

Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración
Dirección General de Familia y Menor



Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración



CARTA DE SERVICIOS
**TÍTULO
DE FAMILIA
NUMEROSA**



CARTA DE SERVICIOS

TÍTULO
DE FAMILIA
NUMEROSA

E

El Servicio de Familia de la Dirección General de Familia y Menor, integrada en la Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración, es el órgano de la Administración Regional al que corresponde **“el reconocimiento, expedición de títulos, renovación y demás funciones en relación con el sistema de protección a familias numerosas”**, en el marco de lo establecido en la legislación vigente.

La finalidad que se persigue es facilitar a todas aquellas unidades familiares de la Región de Murcia, cuando cumplan las condiciones y requisitos establecidos en la legislación vigente, el acceso a los beneficios destinados a las familias numerosas. Para ello, se establece el procedimiento de solicitud de reconocimiento de la condición y renovación del título de familia numerosa. Este proceso concluye con la emisión de dicho título, que es un documento público que acredita esta condición y permite el acceso a los beneficios en todo el territorio español.

En el ejercicio de estas funciones, el Servicio de Familia cuenta con la colaboración de las Unidades de Atención al Ciudadano dependientes del Servicio de Atención al Ciudadano de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, en virtud de encomienda de gestión.

Derechos de los Usuarios

Los Titulares y beneficiarios de Títulos de Familia Numerosa pueden acceder a los beneficios establecidos en la legislación vigente en materia de protección a las familias numerosas, así como a todos aquellos que se regulen por la Administración Autonómica, Local o por Entidades Privadas.

En lo que se refiere a los procesos de solicitud, los usuarios tienen los siguientes derechos:

- Lo descrito por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la cual reconoce expresamente los derechos de los usuarios de los servicios por el ordenamiento jurídico.
- A disponer de información sobre los requisitos, condiciones, documentos, etc., necesarios para optimizar su solicitud.
- A ser informado de las obligaciones asociadas al reconocimiento de la condición de familia numerosa.
- A conocer el proceso de resolución de su expediente, así como el tiempo estimado para ello.
- A ser informados del estado de su expediente, en tanto no haya sido resuelto.
- A recibir Resolución expresa cuando el resultado de la tramitación de su expediente no coincida con el esperado en el momento de la solicitud.
- A recibir información sobre las vías de recurso que proceden.
- A presentar reclamaciones y sugerencias de mejora, por los medios establecidos al efecto.

Normativa

La normativa que regula la Protección a las Familias Numerosas y los procedimientos para el reconocimiento de dicha condición es:

- Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas. Boletín Oficial del Estado (BOE) nº 277; 19/11/2003.
- Real Decreto-Ley 3/2004, de 25 de julio, para la racionalización de la regulación del salario mínimo interprofesional y para el incremento de su cuantía. BOE nº 154; 26/06/2004. Anualmente se regula esta cuantía en la Ley de Presupuestos del Estado, mediante el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM).
- Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 40/2003 de Protección a las Familias Numerosas. BOE nº 15; 18/01/2006.
- Ley 40/2007, de 4 de diciembre, de medidas en materia de Seguridad Social. BOE nº 291; 5/12/2007.

Servicio Prestado por el Servicio de Familia

La información al Usuario y la Gestión de las solicitudes, tramitaciones y renovaciones de los Títulos de Familia Numerosa.

Nuestros Compromisos

1. Actualización permanente de la información que precisan los ciudadanos en todo lo relacionado con la solicitud del Título de Familia Numerosa. Esta información está disponible en la descripción de los procedimientos relacionados con el Servicio de Familia. **Se pueden consultar en la guía de servicios incluida en la siguiente dirección: www.carm.es/guiadeservicios.**

2. Expedición inmediata (20 minutos) del Título de Familia Numerosa siempre que se aporte la documentación completa, cuando se trate de familias numerosas con tres, cinco o más hijos y con edades entre 0-16 años y se presente la documentación en las Ventanillas relacionadas en la Guía de Servicios de la CARM.

