Nota de prensa

Hoy, Día Mundial de los Derechos del Consumidor

Nace la Comisión de Seguimiento de la Calidad de los Servicios y de la Atención al Usuario del Ministerio de Fomento

- **Medirá la calidad de los servicios que presta el Ministerio y las empresas del Grupo Fomento**
- **Analizará la valoración del ciudadano, detectará las posibles disfunciones en la gestión de los servicios e intentará anticiparse a las posibles necesidades de los usuarios**

Madrid, 15 de marzo de 2013 (Ministerio de Fomento).

El Ministerio de Fomento ha constituido hoy, coincidiendo con el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, la Comisión Técnica de Seguimiento de la Calidad de los Servicios y de la Atención al Usuario del Ministerio de Fomento, con dos objetivos: analizar la valoración del ciudadano respecto a su gestión y evaluar la calidad de los servicios que presta tanto el propio Departamento como los organismos públicos y entidades públicas empresariales adscritas al mismo.

El trabajo de la Comisión estará orientado a la gestión de políticas públicas, a la mejora de la calidad de los servicios y a la información y la transparencia, en el ámbito de actuación del Grupo Fomento.

La Comisión nace con las tareas específicas de poner en común los instrumentos de medición de la calidad de los servicios que presta el Grupo Fomento y de conocimiento de la opinión de los ciudadanos, así como detectar las posibles disfunciones en la gestión de los servicios e impulsar las medidas que se precisen en su caso.

Esta información puede ser usada en parte o en su integridad sin necesidad de citar fuentes

PASEO DE LA CASTELLANA, 67
28071 - MADRID
TEL: 91 597 81 71 / 81 72
FAX: 91 597 85 03 / 85 04

Nota de prensa

También trabajará, junto a las instancias correspondientes, para anticiparse a las posibles necesidades de los usuarios de los servicios del Grupo Fomento y atender sus demandas de forma ágil, flexible y responsable.

La Comisión busca además prevenir las consecuencias adversas que pudieran derivarse, para los ciudadanos, de la adopción de determinadas iniciativas administrativas, permitiendo la elección de alternativas menos gravosas para aquéllos; y suministrar información de utilidad en materia de calidad y de mejora continua, tanto a los administrados como a los propios gestores, siempre bajo la máxima de difusión y transparencia.

Esta iniciativa del Ministerio de Fomento ha sido comunicada al Instituto Nacional del Consumo y al Consejo de Consumidores y Usuarios, quienes han mostrado su interés por la medida. El CCU ha convocado formalmente al Ministerio de Fomento para que, en su próxima reunión el día 2 de abril, presente el proyecto y valorar la definición de fórmulas de colaboración futura.

Esta información puede ser usada en parte o en su integridad sin necesidad de citar fuentes

PASEO DE LA CASTELLANA, 67
28071 - MADRID
TEL: 91 597 81 71 / 81 72
FAX: 91 597 85 03 / 85 04