



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
CASTILLA Y LEÓN

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
SEGOVIA



Subdelegación del Gobierno en Segovia

***Carta de
Servicios***

2015-2018



Edita: MINHAP
NIPO: 630-14-023-0

Proteja el medio ambiente. No imprima si no es imprescindible

PRINCIPALES SERVICIOS

- ▶ **“administración.gob.es”.- Información: Orientación al ciudadano** sobre y procedimientos que se tramitan en la Subdelegación del Gobierno y, en general, en las Administraciones públicas.
Información sobre ofertas de empleo, concursos, becas, ayudas, legislación, homologación y convalidación de títulos. Red 060.
- ▶ **Registro General:** recepción, registro y remisión de escritos y documentación que los ciudadanos dirijan a cualquier Administración Pública.
- ▶ **Autorizaciones y seguridad ciudadana:** Permisos para la tenencia de armas y explosivos, autorizaciones a establecimientos obligados a disponer de medidas de seguridad. Garantía del Derecho de reunión y manifestación.
- ▶ **Infracciones y sanciones:** Procedimientos sancionadores en materia de Seguridad Ciudadana, Seguridad Privada, Extranjería, violencia en el deporte, policía de carreteras y ferrocarriles.
- ▶ **Violencia sobre la Mujer:** Seguimiento y apoyo a las víctimas de violencia de género.
- ▶ **Protección Civil:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia en el ámbito de la Provincia.
- ▶ **Expropiación Forzosa:** Gestión de expedientes para la determinación del justo precio de bienes expropiado por la Administración General del Estado.
- ▶ **Trabajo e inmigración:** Tramitación de ayudas y expedición de certificaciones a emigrantes retornados, 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.
- ▶ **Industria y Energía:** Informes y autorizaciones sobre explosivos, pirotecnia, armerías, gaseoductos, y energía eléctrica.
- ▶ **Sanidad:** recepción y análisis de drogas y estupefacientes de tráfico ilícito; traslados internacionales de cadáveres.
- ▶ **Agricultura:** Inspección de sanidad animal; Certificación de restituciones a la exportación de bovino pesado macho; control del Plan de Ayuda Alimentaria a los más necesitados de la Unión Europea; control de cursos del Plan Plurirregional de Formación y ayudas a la modernización de explotaciones; encuesta sobre superficies y rendimientos de cultivos.
- ▶ **Instituto Geográfico Nacional:** Venta de publicaciones y cartografía; formación, actualización y mantenimiento de las bases de datos cartográficas.
- ▶ **Asistencia Jurídica 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 Y USUARIOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, modificada por la Ley 4/1999, los ciudadanos y usuarios tienen derecho:

- 1- A conocer, en cualquier momento el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado y obtener copias de los documentos contenidos en ellos.
- 2- A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- 3- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma.
- 4- A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento, anterior al trámite de audiencia.
- 5- A obtener información y orientación (presencial, telefónica, informática o electrónica) acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- 6- Al acceso a los archivos y registros de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en la propia Ley 4/1999 u otras leyes.
- 7- Al acceso electrónico a los servicios públicos, (art. 6 de la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos).
- 8- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- 9- A exigir responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- 10- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1- **Concertar cita previa** para ser atendido, en un plazo no superior a tres días hábiles desde la solicitud.
- 2- **Información presencial:** Consultas atendidas antes de 10 minutos.
- 3- **Información telefónica:** Tiempo de espera inferior a 3 minutos.
- 4- **Información por correo electrónico:** Contestación en el plazo de 2 días hábiles.
- 5- **Consultas por escrito:** Atendidas antes de 8 días hábiles.
- 6- **Quejas y sugerencias:** Plazo máximo de contestación 15 días hábiles.
- 7- **Presentación de documentos:** Tiempo de espera inferior a 5 minutos.
- 8- **Presentación de documentos art. 38 Ley 30/1992:** Para su traslado al destinatario antes de 24 horas.

INDICADORES DE NIVEL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- 1- Porcentaje de **citas previas** concertadas en plazo inferior a 3 días hábiles.
- 2- Porcentaje de **consultas presenciales** atendidas antes de 10 minutos.
- 3- Porcentaje de **consultas telefónicas** atendidas antes de 2 minutos.
- 4- Porcentaje de consultas por **correo electrónico** contestadas antes de 2 días hábiles.

