



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
CASTILLA-LA MANCHA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
CIUDAD REAL



Subdelegación del Gobierno en Ciudad Real

Carta de Servicios

2016-2019



NIPO: 785-17-019-X

Prestación de Servicios

- ▶ **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.** Orientación al ciudadano en relación con los servicios y procedimientos administrativos de la Administración General del Estado. Información y consulta sobre temas y asuntos de interés general para los ciudadanos. Registro de documentos.
- ▶ **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA:** Derechos fundamentales: garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación.
- ▶ **AUTORIZACIONES E INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS:** En materia de tenencia y uso de armas, explosivos y pirotecnia, seguridad privada, seguridad ciudadana y seguridad vial.
- ▶ **ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA:** Secretaría de la Comisión. Tramitación de expedientes de prestación de asistencia jurídica gratuita a ciudadanos que cumplan los requisitos exigidos.
- ▶ **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Secretaría del Jurado. Tramitación de Expedientes de Justiprecio en expropiaciones de la Administración del Estado.
- ▶ **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO:** Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de violencia de género.
- ▶ **TRABAJO E INMIGRACIÓN:** Atención a emigrantes retornados, información socio-laboral y salarios de tramitación. Información general y tramitación de expedientes para la concesión de permisos en materia de extranjería.
- ▶ **SANIDAD:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspección farmacéutica y control de drogas, habilitación de títulos sanitarios de la Unión Europea).
- ▶ **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia de interés nacional.
- ▶ **AGRICULTURA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (sobre seguros agrarios, encuesta de superficies, cursos de formación, certificaciones para exportación de animales y productos de origen animal...).
- ▶ **INDUSTRIA Y ENERGÍA:** Información pública sobre proyectos de instalaciones energéticas de competencia del Ministerio de Industria y Energía. Información sobre la propiedad industrial en cuanto a patentes y marcas, nombres comerciales, etc. Informes sobre explosivos, productos pirotécnicos, armerías, polígonos y campos de tiro.

- ▶ **ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN:** Tramitación de expedientes de homologación y convalidación de estudios extranjeros universitarios y no universitarios.

derechos de los Ciudadanos

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

Compromisos de Calidad

- ▶ Consultas telefónicas: Serán atendidas antes de un minuto.
- ▶ Escritos recibidos o presentados personalmente: Se contestarán antes de 15 días hábiles desde su recepción.
- ▶ Consultas presenciales en la sede central: Se atenderán antes de 5 minutos.
- ▶ Consultas por correo electrónico de particulares: Serán atendidas antes de 48 horas desde su recepción.
- ▶ Documentación presentada para otros organismos: Se trasladará al órgano competente en el plazo de 24 horas.
- ▶ Quejas y Sugerencias: Se contestarán antes de 10 días hábiles desde su recepción.
- ▶ Procedimientos en materia de orden público y seguridad vial: Resueltos antes de 24 horas desde su recepción.

Indicadores de Calidad

- ▶ Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de un minuto.
- ▶ Porcentaje de escritos contestados antes de 15 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de consultas presenciales en sede central atendidas antes de 5 minutos.
- ▶ Porcentaje de consultas por correo electrónico de particulares atendidas antes de 48 horas.
- ▶ Porcentaje de documentación trasladada al órgano competente en las 24 horas siguientes a su presentación.
- ▶ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 10 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de procedimientos en materia de orden público y seguridad vial resueltos antes de 24 horas desde su recepción.

Medidas de Subsanción en Caso de Incumplimiento de los Compromisos Declarados Indicadores de Calidad

Las reclamaciones por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta pueden dirigirse a la unidad responsable de la misma. El responsable del Organismo informará al ciudadano de las actuaciones llevadas a cabo y de las medidas adoptadas, en su caso. Asimismo presentará las oportunas disculpas si se hubieran observado deficiencias en relación con dichas reclamaciones.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

Formas de Participación de los Ciudadanos y Usuarios

Los ciudadanos y los usuarios de los Servicios de la Subdelegación del Gobierno podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
2. Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

Quejas y Sugerencias

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los Servicios de la Subdelegación del Gobierno, de las formas siguientes:

- En el Formulario de Quejas y Sugerencias habilitado en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.
- Por correo postal.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección secretario_general.ciudadreal@correo.gob.es o a través de la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Ciudad Real, es un órgano de la Delegación del Gobierno en Castilla-La Mancha, que actúa en la provincia de Ciudad Real, bajo la inmediata dependencia del Subdelegado del Gobierno.

