AGENCIA CÁNTABRA DE CONSUMO

CVE-2010-14882 *Resolución por la que se autoriza la publicación de la Carta de Servicios.*

El artículo 7 del Decreto 109/2001, de 21 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, la información sobre Procedimientos Administrativos y los premios anuales a la innovación y mejora de los servicios públicos en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, establece que tales Cartas serán aprobadas por Resolución del secretario o de la secretaria general de la Consejería a la que pertenezca el órgano, o por el director o la directora asimilado/a en el caso de organismos autónomos o entidades de derecho público a cuyos servicios se refieran aquéllas.

Por su parte, el artículo 8 del mencionado Decreto dispone que las Cartas de Servicios deben ser actualizadas cada vez que se produzcan modificaciones sustanciales en los datos que contengan y, en todo caso, cada dos años, desde su publicación en el Boletín Oficial de Cantabria.

En su virtud, visto el informe favorable de la Inspección General de Servicios, a tenor de lo dispuesto en el artículo 7 anteriormente citado.

RESUELVO:

Primero.- Aprobar la publicación de la Carta de Servicios correspondiente a la Agencia Cántabra de Consumo, que figura como Anexo a la presente resolución.

Segundo.- Ordenar la publicación de esta resolución y del contenido de la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de Cantabria.

Cúmplase la anterior resolución y trasládese a la Dirección General de Servicios y Atención a la Ciudadanía y al Boletín Oficial de Cantabria.

Santander, 1 de octubre de 2010.
El director de la Agencia Cántabra de Consumo,
Vicente Gozalo López.

CVE-2010-14882

CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA CÁNTABRA DE CONSUMO

MISIÓN

La protección, defensa, educación y formación de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Cantabria.

SERVICIOS QUE PRÉSTAMOS

1. Información presencial, telefónica y telemática a la ciudadanía en materia de consumo.

2. Formación y educación en materia de consumo:
   - Organización de cursos, jornadas, seminarios, talleres, etc.
   - Elaboración y difusión de publicaciones especializadas.
   - Centro documental.

3. Tramitación de solicitudes de mediación y arbitraje con la finalidad de resolver conflictos patrimoniales entre personas consumidoras y empresarias o profesionales.

4. Control del mercado:
   - Tramitación y resolución de denuncias.
   - Inspección de bienes, productos y servicios existentes en el mercado.

5. Tramitación de subvenciones:
   - Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC).
   - Asociaciones de consumidores/as.
   - Proyectos formativos en materia de consumo.

COMPROMISOS QUE ASUMIMOS

1.1. Informar de forma personalizada a las consultas recibidas.

2.1. Organizar, como mínimo, 3 actividades formativas al año.

2.2. Elaborar, como mínimo, 2 publicaciones especializadas al año.

3.1. Tramitar las solicitudes de mediación y arbitraje en un plazo máximo de 3 meses.

4.1. Realizar, como mínimo, 5 campañas de control del mercado.

5.1. Publicar las órdenes que regulan las subvenciones en el primer trimestre del año.

CÓMO LO MEDIMOS

1.1.1. Número de reclamaciones relativas a la información y al trato recibidos.

2.1.1. Número de actividades formativas organizadas al año.

2.2.1. Número de publicaciones especializadas elaboradas al año.

3.1.1. Porcentaje de solicitudes de mediación y arbitraje tramitadas en un plazo inferior o igual a 3 meses.

4.1.1. Número de campañas de control del mercado realizadas al año.

CVE-2010-14882

5.1.1. Porcentaje de órdenes que regulan las subvenciones publicadas en el primer trimestre del año.

LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

Consejería de Economía y Hacienda
Agencia Cántabra de Consumo
C/ Nicolás Salmerón, 7-9, 39009 Santander
Tel.: 942 21 06 00
Fax: 942 20 76 86
Página web: www.agenciacantabradeconsumo.es
Horario de atención a la ciudadanía:
De lunes a viernes de 9:00 a 14:00

2010/14882

CVE-2010-14882