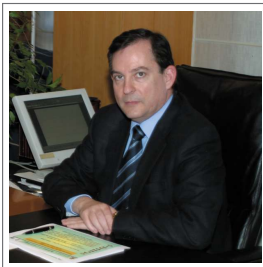


En el Gobierno de La Rioja continuamos implantando sistemas de calidad para mejorar la calidad de nuestros servicios a los ciudadanos.

Esta Carta es el instrumento a través del cual queremos informar a los riojanos de los servicios que les prestamos y, sobre todo, de los compromisos de calidad que asumimos al prestarlos.

Queremos seguir mejorando y para ello le brindamos nuestro libro de quejas y sugerencias en el cual puede manifestarnos los aspectos del servicio que considere que podemos mejorar. Su queja o sugerencia será un regalo que nos permita mejorar.



Javier Erro Urrutia
Consejero de Industria, Innovación y Empleo del Gobierno de La Rioja



El Servicio de Relaciones Laborales y Economía Social es la unidad administrativa que en el ejercicio de sus funciones tiene como finalidad la de contribuir al desarrollo económico y a la cohesión social en La Rioja en un marco socialmente responsable en materia de relaciones laborales y condiciones de trabajo, así como consolidar el pleno empleo y de calidad.

**DIRECCIÓN DEL ÓRGANO
RESPONSABLE DE LA CARTA:**

Consejería de Industria, Innovación y Empleo
Dirección General de Trabajo
C/ Gran Vía 56, entreplanta
26071 Logroño La Rioja
Tfnos: 941 291 777
dg.empleorrl@larioja.org

**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD
PRESTADORA DEL SERVICIO:**

Servicio de Relaciones Laborales y Economía Social
Consejería de Industria, Innovación y Empleo
Dirección General de Trabajo
C/ Gran Vía 56, entreplanta
26071 Logroño
Tfno: 941 291 100
Fax: 941 291 554
relaciones.laborales@larioja.org
economia.social@larioja.org

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

Lunes a Viernes de 09:00 a 14:00

D.L.: LR-189-2007

Libro de Quejas y Sugerencias

El Gobierno de La Rioja dispone de un sistema de quejas y sugerencias a través del cual los ciudadanos pueden manifestar su opinión sobre la calidad de los servicios.

Las quejas y sugerencias pueden presentarse en:

a/ En el Libro de Quejas y Sugerencias disponible en todos los registros de entrada y salida de documentos y en las dependencias de atención al público.

b/ En las Oficinas de Atención al Ciudadano de Logroño, Torrecilla en Cameros, Cervera del Río Alhama, Haro y Nájera.

c/ A través de Internet en la página web del Gobierno de La Rioja: www.larioja.org



Normativa reguladora de las cartas de compromisos

Decreto 40/2001, de 5 de octubre, por el que se regulan las cartas de compromisos en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja BOR. nº 121, de 9 de octubre de 2001.



➔ **Servicios prestados**

1. Solución extrajudicial de conflictos laborales:

-Tramitación de las demandas de conciliación instadas en conflictos surgidos entre trabajadores y empresarios, dejando constancia de su resultado.
-Dar cobertura al procedimiento de arbitraje en los conflictos surgidos en materia de elecciones a representantes de los trabajadores.

2. Control y exigencia de responsabilidad en el orden social mediante la instrucción y resolución de procedimientos sancionadores por infracciones en materia laboral, de empleo y seguridad e higiene en el trabajo.

3. Autorizaciones en materia laboral para el ejercicio de un derecho o realización de una actividad:

-Regulación de empleo.
-Empresas de trabajo temporal.
-Extensión de convenios colectivos.
-Prórroga en supuestos de traslados colectivos.
-Trabajos de menores de 16 años en espectáculos públicos.
-Servicios de prevención ajenos.
-Entidades de auditoría de los sistemas de prevención de riesgos laborales de las empresas.
-Entidades formativas en prevención de riesgos laborales.
-Planes de trabajo con riesgo de amianto.

4. Registro y depósito de actos y documentos en materia laboral:

-Convenios colectivos de trabajo.
-Acuerdos y pactos no estatutarios.
-Empresas con riesgo de amianto.
-Profesionales en materia de prevención.
-Actas de elecciones a órganos de representación de los trabajadores y del personal al servicio de las Administraciones Públicas.
-Asociaciones empresariales y organizaciones sindicales.
-Actas de delegados de prevención y de constitución de comités de seguridad y salud.
-Reglamentos de comités de Empresa.

