

Sistema integral d'atenció a les
reclamacions i als suggeriments
del
Consorti d'Acció
Social de la Garrotxa



Índex

1. Introducció.....	1
2. Justificació.....	1
3. Objecte.....	2
4. Concepte.....	2
5. Canals d'entrada.....	3
6. Canals de sortida.....	3
7. Àrees gestores.....	3
8. Procediment.....	3
9. Circuit.....	5
10. Seguiment.....	6
11. Avaluació.....	7

1. Introducció

La recerca del benestar i la satisfacció dels nostres usuaris ha d'afavorir el disseny i la implantació de circuits que analitzin les causes que han motivat qualsevol reclamació amb la finalitat d'adoptar les mesures necessàries per corregir els motius que han donat lloc a la queixa i, alhora, donar una resposta adequada i ràpida.

Antigament el concepte de qualitat a les organitzacions era entesa com un control purament estadístic, convertint-se després amb un enfocament basat en l'assegurament de la qualitat des d'una perspectiva preventiva. Actualment, però, la qualitat és entesa com un avantatge diferenciador, que utilitza un concepte de qualitat centrat en la perspectiva de l'usuari.

Quan parlem de queixa, l'hem de veure com un acte positiu, estem parlant de la segona oportunitat que el ciutadà dona a l'administració per resoldre la seva problemàtica i per millorar el nostre servei o funcionament.

Segons l'article 8 punt 3 de la Llei 12/2007 d'11 d'octubre de serveis socials, l'administració pública ha de vetllar per l'efectivitat dels drets dels destinataris dels serveis socials. Un d'aquests drets, punt e de l'article 10 "dret a la informació en l'àmbit de serveis socials", és el de presentar suggeriments, obtenir informació, poder presentar queixes i reclamacions i rebre resposta dins el període legalment establert.

2. Justificació

El Consorci d'Acció Social de la Garrotxa té per missió ser una entitat pública, dinàmica, innovadora i compromesa, formada per un equip de professionals, que treballa bàsicament a la Garrotxa, gestionant i facilitant els serveis necessaris a les persones i a la comunitat, per millorar el benestar i contribuir a la cohesió social.

El Pla estratègic 2011-2015 del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa marca 5 grans línies estratègiques :

1. Garantir el dret als serveis d'acció social dels ciutadans de la Garrotxa
2. Implicar als agents econòmics, social i polítics en el benestar social de la Garrotxa.
3. Donar resposta a les necessitats socials emergents de la Garrotxa
4. Innovar i millorar de manera continua l'oferta i prestació de serveis
5. Ajustar l'organització, els equips i els professionals als avenços tecnològics i requeriments del moment.

Dins la línia 4: *Innovar i millorar de manera continuada l'oferta i prestació de serveis*, s'ha establert per aquest any 2013, l'objectiu estratègic de *dissenyar un sistema integral d'atenció a les queixes i reclamacions*

3. Objecte

- Canalitzar les queixes i les reclamacions, així com també els suggeriments dels usuaris del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa i de tots els ciutadans que ho necessiten o desitgin.
- Disposar d'un circuit pel tràmit, les tasques a resoldre i la forma de gestió, i disposar d'una sistemàtica de procediments de control seguit periòdic de la resolució de les queixes.
- Conscienciar-nos sobre el valor de les queixes com a recurs per sotmetre a un examen crític i identificar oportunitats de millora.
- Organitzar la informació procedent de les queixes per poder-nos anticipar i prevenir a situacions.
- Avaluar l'impacte que les queixes tenen sobre la rendibilitat de la institució.
- Visualitzar els tipus de demanda que fan els usuaris convertint-les en una eina a tenir en compte per a la definició de les polítiques i accions, i per prendre decisions polítiques.
- Conscienciar-nos que la queixa és una eina de relació i participació del ciutadà dins la nova concepció de la gestió pública d'una administració equilibrada, relacional i responsable davant la societat.
- Veure la queixa com un objectiu de qualitat: Quantitat de queixes, motius

4. Concepte

La queixa és un mecanisme que permet al ciutadà vehicular la insatisfacció en vers la prestació d'un servei públic o bé per a la inacció de l'Administració.

La petició és un mecanisme que el ciutadà pot instar a l'Administració a realitzar alguna situació en el sí de les seves competències respecte algun tema d'interès del propi ciutadà.

5. Canals d'entrada

Existeixen diferents canals d'entrada :

Presencial: El ciutadà o usuari es dirigeix personalment al Consorci d'Acció Social de la Garrotxa i omple el document de recepció de queixes o reclamacions (annex I), i es registra al registre general d'entrada de documentació del Consorci. S'anoten també les dades en el Registre i Seguiment de Queixes i Reclamacions (annex II). Si és necessari se l'acompanyarà a un despatx perquè pugui omplir el document.

Telefònicament: El ciutadà es queixa a través d'una trucada telefònica al Consorci d'Acció Social de la Garrotxa, des de recepció s'ha de proposar al ciutadà que faci la queixa per escrit, sigui personalment o a través de la pàgina web.

