Sobre la Atención a la Población en la Dirección Provincial de Justicia

Categoría: Justicia
Publicado: Jueves, 20 Julio 2017 07:56
Escrito por Daima Cardoso Valdés
Visto: 14446

Como parte de estas acciones, se constituyó en cada entidad administrativa una oficina especializada en la atención a la población, a fin de que quedaran satisfechas las solicitudes, quejas, denuncias y sugerencias emitidas por la población, destinataria de los servicios prestados.

En el caso de la Dirección Provincial de Justicia, es el Departamento de Consultoría Jurídica el encargado de realizar esta actividad.

Como parte de sus funciones atienden las inquietudes de la población referido a la calidad de los servicios prestados por esta y el resto de las direcciones municipales subordinadas, además ofrecemos consultas u orientaciones en caso de que sea necesario, aunque en cada uno de estas direcciones municipales es el director de la entidad el encargado de ejercitar esta función.

Es preciso poner en conocimiento de la población, cómo se realiza el procedimiento encaminado a dar respuesta a los planteamientos de la población:

En primer lugar, es preciso decir que para la realización de este proceso, nos regimos por el Manual de funcionamiento Interno de las Asambleas Municipales del Poder Popular.

En Principio, los casos pueden ser recibidos en la entidad, por entrevista, teléfono, correo electrónico o carta, y son luego controlados en el libro habilitado para ello, que permita conocer la fecha de entrada, la procedencia, los trámites realizados, los términos en que fueron atendidos los asuntos planteados, el nivel de solución ofrecido y su clasificación.

Posteriormente , es necesario un examen exhaustivo de lo expuesto, contactar con los promovente, proceder a investigar lo que corresponda, solicitar los documentos necesarios, y diferenciar el tratamiento a ofrecer según las características, evitando las manifestaciones de formalismo, superficialidad y burocratismo, acusando recibo del tratamiento que se le brinda al reclamo realizado.

Luego, en un término de 60 días, aunque es preciso mencionar que conforme a las orientaciones emitidas por la Asamblea Nacional del Poder Popular, debe ser con la mayor celeridad posible, y si es posible, en un término menor de 60 días.

Es nuestra obligación llevar a la persona a la convicción de que su problema, y por tanto, la respuesta dada, ha sido analizada con profundidad, aún cuando no haya sido posible encontrarle solución, garantizando que no existan omisiones, y así mismo, en caso de que la respuesta no se ajusten a estos requerimientos debe ser devuelta.

Por otro lado, deberá ser informada con inmediatez la dirección de la entidad de los casos que por su reiteración o complejidad, requieran de su atención e indicaciones para su adecuado tratamiento y/o respuesta., y encaso de inconformidad con la respuesta, será la Asamblea Municipal de Poder Popular la encargada de dar el seguimiento requerido y de realizar las investigaciones pertinentes para dar repuesta a la solicitud realizada.

Phoca PDF