
CARTA DE SERVICIOS

Dentro del Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura (2004-2007) y mediante el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la "Carta de Derechos de los ciudadanos" surgen las Cartas de Servicios que se han consolidado como un válido y eficaz elemento integrador de los sistemas de calidad de las organizaciones, y muy especialmente en las del sector público. Por todo ello, el objetivo pretendido con este "instrumento" consiste en proporcionar una mejora sostenible de los servicios prestados desde el Servicio (Centro;Unidad etc.), mejora que está llamada a producir beneficios tangibles desde una perspectiva múltiple; así, para "los ciudadanos y usuarios": podrán conocer mejor los servicios que pueden esperar, tendrán más claro el procedimiento para presentar sus quejas y sugerencias y podrán participar con su opinión evaluando el servicio. Para "los empleados públicos": reforzarán su confianza ante los ciudadanos, trabajarán en equipo, se sentirán partícipes de una gestión pública transparente y se convierten en "agentes facilitadores" de un cambio orientado hacia la mejora continua. Y finalmente, para "la organización": se contribuirá al conocimiento de las necesidades y expectativas que los ciudadanos y usuarios tienen del servicio, y se focalizarán los esfuerzos produciendo mejoras en los procedimientos y trámites.