Telemàticament: El ciutadà ens fa arribar la queixa a través del banner de tràmits de la pàgina web del Consorci, aquesta instància arriba mitjançant un correu electrònic a l'adreça casg@casg.cat i es registre en el registre general del Consorci, i al Registre i Seguiment de Queixes i Reclamacions.

Les queixes que arribin des d'un servei extern (Centre Obert...), mitjançant el protocol de protecció als professionals, o des d'un servei de la Cartera de serveis del Consorci (Residència Montsacopa, Centre de Dia, SAD.....) també han de seguir el mateix procediment.

6. Canals de sortida

Depenent del tipus de queixa, el Cap d'Àrea, de l'Àrea afectada, serà qui decidirà si la queixa es contesta, per escrit, telemàticament o es fa una entrevista personal amb l'usuari afectat. En tot cas, sigui pel canal que sigui, s'ha d'anotar en el Registre i Seguiment de Queixes i Reclamacions.

7. Àrees gestores

Les queixes i les reclamacions es derivaran al cap d'àrea corresponent, de les àrea del Consorci que són les següents:

- Direcció
- Àrea d'Administració
- Àrea d'Atenció a les persones
- Àrea d'Atenció a la Comunitat
- Unitat de suport a l'estratègia i a la innovació

8. Procediment

La queixa o reclamació serà registrada d'entrada en el **registre general del Consorci**, si és per escrit.

La queixa o reclamació serà registrada en el **registre i seguiment de queixes i reclamacions**.

Es classificarà la queixa o reclamació, i es derivarà al **cap d'àrea** de l'àrea gestora.

El cap d'àrea parlarà amb el professional de referència, la coordinadora o amb qui correspongui per tal de poder donar resposta.

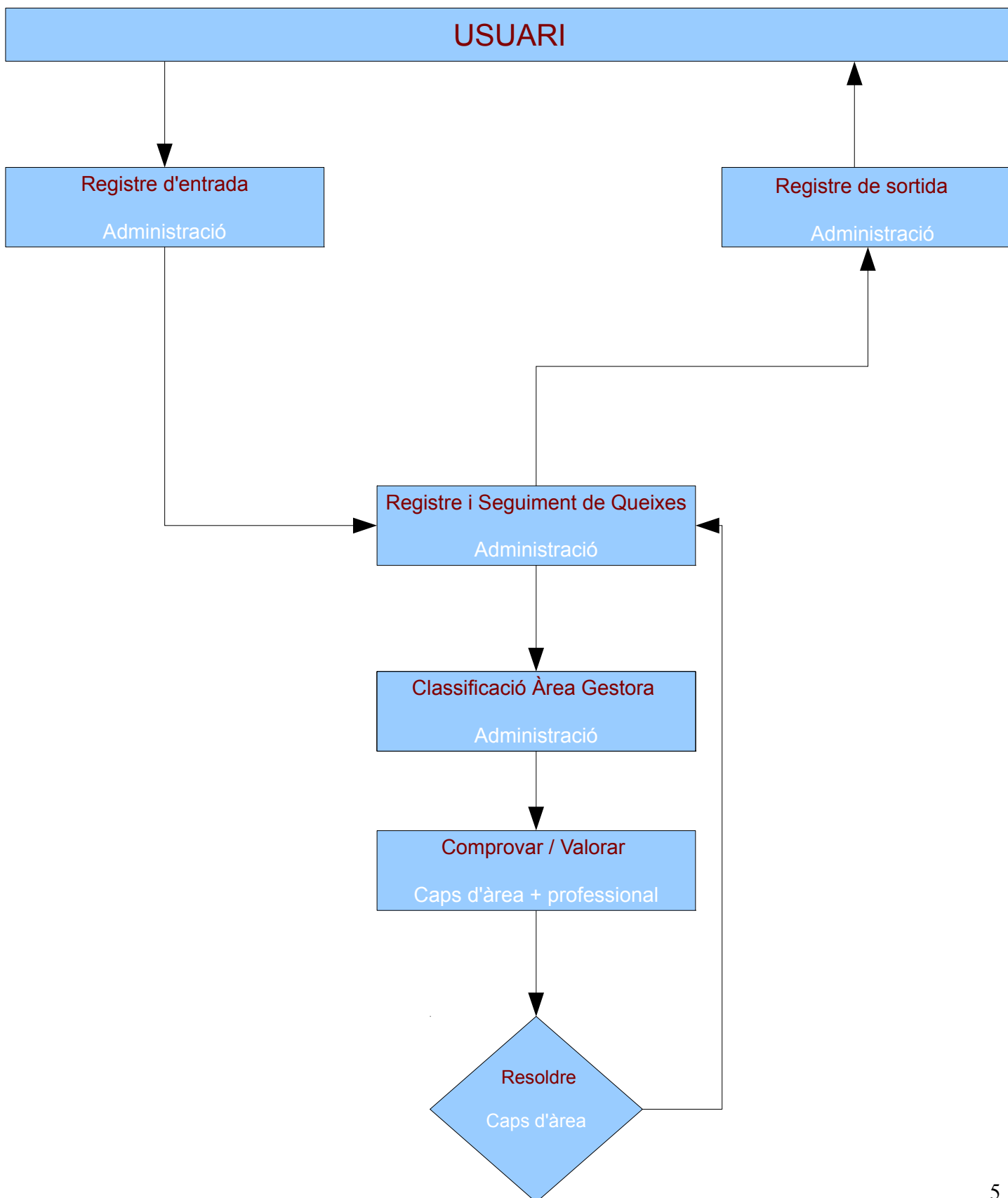
El cap d'Àrea resolt i dóna resposta a l'usuari. Anota totes les actuacions en el Registre i Seguiment de Queixes i Reclamacions, i retorna la documentació al responsable del Registre i Seguiment de Queixes i Reclamacions, per tal d'arxivar-ho en el lloc corresponent. En el cas que la queixa o reclamació sigui de Primària també s'entrarà en l'expedient de l'usuari en el programa de gestió d'expedient de primària GESS, i en el cas que sigui de l'EAIA en el programa Sini@.