3. Envío del Título de Familia Numerosa al domicilio del interesado en el plazo de dos meses a partir de la recepción de la solicitud en el Servicio de Familia, con la documentación requerida completa.

4. Garantizar la confidencialidad y calidad en la atención al usuario, comprometiéndose a adoptar unos criterios éticos de atención y de agilidad en la actuación. Formación continua de los profesionales de atención directa a los ciudadanos.

5. Compromiso de eficiencia en la gestión, en los términos indicados en los compromisos anteriores, manteniendo un porcentaje de quejas sobre el total de solicitudes menor del 1%.

Indicadores de Calidad

1. N° de veces que se actualiza la información relacionada con la tramitación del Título de Familia Numerosa/N° de veces que se producen modificaciones que lo requieren.

2. N° de Títulos de Familia Numerosa expedidos de forma inmediata en las ventanillas únicas, siempre que la documentación esté completa.

3. Tiempo medio de tramitación y expedición del Título de Familia Numerosa, con la documentación completa, en el Servicio de Familia. Tiempo invertido en el envío al domicilio del interesado.

4. N° de acciones formativas dirigidas a todos los profesionales de atención directa y n° de profesionales que han recibido acciones formativas/año.

5. Porcentaje de quejas sobre el total de solicitudes recibidas.

Formas de Colaborar y Participar

Los usuarios del Título de Familia Numerosa, podrán contribuir para un mejor funcionamiento de la gestión del mismo, a través de los siguientes medios:

- Mediante la participación en **Encuestas de Satisfacción** de los usuarios.
- Mediante la cumplimentación del formulario de **Hoja de Quejas y Sugerencias** de manera presencial, telefónica o telemática sobre el funcionamiento y prestación del servicio:
 - De forma presencial, en las ventanillas únicas o llevar personalmente a las oficinas de registro de la Comunidad Autónoma. En este caso, el reclamante deberá personarse y el funcionario transcribirá la queja o sugerencia, haciendo constar los datos personales, dirección y documento nacional de identidad y el reclamante deberá firmar la transcripción.
 - De forma escrita, personalmente o por correo. En este último supuesto deberá figurar de forma clara, la identificación y señas del remitente, en los mismos términos que en el párrafo anterior.
 - Telemáticamente, a través de los trámites electrónicos que aparecen en la Guía de Servicios de la Comunidad Autónoma (www.carm.es).
 - Telefónicamente, llamando al teléfono 012 de atención al ciudadano si llama desde esta Región, o al 968 36 20 00 si llama desde otra Comunidad Autónoma. Hay que hacer constar la identificación y señas del remitente.
 - El plazo para comunicar al interesado las explicaciones que procedan en relación con la queja o sugerencia es de un mes a contar desde la presentación de la misma.

Dirección, horario y teléfono de información y atención al usuario

INFORMACIÓN

Servicio de Familia

- > C/ Travesía del Rocío nº 8, Edificio Lago, 30007 Murcia
- > Horario: 9.00 a 14.00 h de lunes a viernes los días laborables
- > Teléfono: 968 273 184 y 968 273 192 Fax: 968 273 197

Otros centros

- > Teléfono: 012 desde la Región de Murcia, de 8.00 a 20.00 h
- > Teléfono: 968 362 000 desde fuera de la Región de Murcia, de 8.00 a 20.00 h
- > Red de Ventanillas Únicas: localizadas generalmente en los Ayuntamientos, se puede consultar ubicación, horario y teléfonos en www.carm.es

ATENCIÓN AL USUARIO

PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES

Las solicitudes de reconocimiento de la condición de familia numerosa y renovación del Título de Familia Numerosa, así como de expedición de copias por extravío, Certificaciones, y cualquier otro documento relacionado se pueden presentar:

