

► ARABAKO FORU ALDUNDIA



► DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

**Resolución de la Dirección-Gerencia de 13 de julio de 2010, aprobando la creación de la Unidad de Atención a la Persona Usuaría y el Procedimiento que regula la presentación de Quejas y Sugerencias a las diferentes prestaciones que oferta el Instituto Foral de Bienestar Social.**

La Ley 12/2008 de Servicios Sociales del País Vasco, en su exposición de motivos, señala cómo el marco normativo que se ha configurado a lo largo de las últimas décadas, en desarrollo de la Ley de 1996, ha permitido alcanzar notables avances en el ámbito de los Servicios Sociales, y dan fe de ello la aprobación de normas básicas destinadas a garantizar el ejercicio de los derechos y la calidad de los servicios sociales, como es el Decreto 64 / 2004, de 6 de Abril, por el que se aprueba la Carta de Derechos y Obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la CAPV y el régimen de Sugerencias y Quejas.

Se trata de sistematizar las garantías que asisten tanto a las personas profesionales como a las usuarias de los servicios sociales, ofreciendo a quienes intervienen activamente en el ámbito de los servicios sociales criterios que orienten su forma de actuación para el cumplimiento efectivo de los citados derechos.

Como complemento necesario de esta regulación se arbitran mecanismos destinados a garantizar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones, regulando el procedimiento para la presentación de sugerencias y quejas.

En este sentido, para la óptima eficiencia de las prestaciones que se gestionan desde el IFBS, se precisa de un procedimiento que establezca los criterios y requisitos para que las personas usuarias de los mismos o sus familiares y/o representantes legales puedan presentar las quejas y sugerencias que consideren oportunas.

El Instituto Foral de Bienestar Social fue creado, como organismo autónomo adscrito al Departamento de Bienestar Social de la Diputación Foral de Álava, mediante Norma Foral 21/1988, de 20 de junio.

En virtud de lo anterior, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto Foral 2/2004, del Consejo de Diputados de 13 de enero, que aprueba el Reglamento de estructura y funcionamiento del Organismo Autónomo Instituto Foral de Bienestar Social,



## RESUELVO

PRIMERO.- Aprobar el PROCEDIMIENTO QUE REGULA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS a las diferentes prestaciones que oferta el Instituto Foral de Bienestar Social (IFBS) que se adjunta como anexo.

SEGUNDO.- Derogar todas aquellas disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo establecido en la presente Resolución.

TERCERO.- La presente Resolución entrará en vigor y surtirá efectos el día de su aprobación.

Vitoria-Gasteiz, a 13 de julio de 2010.

Fdo: José Luis Alonso Quilchano

Gizarte Ongizaterako Foru Erakundearen zuzendari kudeatzailea  
Director-Gerente Instituto Foral de Bienestar Social