Si la queixa es un problema de relació amb algun professional, el cap d'àrea pot decidir atendre a l'usuari conjuntament amb el professional.

Si l'usuari que ha presentat la queixa, se'l cita a una entrevista per donar-li resposta i aquest usuari no assisteix, se l'hi enviarà una carta model, on se l'informarà que la seva queixa ha estat donada de baixa.

Si la resposta és per escrit també s'haurà de registrar de sortida en el registre general del Consorci

9. CIRCUIT DE LA GESTIÓ DE LES QUEIXES I RECLAMACIONS



10. Seguiment

La presentació d'una queixa o reclamació dóna lloc a l'obligació de contestar i informar a l'usuari/ària de les accions realitzades en els terminis de 30 dies hàbils.

El quadre de Registre i Seguiment de Queixes i Reclamacions servirà per assegurar-nos que el procés es faci complet. Hi haurà una persona responsable del seguiment i control de la queixa, del plaç per donar resposta i incidències, per tal que no es produeixin retards injustificats des del moment que es registrarà d'entrada fins quan es doni resposta a l'usuari.

Les queixes i les reclamacions no tenen caràcter de recurs administratiu, ni la presentació no interromp els terminis per recórrer-hi que estableix la normativa vigent, de manera que no determinen, de cap manera, la renúncia a l'exercici de qualsevol altres drets i accions que promoguin els usuaris.

11. Avaluació

En el registre i seguiment de les queixes es recolliran els camps següents:

Número de queixa

Canal de recepció

Data d'entrada

Registre d'entrada

Nom i cognoms de l'usuari

Àrea gestora

Motiu de la queixa / demanda : En relació al professional que l'atén:

- Tracte incorrecte , arbitrari o irrespectuós per part del professional
- Negligència o deixadesa de funcions en relació a l'objecte de la seva tasca
- No resposta a demanda en els terminis fixats
- No ser informat correctament (pla treball, prestacions, ...)
- No ser reconeguda prioritat del cas
- Confidencialitat de dades
- No resposta a demanda directa d'una altre administració pública

En relació al servei:

- Tracte incorrecte o irrespectuós per part del professional per part del servei
- administratiu
- Temporalitat en ser programada entrevista o en ser atès/a
- Mala gestió de les dades personals.
- Atenció rebuda (no respectuosa, arbitrarietat, ...) del servei administratiu
- No accés a recursos propis del servei adjudicats o prescrits pel professional

En relació a les prestacions i recursos:

- Retards injustificats en la seva tramitació

Mesures aplicades
Canal comunicació de la resposta
Data resposta
Observacions

Aquest ítems ens serviran d'indicadors per l'avaluació del sistema integral d'atenció a les queixes i reclamacions, i es farà una memòria anual que reculli totes les dades, i un anàlisi per fer una devolutiva als professionals del Consorci.

També cada responsable d'Àrea farà un anàlisi anual de les queixes de la seva àrea.

L'avaluació ha de servir per avaluar el grau de compliment dels compromisos del servei i satisfacció dels usuaris, per tal de prendre accions correctores i preventives i valorar l'efectivitat del servei.

Una font d'informació rellevant per a la revisió i millora dels compromisos amb els usuaris.

ANNEX I

RECEPCIÓ DE QUEIXES O RECLAMACIONS

NOM I COGNOMS:.....

DNI/NIE O NÚM. PASSAPORT:.....

POBLACIÓ:.....

ADREÇA:.....

TELF. CONTACTE:.....

QUEIXES O RECLAMACIONS :

- ☐ En relació al professional que l'atén
- ☐ En relació al servei
- ☐ En relació a les prestacions i recursos
- ☐ Altres:

.....

.....

.....

BREU EXPLICACIÓ DELS FETS

.....

.....

.....

.....

.....

Data i signatura :

ANNEX II

REGISTRE DE QUEIXES I RECLAMACIONS

[illegible]