



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN EXTREMADURA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN BADAJOZ



Delegación del Gobierno en Extremadura y Subdelegación del Gobierno en Badajoz

***Carta de
Servicios***

2018-2021



Edita: PCI
NIPO: 785-18-010-5

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. Oficina de asistencia en materia de Registros.
- ▶ **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA:** Derechos fundamentales: garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación.
- ▶ **COMISIÓN DE ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA:** Tramitación de expedientes de asistencia jurídica gratuita.
- ▶ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** En materia de tenencia y uso de armas, explosivos y pirotecnia, seguridad privada, orden público.
- ▶ **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 de ayudas y subvenciones destinadas a los Ayuntamientos y a particulares para reparar daños producidos por condiciones climatológicas adversas.
- ▶ **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Participación en Protocolos relacionados con Violencia contra la Mujer. Seguimiento y control de Recursos de la Administración General del Estado en Extremadura. Seguimiento de casos de Violencia de Género y Trata de Seres Humanos con fin de Explotación Sexual. Colaboración en la formación y especialización de profesionales.
- ▶ **SANIDAD:** Ejercicio de las competencias estatales en materia de Sanidad Exterior (control sanitario de mercancía y medios de transporte internacionales, vacunación internacional, traslados internacionales de cadáveres, inspección farmacéutica y control de drogas, habilitación de títulos sanitarios de la Unión Europea).
- ▶ **AGRICULTURA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal).
- ▶ **FOMENTO:** Tramitación de los expedientes en materia de fomento de competencia estatal.
- ▶ **INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL:** Proporcionar información geográfica básica. Venta de publicaciones y cartografía.
- ▶ **INDUSTRIA Y ENERGÍA:** Tramitación de los expedientes en materia de Industria y Energía de competencia estatal.
- ▶ **ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN:** Tramitación de expedientes de homologación y convalidación de estudios extranjeros universitarios y no universitarios, de competencia estatal.

- ▶ **AREA TRABAJO:** Atención a emigrantes retornados, patrimonio sindical, salarios de tramitación, medallas al mérito en el trabajo.
- ▶ **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, 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

- ▶ Las consultas presenciales serán atendidas antes de diez minutos.
- ▶ Las llamadas telefónicas serán atendidas antes de tres minutos.
- ▶ El plazo de contestación a los escritos de quejas y sugerencias no será superior a 18 días hábiles.
- ▶ La tramitación y notificación de las resoluciones en materia de derechos fundamentales se efectuará antes de 72 horas.
- ▶ La tramitación de autorizaciones de consumo de explosivos y de fuegos artificiales será realizada en menos de 10 días hábiles.
- ▶ La atención de todas las citas concertadas en vacunación internacional se efectuará en el mismo día y en un plazo máximo de 48 horas, las no concertadas.

INDICADORES DE CALIDAD

- ▶ Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de diez minutos.
- ▶ Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas en plazo no superior a tres minutos.
- ▶ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo no superior a 18 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de tramitación y notificación de las resoluciones en materia de derechos fundamentales antes de 72 horas.
- ▶ Porcentaje de tramitación de autorizaciones de consumo de explosivos y de fuegos artificiales en menos de 10 días hábiles.

- ▶ Porcentaje de citas concertadas atendidas en el día, y porcentaje de citas no concertadas atendidas antes de 48 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 Delegación del Gobierno en Extremadura 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 Delegación del Gobierno en Extremadura, 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 las direcciones:
vicesecretaria.badajoz@correo.gob.es
- ▶ A través de la siguiente sede electrónica:
<https://sede.administracionespublicas.gob.es>

PRESENTACIÓN

La Delegación del Gobierno en a es un órgano de la Administración General del Estado, que actúa bajo la inmediata dependencia del Delegado del Gobierno.

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Delegaciones 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 Política Territorial y Función Pública, 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 REGISTRO

- Lunes a viernes de 9 h. a 17,30 h

OFICINA DE EXTRANJERÍA

- Horario: lunes a viernes de 9 h a 14 h.
- Cita previa: lunes a viernes de 9 h a 14 h.