- 5- Porcentaje de **consultas por escrito** contestadas antes de 8 días hábiles.
- 6- Porcentaje de **quejas y sugerencias** contestadas antes de 15 días hábiles.
- 7- Porcentajes de **ciudadanos atendidos para presentación de documentos** antes de 5 minutos.
- 8- Porcentaje de documentos presentados por el **art. 38 L: 30/1992**, remitidos en el plazo de 24 horas.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos en la presente Carta de Servicios, los ciudadanos pueden formular reclamación ante la Unidad responsable de la misma, indicando el compromiso no atendido y la fecha correspondiente.

El titular de la Subdelegación remitirá al ciudadano carta de disculpas explicando las causas a las que se deba el incumplimiento en que haya incurrido la Administración, informando en su caso de las medidas adoptadas en relación con las deficiencias observadas, sin que ello implique reconocimiento alguno de responsabilidad patrimonial de la Administración.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

Los ciudadanos y usuarios de los servicios ofrecidos por la Subdelegación del Gobierno, podrán participar y colaborar en su mejora mediante:

- ▶ Mediante la manifestación de sus opiniones y valoraciones en las encuestas que periódicamente se realicen.
- ▶ Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.
- ▶ Planteando las iniciativas que consideren oportunas de modo presencial, por vía telefónica y por medios electrónicos.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios según el procedimiento establecido en el capítulo IV del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

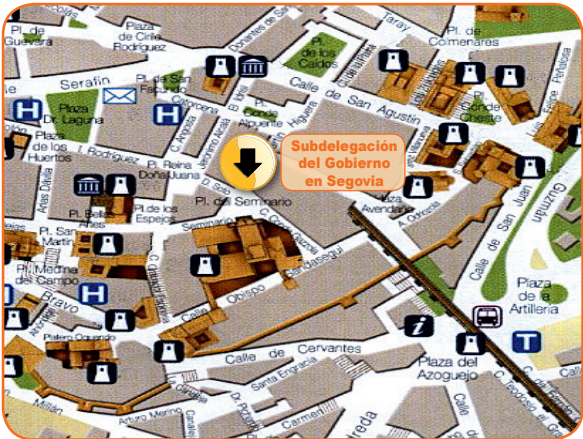
Podrán presentarse:

- ▶ Rellenando el formulario disponible en las Oficinas de Información y Registro de la Subdelegación del Gobierno.
- ▶ Por correo postal, dirigido a la Subdelegación del Gobierno, con domicilio en la Plaza del Seminario, nº 1 de Segovia, C.P. 40001.
- ▶ Mediante correo electrónico dirigido a la siguiente dirección: secretario_general.segovia@seap.minhap.es

“Las cartas de servicios son documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informa a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación”.

(R.D. 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado)

La **Subdelegación del Gobierno en Segovia** es un órgano de la Delegación del Gobierno en Castilla y León, adscrito al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.



El personal adscrito a los servicios de la Subdelegación del Gobierno, asume como valores éticos del servicio público, la integridad, la imparcialidad, la neutralidad y la transparencia en la gestión, la efectividad, la responsabilidad profesional y el servicio de los ciudadanos, que serán tratados con arreglo a los principios de confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado extremando estos valores a la atención de personas que tengan algún tipo de discapacidad.

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN SEGOVIA

Plaza del Seminario, Nº 1.
40001 - SEGOVIA

Centralita: 921 75 90 00
Fax: 921 75 91 01
Secretaría General: 921 75 91 73
**Oficina de Información y
atención al ciudadano Red 060:**
921 75 91 22 - 921 75 91 31 - 921 75 91 29

Horario de atención al público:

Oficina de Información y Registro. Red 060:

- De 09:00 a 17:30 h de lunes a viernes.
- De 09:00 a 14:00 h sábados.

En todos los Servicios:

- De 09:00 a 14,00 h de lunes a jueves.

Horario de atención al Público del 16 de Junio al 15 Septiembre:

Oficina de Información y Registro. Red 060:

- De 08:00 a 15:00 h de lunes a viernes.
- De 09:00 a 14:00 h sábados.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:

Secretaría General

Plaza del Seminario, Nº 1.
40001 - SEGOVIA

Teléfono: 921 75 91 73

e-mail: secretario_general.segovia@seap.minhap.es



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
CASTILLA Y LEÓN

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
SEGOVIA