

PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Ciudad Real es un órgano de la Administración General del Estado que actúa bajo la inmediata dependencia del Delegado del Gobierno en Castilla-La Mancha.

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, que se enmarcan en los planes 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
- Del 16 de junio al 15 de septiembre:
- De 09:00 a 14:30 horas de lunes a viernes

Resto de servicios:

De 09:00 a 14:30 horas, de lunes a viernes.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

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

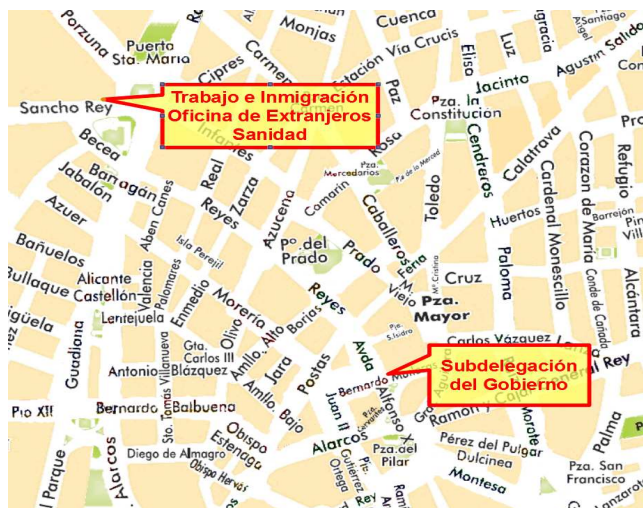
Será la encargada de velar por el cumplimiento de la misma y de comprobar e implantar las correspondientes acciones de mejora.

Tfno.: 926 989 185

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

PLANO DE SITUACIÓN:

Subdelegación del Gobierno (Sede central)



Autobús urbano, líneas 1b, 2, 3 y 4

Otras sedes:

- Dependencia del Área de Trabajo e Inmigración y Oficina de Extranjeros y Oficina del Área de Sanidad
- Autobús urbano, líneas 2 y 4

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

Subdelegación del Gobierno en Ciudad Real:

- Plaza de Cervantes, 1, 13001 CIUDAD REAL
- Centralita: 926 989 000; Fax: 926 989 198
 - Información y Registro General: 926 989 188

Otras sedes:

- Dependencia Área de Trabajo e Inmigración: 926 989 094
 - Oficina de Extranjería: Información: 926 989 060;
 - Cita previa: por sede electrónica o por Fax: 926 989 088
 - Oficina del Área de Sanidad: 926 989 095/096
- Carretera de Porzuna 1 (Puerta de Santa María)

Sede electrónica:

<https://sede.administracionespublicas.gob.es>

Página Web:

https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegacion/es/castillalamancha/sub_ciudadreal.html



Subdelegación del Gobierno en Ciudad Real

Carta de Servicios

2019-2022



Edita: Ministerio de Política Territorial y Función Pública
NIPO: 277-19-068-3

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

➤ **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OFICINA 060):** 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, certificados de firma digital (FNMT) y cl@ve.

➤ **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA:** Derechos fundamentales: garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación.

➤ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** En materia de tenencia y uso de armas, explosivos y pirotecnia, seguridad privada, orden público y seguridad vial.

➤ **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Secretaría del Jurado. Tramitación de Expedientes de Justiprecio en las expropiaciones de la Administración General del Estado.

➤ **ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA:** Secretaría de la Comisión. Tramitación de expedientes de prestación de asistencia jurídica gratuita a los ciudadanos que cumplan los requisitos.

➤ **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia de interés nacional. Tramitación de ayudas de ámbito estatal por situaciones de emergencia en materia de protección civil.

➤ **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de violencia de género.

➤ **SANIDAD:** Ejercicio de las competencias estatales en materia de Sanidad y Política Social (control sanitario de mercancía y medios de transporte internacionales, vacunación internacional, traslados internacionales de cadáveres, inspección farmacéutica).

➤ **AGRICULTURA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (seguros agrarios, encuesta de superficies, certificaciones para exportación de animales y productos de origen animal...).

➤ **INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL:** Información geográfica básica de la provincia. Venta de publicaciones y cartografía.

➤ **INDUSTRIA:** Autorizaciones y visitas de inspecciones anuales y extraordinarias, en materias como pirotecnia, explosivos. Tramitación de expedientes sobre patentes y modelos de utilidad. Homologación y normalización de bienes de productos industriales.

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

➤ **TRABAJO E INMIGRACIÓN:** Atención a emigrantes retornados, información socio-laboral y salarios de tramitación.

- **OFICINA DE EXTRANJERÍA:** Información general y tramitación de expedientes para la concesión de permisos en materia de extranjería.

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 1 minuto.

➤ **Escritos recibidos por correo o entregados personalmente:** se contestarán antes de 15 días hábiles.

➤ **Consultas presenciales en la Subdelegación del Gobierno:** se atenderán antes de 5 minutos.

➤ **Consultas por correo electrónico:** serán atendidas antes de 48 horas.

➤ **Quejas y Sugerencias:** serán contestadas antes de 10 días hábiles.

➤ **Procedimientos en materia de orden público y seguridad vial:** resueltos antes de 24 horas.

INDICADORES DE CALIDAD

➤ Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto.

➤ Porcentaje de escritos recibidos por correo o entregados personalmente contestados antes de 15 días hábiles.

➤ Porcentaje de consultas presenciales en la Subdelegación del Gobierno atendidas antes de 5 minutos.

➤ Porcentaje de consultas por correo electrónico atendidas antes de 48 horas.

➤ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 10 días hábiles.

➤ Porcentaje de procedimientos en materia de orden público y seguridad vial resueltos en 24 horas.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN 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 usuarios de los servicios de la Subdelegación del Gobierno podrán colaborar en la mejora de la prestación de los mismos 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 con todos los datos de identificación y de contacto necesarios, enviado a la dirección secretario_general.ciudadreal@correo.gob.es
- A través de la sede electrónica de la Administración: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

En este caso es necesaria la autenticación con el DNI electrónico o certificado electrónico en vigor o mediante cl@ve.