RESTO DE SERVICIOS

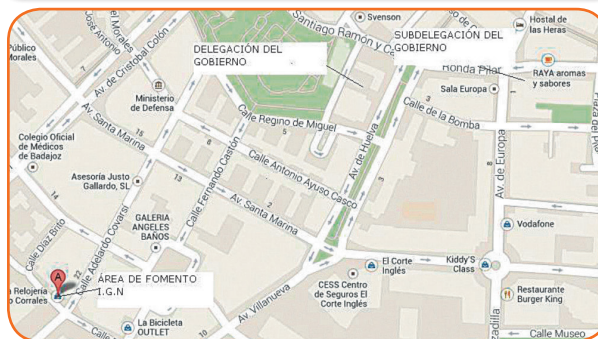
- Horario: lunes a viernes de 9 h a 14 h.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:

La Secretaría General de la Delegación del Gobierno en Extremadura 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.

PLANO DE SITUACIÓN



DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN EXTREMADURA:

Avda. de Huelva nº 4. 06071 – BADAJOZ

- Áreas Funcionales, Oficina de Extranjería y Oficina de registros: Avda. de Europa nº 1 (Edificio Administrativo Servicios Múltiples) 06071 – BADAJOZ
- Área de Fomento e Instituto Geográfico Nacional: C/ Díaz Brito nº 12. 06071 BADAJOZ

MEDIOS DE ACCESO: Paradas de autobús: Líneas 1-2-3-5-8 y 9 y microbuses (Plaza de la Libertad - traseras de Correos), C/Alonso de Celada y Avda. de Huelva);

- Línea 2 (Plaza Dragones Hernán Cortes);
- Líneas 3-5 y 9 (Avda. Fernando Calzadilla, Plaza de la Libertad - traseras de Correos);
- Líneas 4A y 4B;
- Líneas 2-3-4-5-6 y 9 (Avda. Fernando Calzadilla y Ronda del Pilar);
- Línea 6 (Avda. Fernando Calzadilla y C/ Alonso de Celada).
- Aparcamiento para personas con discapacidad en acera derecha (lateral al Edificio Delegación del Gobierno) de la Avda. de Huelva.
- Aparcamiento para personas con discapacidad frente al edificio de la Avda. de Europa.

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

Centralita	924 97 90 00	gabinete_telegrafico@correo.gob.es
Información General Administrativa	Fax: 924 97 91 45 / 91 62 / 91 58	oficina.060_badajoz@correo.gob.es
Registro General	924 97 94 64	personal_oiac.badajoz@correo.gob.es
Información Extranjería	942 97 94 62	personal_extranjeria.badajoz@correo.gob.es
Unidad Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer	924 97 94 62	oficina_extranjeros.badajoz@correo.gob.es
Protección Civil	924 97 91 51 / 29 / 64 / 75	unidades_violencia.badajoz@correo.gob.es
Sección de Autorizaciones y Derechos Ciudadanos	924 97 91 38 / 63	proteccion_civil.extremadura@correo.gob.es
Infracciones Administrativas	924 97 91 21 / 44	seguridad_ciudadana.badajoz@correo.gob.es
Área de Trabajo	924 97 91 70 / 36	personal_sancciones.badajoz@correo.gob.es
Área de Industria	924 97 94 13	trabajo.badajoz@correo.gob.es
Área de Alta Inspección de Educación	924 97 94 09 / 06	industria.badajoz@correo.gob.es
Área de Agricultura	924 97 94 03	educacion.badajoz@correo.gob.es
Área de Fomento	924 97 94 04	agricultura.badajoz@correo.gob.es
Instituto Geográfico Nacional	924 97 94 06 / 07	fomento.badajoz@correo.gob.es
Área de Sanidad	924 97 94 42	ign.badajoz@correo.gob.es
	924 97 94 10 / 11	sanidad.badajoz@correo.gob.es