SUGERENCIAS Y QUEJAS

Tendrán la consideración de **SUGERENCIAS** las propuestas que puedan formular los ciudadanos y las personas jurídicas que tengan como finalidad mejorar la organización o la calidad de los Servicios Sociales gestionados por la Comarca, servicios inexistentes, simplificar o eliminar trámites administrativos que se estimen necesarios,

Tendrán la consideración de **QUEJAS** aquellos escritos de los ciudadanos y las personas jurídicas que tengan por objeto poner de manifiesto las demoras, desatenciones u otras anomalías en el funcionamiento de los servicios propios de la Comarca.

Las QUEJAS no tienen naturaleza de recurso administrativo, ni de reclamación, y su presentación no suspende los plazos establecidos para la interposición de un recurso administrativo.

Las hojas de quejas y sugerencias estarán disponibles en el Centro de Servicios Sociales, en la Sede de la Comarca, en las Unidades de Trabajo Social Municipales y en la página web.

Las quejas o sugerencias podrán presentarse de forma presencial y online: a través del correo electrónico ssb@comarcaaltogallego.es o info@comarcaaltogallego.es, por correo ordinario dirigido a la Directora del Centro de Servicios Sociales de la Comarca, por fax al número 974 48 32 37 o en www.comarcaaltogallego.es

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES COMARCA ALTO GÁLLEGO
C/Serrablo, 13. 22600 Sabiñánigo (Huesca)
974 48 33 11
www.comarcaaltogallego.es

Sistema Público de Servicios Sociales de Aragón

ALTO GÁLLEGO COMARCA

CARTA CENTRO COMARCAL DE SERVICIOS SOCIALES

DERECHOS Y OBLIGACIONES

PROCEDIMIENTOS DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

Texto completo en BOPHU, Nº 64, de 1 de abril de 2022.

www.comarcaaltogallego.es

DERECHOS

1. A la asignación de un profesional de referencia.
2. A ser atendido de forma individualizada, salvo en los supuestos de incapacidad en que deberá estar acompañado por la persona que ejerza la tutela.
3. A la atención gratuita por las Unidades de Trabajo Social y por los profesionales del equipo básico del Centro de Servicios Sociales.
4. A la atención en la fecha de cita fijada y con carácter inmediato en situaciones de urgencia .
5. Al carácter confidencial de los datos que figuren en el historial social, que deberán ser, en todo caso, adecuados y proporcionados a la demanda planteada.
6. A conocer la identidad y función de la persona que le atienda en cada momento.
7. A ser informado de forma comprensible, suficiente, eficaz y veraz sobre los requisitos y criterios de los Servicios Sociales y prestaciones a los que pueda acceder.
8. A ser informado del estado de tramitación de su expediente, de los procedimientos propios del Centro Comarcal de Servicios Sociales.
9. A un programa individual de atención, con el correspondiente itinerario individual de intervención, si procede. En aquellas materias de competencia de otras Administración Pública, aún cuando no exista consenso respecto al contenido del plan, el usuario será informado. En todo caso, en los supuestos en que los profesionales y/o la Administración no estén obligados a actuar de oficio, a la vista del interés protegido y al margen de la voluntad de los interesados, éstos podrán rechazar la intervención.
10. Al cese, por voluntad propia, en la utilización de los Servicios Sociales prestados por el Centro Comarcal.
11. A continuar como usuario del Centro Comarcal de Servicios Sociales en los términos establecidos en la normativa vigente, siempre que se mantenga las condiciones que originaron su reconocimiento.
12. A ser informado, con la antelación suficiente, de las modificaciones que puedan producirse en los servicios o prestaciones que recibe.
13. A presentar reclamaciones y quejas.
14. A presentar cuentas iniciativas y sugerencias considere oportunas.
15. A la justificación documental de su asistencia a cualquiera de las unidades del Centro Comarcal de Servicios Sociales, así como justificante la documentación presentada.
16. A no presentar documentos no exigidos en las normas aplicables y necesarias para el acceso a un servicio o prestación.
17. A una segunda opinión y cambio, de profesional de referencia, que deberá ser motivado y acordado por el Director del Centro de Servicios Sociales Comarcales. Para ello se deberá regular dicho procedimiento por la propia comarca.

OBLIGACIONES

- No discriminar por motivos religiosos, morales, de género o ideológicos a los profesionales del Centro Comarcal de Servicios Sociales.
- Facilitar, de forma veraz, los datos precisos para la elaboración de la historia social y del correspondiente programa individual de atención.
- Comunicar, con la mayor brevedad posible, todas las modificaciones que puedan afectar al contenido de la historia social y del programa.
- Colaborar en la elaboración y ejecución del programa individual de atención.
- Tratar al personal con el debido respeto, en especial en lo referente a su derecho a la integridad física y moral.
- Al cumplimiento de las normas y procedimiento para el uso y disfrute de las prestaciones.
- Deber de contribuir a la financiación del coste de los servicios prestados cuando así se acuerde en la normativa aplicable.
- A comparecer ante la administración comarcal, a requerimiento del Centro Comarcal de Servicio Sociales Comarcal o Servicio Social Especializado.
- Al cuidado de las instalaciones del centro y de los espacios asignados por los Ayuntamientos, para la atención como usuarios.