■ **Unidad de Tramitación de la Dirección General de Familia y Menor**

- > Avenida de la Fama nº 3, 30003 Murcia. Plano disponible en www.carm.es
- > Horario: 9.00 h a 14,00 h de lunes a viernes los días laborables

■ **Otros Centros**

> **UIAC. Consejería de Hacienda y Administración Pública. Edificio Teniente Flomesta**

- > Avenida Teniente Flomesta, s/n, 30001 Murcia. Plano disponible en www.carm.es
- > Horario: 9.00 a 14.00 h y de 17.00 a 19.00 h, de lunes a viernes los días laborables, salvo del 1 de julio al 15 de septiembre y períodos de vacaciones de Navidad, Semana Santa y Fiestas de Primavera.

Dirección, horario y teléfono de información y atención al usuario

> **UIAC. Consejería de Hacienda y Administración Pública. Edificio Infante.**
Avenida Infante Juan Manuel nº 14, 30011 Murcia. Plano disponible en www.carm.es
> Horario: 9.00 a 14.00 h de lunes a viernes los días laborables.

> **Ventanillas Únicas:** La información sobre la red de Ventanillas Únicas, con especificación de cuales de ellas pueden expedir de forma inmediata el Título de Familia Numerosa, cuando se trate de solicitudes correspondientes a familias con 3, 5 o más hijos de edades comprendidas entre 0 y 16 años que aporten toda la documentación necesaria, se puede ver en la web: www.carm.es apartado de Atención al Ciudadano.

En la los Municipios con Ventanillas Únicas habilitadas para expedir el Título de Familia Numerosa, en los términos especificados en el párrafo anterior son: Abarán, Albudeite, Aledo, Alguazas, Blanca , Calasparra, Campos del Río, Cartagena, Cieza, Lorca, Los Alcázares, Mula, Pliego, Puerto Lumbreras, Ricote, San Javier, San Pedro del Pinatar, Santomera, Ulea y Villanueva del Río Segura.

GARANTÍAS

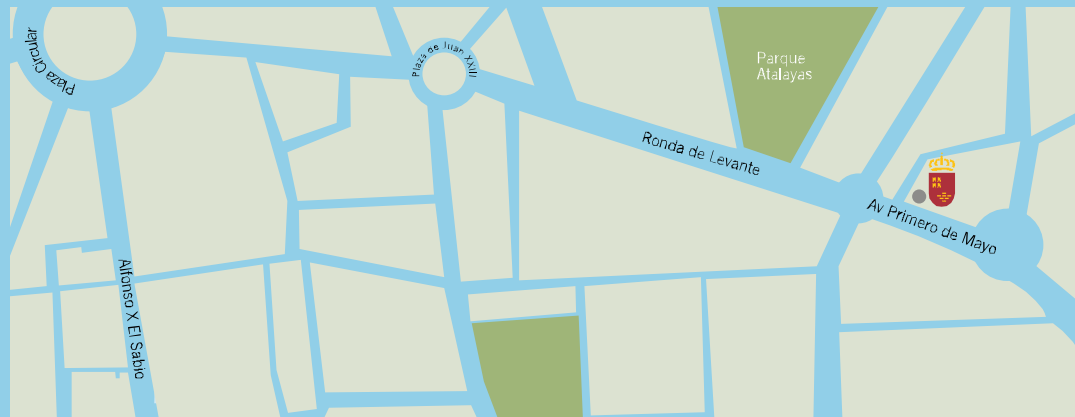
La Dirección General de Calidad e Inspección de Servicios de la Consejería de Hacienda y Administración Pública de la Región de Murcia, garantiza como órgano competente en calidad de los Servicios Públicos la coherencia metodológica del proceso de elaboración y control del cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios.

> Avda. Infante D. Juan Manuel, 14, 30011 Murcia
> Teléfono: 968 357 287

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Jefatura del Servicio de Familia de la Dirección General de Familia y Menor, integrada en la Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración.

Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración



F

CARTA DE SERVICIOS

TÍTULO
DE FAMILIA
NUMEROSA