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Subdelegaciones del Gobierno en las distintas provincias que configuran la geografía española, y mejorar permanentemente la calidad de este servicio es el empeño de sus empleados y responsables.

Las Cartas de Servicios se integran en el conjunto de acciones evolutivas impulsadas desde el Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales dentro de su plan para la mejora de la calidad de los servicios administrativos, con la finalidad de construir una nueva Administración regida por los principios funcionales de eficacia, eficiencia, transparencia y servicio efectivo a los ciudadanos, que sitúe a estos en el centro de las decisiones.

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Oficina de Información y Atención al Ciudadano y Registro General

- De 09:00 a 17:30 horas, de lunes a viernes.
- De 09:00 a 14:00 horas, los sábados.

Del 16 de junio al 15 de septiembre:

- De 08:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes.
- De 09:00 a 14:00 horas, los sábados.

Resto de servicios:

- De 09:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

Subdelegación del Gobierno en Ciudad Real

Plaza de Cervantes, 1 - 13001 CIUDAD REAL.

- Centralita: 926 980 000 - Fax: 926 989 198
- Información y Registro General: 926 989 188

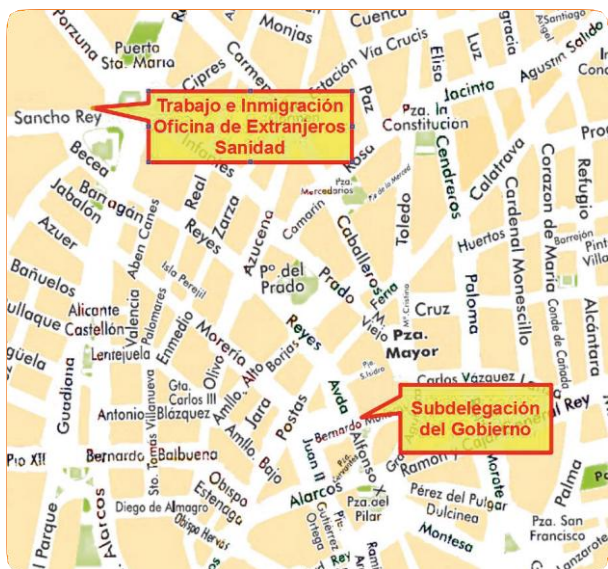
Otras sedes:

- Dependencia Área de Trabajo e Inmigración: 926 989 094
- Oficina de Extranjeros: Información: 926 989 060; Cita previa: a través de sede electrónica o por Fax: 926 989 088
- Oficina del Área de Sanidad: 926 989 095

Carretera de Porzuna, 1 (Puerta de Santa María) - 13005 CIUDAD REAL.

Sede electrónica: <https://sedempr.gob.es>

PLANO DE SITUACIÓN



Subdelegación del Gobierno en Ciudad Real (Sede central)

Autobús urbano: líneas 1b, 2, 3 y 4.

Otras Sedes:

- Dependencia del Área de Trabajo e Inmigración y Oficina de Extranjeros.
- Oficina del Área de Sanidad.

Autobús urbano: líneas 2 y 4.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno es la Unidad responsable de la Carta de Servicios.

Será la encargada de velar por el cumplimiento de la misma y de comprobar las correspondientes acciones de mejora.

Teléfono: 926 989 185

Correo electrónico: secretario_general.ciudadreal@correo.gob.es



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
CASTILLA-LA MANCHA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
CIUDAD REAL