

Boletín del Ayuntamiento de Madrid

2550 ***Acuerdo de 1 de diciembre de 2016 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueba la Carta de Servicios de Calidad y Evaluación del Ayuntamiento de Madrid.***

El Acuerdo de 25 de junio de 2009 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid.

Su artículo 3 define las Cartas de Servicios como documentos públicos a través de los cuales el Ayuntamiento de Madrid establece y comunica a la ciudadanía los servicios que ofrece y en qué condiciones; las responsabilidades y compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad, los derechos de los ciudadanos en relación con esos servicios; las responsabilidades que, como contrapartida, contraen al recibirlos y los sistemas de participación, con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos.

Al amparo de lo establecido en el Acuerdo de la Junta, una unidad adscrita al Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, estrechamente vinculada con la

ciudadanía y comprometida con la calidad de los servicios y con la mejora continua de los mismos, ha elaborado, con la colaboración de otras unidades involucradas, la Carta de Servicios de Calidad y Evaluación del Ayuntamiento de Madrid.

La Carta ha sido informada favorablemente por la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, de conformidad con el artículo 5.6 del Acuerdo indicado.

En su virtud, a propuesta del Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en su reunión de 1 de diciembre de 2016,

ACUERDA

Primero.- Aprobar la Carta de Servicios de Calidad y Evaluación del Ayuntamiento de Madrid, que se une como Anexo a este Acuerdo.

Segundo.- Publicar el presente Acuerdo en el "Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid".

Madrid, a 1 de diciembre de 2016.- La Directora de la Oficina del Secretario de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno, María Pilar Aguilar Almansa.