



4. IMPULSO Y CONTROL DE LA ACCIÓN DE GOBIERNO

470. Propositiones No de Ley

PNL/000684-01

Proposición No de Ley presentada por los Procuradores Dña. Ana María Muñoz de la Peña González, Dña. María Josefa Díaz-Caneja Fernández, D. Álvaro Lora Cumplido, D. Jesús Guerrero Arroyo y Dña. Virginia Jiménez Campano, relativa a acceso gratuito al servicio de cita previa de los Centros de Acción Social de Castilla y León, para su tramitación ante la Comisión de Familia e Igualdad de Oportunidades.

PRESIDENCIA

La Mesa de las Cortes de Castilla y León, en su reunión de 12 de mayo de 2016, ha admitido a trámite las Propositiones No de Ley PNL/000671 a PNL/000689.

De conformidad con el artículo 163 del Reglamento se ha ordenado su publicación y acordado su tramitación ante las respectivas Comisiones de la Cámara.

Los Grupos Parlamentarios podrán presentar enmiendas hasta seis horas antes del comienzo de la Sesión en que dichas Propositiones No de Ley hayan de debatirse.

En ejecución de dicho acuerdo se ordena su publicación en el Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León, de conformidad con el artículo 64 del Reglamento.

En la sede de las Cortes de Castilla y León, a 12 de mayo de 2016.

EL SECRETARIO DE LAS CORTES DE CASTILLA Y LEÓN,
Fdo.: Óscar Reguera Acevedo

LA PRESIDENTA DE LAS CORTES DE CASTILLA Y LEÓN,
Fdo.: Silvia Clemente Municio

A LA MESA DE LAS CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

Ana María Muñoz de la Peña González, María Josefa Díaz-Caneja Fernández, Álvaro Lora Cumplido, Jesús Guerrero Arroyo y Virginia Jiménez Campano, Procuradores pertenecientes al GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA de las Cortes de Castilla y León, al amparo de lo establecido en los artículos 162 y siguientes del Reglamento de la Cámara, presentan la siguiente PROPOSICIÓN NO DE LEY para su debate y votación ante la Comisión de Familia e Igualdad de Oportunidades:

ANTECEDENTES

El primer nivel de acceso al sistema de servicios sociales de responsabilidad pública son los Equipos de Acción Social Básica, que desarrollan su actividad en los Centros de Acción Social (CEAS).

Equipos encargados de valorar las situaciones de necesidad de autonomía personal y de integración social, de orientar sobre el acceso a los recursos sociales, de planificar y desarrollar la intervención necesaria en cada caso, coordinar las actuaciones de atención y seguimiento de cada caso atendido.



El conocimiento de los CEAS y de los servicios prestados en ellos por los Equipos de Acción Social son fundamentales para garantizar el derecho de todos los ciudadanos a la información y servicios de atención que ofrecen.

Los ciudadanos pueden acceder a los CEAS, solicitando cita previa, de manera presencial o a través de diferentes números de teléfonos, tanto fijos como móviles, publicitados en cada una de las páginas web de las Diputaciones Provinciales, así como en la página web de la Junta de Castilla y León "Guía de Recursos Sociales de Castilla y León".

El sistema implantado de cita previa evita tiempos innecesarios de espera para recibir la información requerida, tramitar solicitudes o acceder a prestaciones.

La solicitud presencial en muchos casos supone desplazamientos al CEAS correspondiente o esperas en muchos casos prolongadas al municipio de residencia, por lo que la opción telefónica para realizar el contacto siempre es mucho más rápida.

Los números de teléfono tienen un coste por llamada, variando su importe en función del operador utilizado, que en muchos casos a los ciudadanos usuarios de los servicios prestados por los CEAS les resulta difícil o directamente no pueden asumir.

No existe la posibilidad de solicitar cita previa para acceder a los CEAS vía Internet, que evitaría el coste de las llamadas telefónicas, ya que el acceso se podría realizar utilizando numerosas zonas de wifi gratuita.

La prestación de todo servicio público debe orientarse para mejorar y facilitar la relación de los ciudadanos con la Administración, ajustándose a las necesidades de los usuarios, tratando de asegurar la máxima calidad, mediante la óptima utilización de los medios disponibles y la mejora continua en la prestación de los servicios de manera eficiente, eficaz y económica.

Teniendo en cuenta que las situaciones atendidas por los CEAS en muchos casos son de extrema necesidad, es importante que el acceso a este servicio no les suponga un coste que les resulte gravoso, por lo que con objeto de facilitar y garantizar su acceso

Por lo expuesto se formula la siguiente

PROPUESTA DE RESOLUCIÓN

"Las Cortes de Castilla y León instan a la Junta de Castilla y León a ofrecer a los ciudadanos un número o línea telefónica gratuita para acceder al servicio de cita previa de los Centros de Acción Social de Castilla y León, posibilitando su acceso también a través de Internet y realizar una campaña de información pública de estas nuevas vías de acceso al servicio de cita previa de acceso a los servicios prestados por los Equipos de Acción Social Básica en los CEAS".

Valladolid, 5 de mayo de 2016.

LOS PROCURADORES,

Fdo.: Ana María Muñoz de la Peña González,

María Josefa Díaz-Caneja Fernández,

Álvaro Lora Cumplido,

Jesús Guerrero Arroyo y

Virginia Jiménez Campano

EL PORTAVOZ,

Fdo.: Luis Tudanca Fernández