5. Registro y depósito de actos y documentos en materia de economía social:

-Sociedades cooperativas.
-Sociedades laborales.
-Centros especiales de empleo.
-Empresas de inserción sociolaboral.
-Asociaciones, empresas y sindicatos.

6. Comunicaciones en materia laboral: Gestionar la información contenida en las comunicaciones en materia laboral y seguridad y salud laboral:

-Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales
-Huelgas y cierres patronales.
-Aperturas de centros de trabajo y reanudación de la actividad.
-Avisos previos de obras de construcción.
-Desplazamiento transnacional de trabajadores.
-Paralización de trabajos por riesgo grave e inminente.
-Trabajos en horario nocturno.
-Empresas que no necesitan auditoría de los sistemas de prevención.
-Uso de agentes biológicos de los grupos II, III y IV.
-Desplazamiento de trabajadores temporales por Empresas de Trabajo Temporal.

7. Acciones de información, difusión y sensibilización:

-Atención personalizada de consultas.
-Publicaciones sobre materias laborales.
-Jornadas informativas.
-Acciones para el impulso de la responsabilidad social.
-Actualización de información y formularios en la página web.

8. Oficina auxiliar de registro

➔ **Nuestros compromisos**

1• Celebrar el 90 por ciento de los actos de conciliación por despido en el plazo de cinco días desde la presentación de la demanda de conciliación.

2• Resolver en el plazo máximo de 25 días desde la presentación de la solicitud, la inscripción de actos y documentos en el Registro de Cooperativas, de Sociedades Laborales y de Centros Especiales de Empleo, cuando no sea necesaria la subsanación de la documentación presentada.

3• Entregar en un plazo inferior a 24 horas, el 90% de las notas simples y/o copia de los documentos obrantes en los diversos Registros, cuando sean solicitados de forma presencial.

4• Emitir el 90% de las certificaciones que se soliciten, en un plazo igual o menor a cinco días.

5• Mejorar la prestación de nuestros servicios a través de los SERVICIOS INTERACTIVOS, mediante la presentación telemática de las demandas para la celebración de los actos de conciliación así como la solicitud y expedición de certificaciones registrales mediante la firma electrónica.

6• Actualizar la información sobre convenios colectivos de trabajo en la página web en el plazo de 48 horas desde su publicación en el Boletín Oficial de La Rioja.



MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:

- Consejo Riojano de Relaciones Laborales
- Foro Riojano para la Responsabilidad Social

➔ **Indicadores del nivel de Calidad**

1• Número de días entre la fecha de presentación de la demanda por despido y la fecha de celebración del acto de conciliación.

2• Porcentaje de procedimientos de inscripción en los Registros resueltos en el plazo máximo de 25 días.

3• Porcentaje de solicitudes atendidas en menos de 24 horas.

4• Porcentaje de certificaciones emitidas en el plazo.

5• Porcentaje de solicitudes y certificaciones telemáticas realizadas en relación con el total de las presentadas y emitidas. Y porcentaje de demandas presentadas de forma telemática en relación con el total de las presentadas.

6• Número de actualizaciones realizadas en el plazo de 48 horas respecto del total de las realizadas.

➔ **Normativa reguladora principal**

Real Decreto Legislativo 1/1995 de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (B.O.E. de 28/03/1995).

Ley Orgánica 11/1985 de 2 de agosto, de Libertad Sindical (B.O.E. de 8/08/1985)

Real Decreto Legislativo 5/2000 de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social (B.O.E. de 8/08/2000)

Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (B.O.E. de 10/11/1995)

Ley 4/1997 de 24 de marzo, de Sociedades Laborales (B.O.E. de 25/03/1997)

Ley 4/2001 de 2 de julio de Cooperativas de La Rioja (B.O.R. de 10/07/2001)

WWW UTILIZACIÓN DE LOS NUEVOS SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN:

El Servicio posibilita en envío telemático de un conjunto de materias a través de la página web del Gobierno de La Rioja: www.larioja.org

Otros sistemas de comunicación telemática:

Comunicación de accidente de trabajo (sistema DELTA)
Comunicación de enfermedades profesionales (sistema CEPROSS)