SE OFRECEN AL CIUDADANO

FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

La función principal del Instituto Canario de Administración Pública es formar a los trabajadores de las administraciones públicas de Canarias.

En cumplimiento de esta misión el Instituto programa y organiza todo tipo de actividades formativas, presenciales y a distancia, cuyo objetivo es la mejora de la prestación de los servicios públicos que se ofertan a los ciudadanos de Canarias, a través de una mejor preparación de los profesionales públicos para el desempeño de las funciones que les corresponde desarrollar.

Los destinatarios de estas actividades podrán ser, según se establezca en las convocatorias públicas, los siguientes:

1. Personal de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
2. Personal de las administraciones locales canarias.
3. Personal de la Administración del Estado en Canarias (por convenio).
4. Jueces y magistrados (por convenio).
5. Personal de administración y servicios de las Universidades Canarias.
6. Personal del Parlamento de Canarias e instituciones vinculadas (por convenio).

INVESTIGACIÓN

Otro de los servicios principales del Instituto Canario de Administración Pública es el de fomentar la investigación aplicada al ámbito de la mejora de los servicios prestados por las Administraciones Públicas canarias. Esta función se desarrolla actualmente a través de las siguientes acciones:

- Convocatoria anual del "Premio del Instituto Canario de Administración Pública para trabajos de estudio e investigación sobre las Administraciones Públicas Canarias".
- Convocatoria anual de becas para la realización de estudios de investigación destinadas a mejorar la prestación de servicios públicos en Canarias.

PUBLICACIONES

El Instituto selecciona y edita originales que profundizan en temas de interés para el entorno de las administraciones públicas canarias.

OTROS SERVICIOS

Organizamos las actividades selectivas de formación en los procesos de selección para el acceso a la función pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, así como en el acceso a los cuerpos de habilitación nacional de las corporaciones locales canarias, por convenio con el Instituto Nacional de Administración Pública.

Organizamos las acciones de formación previstas en los procesos de promoción interna, y la formación necesaria para la adecuación de los trabajadores a sus nuevos puestos de trabajo en los casos de concursos de traslados.

Préstamo de aulas a otros departamentos e instituciones públicas para la realización de pruebas selectivas para el acceso a la función pública y para la celebración de seminarios u otro tipo de encuentros promovidos por entidades públicas.

Homologación de actividades formativas de interés para los trabajadores públicos organizadas por instituciones públicas o privadas.

Asesoramiento a otros departamentos públicos en materia de gestión de la formación y selección de profesorado.

NUESTROS COMPROMISOS

- El ICAP realizará una evaluación anual de las necesidades de formación de los empleados de la administración pública.
- Las convocatorias de las acciones formativas se publicarán en el Boletín Oficial de Canarias, con al menos 30 días de antelación al inicio de las mismas.
- El Instituto publicará todas las ofertas de formación en el Boletín Oficial de Canarias y en su página web.
- El plazo de presentación de solicitudes para ser admitido a un curso será, como mínimo, de 20 días naturales.
- El 80% de las actividades formativas se publicarán con su fecha de celebración prevista.
- Los alumnos recibirán la comunicación de selección a un curso, al menos, 6 días antes de la celebración.
- En las acciones formativas presenciales, el número de alumnos no será superior a 30.
- En todas las acciones formativas presenciales se entregará a los alumnos material didáctico y un díptico informativo.
- Los alumnos podrán evaluar anónima y voluntariamente la formación recibida.
- Los alumnos tendrán derecho a la obtención de un certificado que acredite la realización de las acciones formativas.
- Se actualizará permanentemente la información sobre la oferta de cursos y las actividades del Instituto en la página web.

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

- Publicación efectiva de la oferta de formación en: el BOC, la página web y en los principales periódicos.
- Comprobación del número de días establecidos en las convocatorias para la presentación de solicitudes de admisión en las acciones formativas.
- Tanto por ciento de publicación efectiva de las fechas de celebración previstas para las acciones formativas.
- Porcentaje de notificaciones de admisión en una acción formativa dentro del plazo mínimo de 6 días naturales.
- Verificación del número de alumnos por curso y aula.
- Porcentaje de cursos en los que se entrega el material didáctico y díptico.
- Porcentaje de acciones formativas evaluadas por los alumnos y por el ICAP.
- Grado de actualización de la página web del ICAP.