

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 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 Expropiación.

➤ **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia de interés nacional.

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

➤ **SANIDAD:** Recepción y análisis de drogas y estupefacientes de tráfico ilícito; traslados internacionales de cadáveres.

➤ **AGRICULTURA Y PESCA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones pesqueras, inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal).

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

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

➤ **TRABAJO E INMIGRACIÓN:** Información general y tramitación de expedientes para la concesión de permisos en materia de extranjería. Atención a emigrantes retornados y salarios de tramitación.

➤ **EXTRANJERÍA:** Tramitación y resolución de autorizaciones, permisos y expedición de la tarjeta de identificación de extranjeros; aplicación de la legislación sobre extranjería.

➤ **ASISTENCIA JURIDICA GRATUITA:** Tramitación de las solicitudes de los ciudadanos con insuficientes recursos económicos, para su reconocimiento por la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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

- **Información presencial:** El tiempo de espera para consultas atendidas no será superior a 10 minutos.
- **Información telefónica:** El tiempo de espera no será superior a 3 minutos.
- **Información por correo electrónico:** Contestación en el plazo de 2 días hábiles.
- **Consultas por escrito:** El tiempo de respuesta de las consultas escritas no superará los 8 días hábiles.
- **Quejas y sugerencias:** Plazo máximo de contestación 15 días hábiles.

INDICADORES DE CALIDAD

- **Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 10 minutos.**
- **Porcentaje de consultas telefónicas atendidas antes de 3 minutos.**
- **Porcentaje de consultas por correo electrónico contestadas antes de 2 días hábiles.**
- **Porcentaje de consultas por escrito contestadas antes de 8 días hábiles.**
- **Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 15 días hábiles.**

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 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, dirigido a la Subdelegación del Gobierno, con domicilio en la Plaza de Adolfo Suarez, nº 1 de Segovia, C.P. 40001.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección:

secretario_general.segovia@correo.gob.es

- A través de la siguiente sede electrónica:

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