



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
CASTILLA-LA MANCHA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
ALBACETE



Subdelegación del Gobierno en Albacete

*Carta de
Servicios*

2015-2018



NIPO: 785-175-019-X

Proteja el medio ambiente. No imprima si no es imprescindible

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 y de otras Administraciones. Información y consulta sobre temas y asuntos de interés general para los ciudadanos. Registro de documentos.
 - ▶ **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA:** Garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación. Colaboración y auxilio FCSE.
 - ▶ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** Armas, explosivos y pirotecnia. Seguridad privada.
 - ▶ **INFRACCIONES Y SANCIONES ADMINISTRATIVAS:** Expedientes sancionadores de las conductas contrarias al ordenamiento jurídico en materia de seguridad ciudadana, seguridad privada, deportes y otros.
 - ▶ **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. Tramitación subvenciones relacionadas con catástrofes naturales.
 - ▶ **VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Coordinación de toda la información y recursos existentes destinados a proteger a las mujeres víctimas de violencia de género en situación de riesgo.
 - ▶ **SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL:** Servicios farmacéuticos, autorización y revalidación industria farmacéutica. Habilitación títulos sanitarios UE. Análisis de estupefacientes. Pruebas selectivas. Servicios sociales.
 - ▶ **AGRICULTURA:** Coordinación de la política agraria referente a seguros agrarios, promoción alimentaria, encuesta de superficies, distribución de alimentos a necesitados y formación plurirregional. Servicio de certificaciones de sanidad para la exportación de animales y productos de origen animal.
 - ▶ **INDUSTRIA Y ENERGIA:** Informes, inspecciones y autorizaciones de instalaciones eléctricas, petrolíferas, radiactivas y en relación con la utilización de explosivos, pirotecnia y cartuchería.
 - ▶ **TRABAJO E INMIGRACIÓN:** Dirección de la Oficina de Extranjeros*. Certificados de emigrantes retornados, ayudas a emigrantes retornados. Salarios de tramitación. Legalización de libros de cooperativas.
- *Extranjería: información general y tramitación de expedientes para la concesión de autorizaciones a extranjeros (trabajo, residencia, reagrupación familiar y otros). Infracciones y sanciones administrativas 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: tiempo máximo de espera inferior a tres minutos.
- ▶ Consultas presenciales: atendidas, en un 85% de los casos, antes de tres minutos, y en el 15% restante, antes de veinte minutos.
- ▶ En la Oficina de Extranjeros las consultas presenciales, ajenas al sistema de cita previa, serán atendidas antes de veinte minutos.
- ▶ Escritos requiriendo información: tiempo de contestación de siete días hábiles, incluidos los formulados vía electrónica.
- ▶ Quejas y sugerencias: contestadas en un plazo máximo de diez días hábiles.
- ▶ Procedimientos de seguridad ciudadana: resueltos en un plazo inferior a 24 horas.

Indicadores de Calidad

- ▶ Porcentaje de llamadas telefónicas con tiempo máximo de espera inferior a tres minutos.
- ▶ Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de tres minutos y porcentajes de consultas atendidas antes de veinte minutos.
- ▶ Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de veinte minutos en la Oficina de Extranjeros (atención sin cita previa).
- ▶ Porcentaje de escritos requiriendo información, incluidos los formulados por vía electrónica, contestados antes de siete días hábiles.
- ▶ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de diez días hábiles.
- ▶ Porcentaje de procedimientos de seguridad ciudadana resueltos y notificados en un plazo inferior a 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 los usuarios de los servicios de la Subdelegación del Gobierno en Albacete 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. Oficina 060.
- Por correo postal.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección oiac.albacete@correo.gob.es o a través de la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

PRESENTACIÓN

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

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Subdelegaciones 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 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, OFICINA 060:

- 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.

DIRECTORIO

Centralita 967 769 000 [gabinete@albacete@correo.gob.es](mailto:gabinete@albacete.gob.es)

Oficina de Información
y Atención al Ciudadano. 967 769 118 [oiac@albacete@correo.gob.es](mailto:oiac@albacete.gob.es)

Dependencia del Área de Trabajo

967 769 211 [trabajo@albacete@correo.gob.es](mailto:trabajo@albacete.gob.es)
Oficina de Extranjeros 967 769 176
CITA PREVIA 967 769 178 [personal_extranjeria@albacete@correo.gob.es](mailto:personal_extranjeria@albacete.gob.es)

Dependencia del Área
de Agricultura 967 769 212 [agricultura@albacete@correo.gob.es](mailto:agricultura@albacete.gob.es)

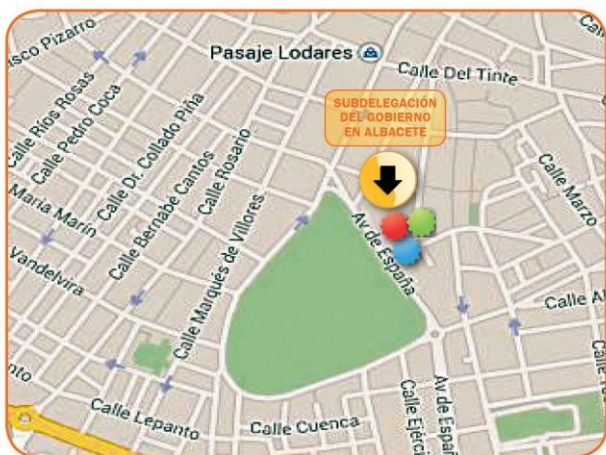
Dependencia del Área
de Industria y Energía 967 769 232 [industria@albacete@correo.gob.es](mailto:industria@albacete.gob.es)

Dependencia del Área
de Sanidad y Política Social 967 769 231 [sanidad@albacete@correo.gob.es](mailto:sanidad@albacete.gob.es)

Unidad de Violencia

sobre la Mujer 967 769 216 [unidades_violencia@albacete@correo.gob.es](mailto:unidades_violencia@albacete.gob.es)

PLANO DE SITUACIÓN



SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ALBACETE

● Avda. de España, 7 - 02002 Albacete

- Oficina de Información y Atención al Ciudadano. Oficina 060.
- Oficina de Extranjeros.
 - C/ Calderón de la Barca s/n.
- Dependencias de Trabajo, Agricultura, Industria y Sanidad.
 - C/ Periodista del Campo Aguilar s/n.

Autobús: Líneas A, E

Telf. Centralita: 967 769 000

Fax: 967 769 159

Correo electrónico: oiac.albacete@correo.gob.es

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

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno en Albacete 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.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
CASTILLA-LA MANCHA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
ALBACETE