



4. IMPULSO Y CONTROL DE LA ACCIÓN DE GOBIERNO

463. Preguntas para respuesta escrita

PE/006114-01

Pregunta para respuesta escrita formulada a la Junta de Castilla y León por las Procuradoras Dña. Ana María Muñoz de la Peña González y Dña. María Josefa Díaz-Caneja Fernández, relativa a existencia de un interés por parte de la Junta de Castilla y León a que el Servicio de Atención al Ciudadano 012 sea gratuito para los ciudadanos, sobre todo para personas vulnerables o en peligro.

PRESIDENCIA

La Mesa de las Cortes de Castilla y León, en su reunión de 12 de mayo de 2017, ha admitido a trámite las Preguntas para respuesta escrita PE/006112 a PE/006167.

Con esta misma fecha se remiten a la Junta de Castilla y León.

De conformidad con el artículo 64 del Reglamento se ordena su publicación en el Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León.

En la sede de las Cortes de Castilla y León, a 12 de mayo de 2017.

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 Muncio

A LA MESA DE LAS CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

Ana María Muñoz de la Peña González y María Josefa Díaz-Caneja Fernández, Procuradoras pertenecientes al GRUPO PARLAMENTARIO SOCIALISTA de las Cortes de Castilla y León, al amparo de lo establecido en los artículos 155 y siguientes del Reglamento de la Cámara, formulan a la Junta de Castilla y León la siguiente pregunta para su contestación por escrito:

ANTECEDENTES

Dentro del Servicio de Atención al Ciudadano 012 de la Junta de Castilla y León marcando el número de teléfono 012 (983 327 850 desde fuera de Castilla y León), los y las ciudadanas de y en Castilla y León son atendidos por agentes de lunes a viernes (no festivos) de 8:00 a 22:00 h y sábados (no festivos) de 10:00 h a 15:00 h. El resto del tiempo atendido por Buzón de Voz, con respuesta en dos días hábiles. Además se indican los días festivos laborables que en concreto no se atenderá en el horario ordinario por agentes, días recogidos en la página web de la Junta de Castilla y León.

Entre los servicios de atención al ciudadano tenemos: Información administrativa general, Información especializada donde se encuentra el 012Mujer y 012Tributos Otras materias como: Consumo; Educación; Familia; Servicios Sociales; Juventud;



Telecomunicaciones; convocatorias de procesos selectivos, bolsas de empleo derivadas de convocatorias, concursos de empleados públicos, cursos de formación ECLAP, formación CREFES, cursos de Prevención Riesgos Laborales; Agricultura y Ganadería; Medio ambiente; Vivienda; Empresa/Industria; Empleo; Hacienda; Sanidad y Cultura además de Tramitación de comunicaciones del deporte en edad escolar (DEBA) y obtención de números de depósito legal (DELE). Además de Información y soporte sobre Administración electrónica Tramitación de procedimientos y servicios; Tramitación de quejas y sugerencias con un Servicio de Traducción Telefónica que dispone de una lista de 51 idiomas en los que se podrá dar respuesta a los usuarios que lo soliciten.

La llamada al 012 tiene un precio fijo (equivalente a una llamada ordinaria en territorio nacional de 160 segundos de duración) que depende de cada operador de telefonía. Al servicio 012 también puede acceder marcando 983 327 850, eso sí le saldrá gratis a aquellos ciudadanos/as que dispongan de un contrato con su operador de telefonía que incluye tarifa plana para las llamadas de teléfono. También puede contactar, y hacer consultas o denunciar, para cualquiera de los servicios, por el correo electrónico: informacion012@jcyll.es. Se pregunta:

¿Existe interés por parte de la Junta de Castilla y León de que dicho servicio sea gratuito para los y las ciudadanas?

¿Se ha valorado la necesidad de que sea gratuito dicho servicio sobre todo en relación con algunos de ellos que son necesarios para personas vulnerables o en peligro como pueden ser las mujeres que sufren violencia de género o servicios sociales?

Valladolid, 3 de mayo de 2017.

LAS PROCURADORAS,
Fdo.: Ana María Muñoz de la Peña González y
María Josefa Díaz-Caneja Fernández