

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

➤ **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO- OFICINA DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS (LEY 39/2015)**

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. Tramitación de expedientes de homologación y convalidación de estudios extranjeros universitarios y no universitarios.

➤ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS Y DERECHOS CIUDADANOS:**

En materia de tenencia y uso de armas, explosivos y pirotecnia, seguridad privada, orden público y seguridad vial. Garantía del ejercicio del derecho fundamental de reunión. Auxilio y colaboración entre Administraciones Públicas en materia de 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 de interés nacional.

➤ **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:**

Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de violencia de género.

➤ **AGRICULTURA Y PESCA:**

Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal).

➤ **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:**

Atención a emigrantes retornados, información socio-laboral y salarios de tramitación. 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

- Consultas presenciales: Atendidas antes de 5 minutos.
- Consultas telefónicas y telemáticas: Atendidas antes de 1 minuto.
- Escritos recibidos o presentados: Contestados en el plazo de 15 días hábiles.
- Procedimientos en materia de derechos fundamentales y seguridad ciudadana: Resueltos en un plazo máximo de 48 horas.
- Quejas y sugerencias: contestadas en un plazo máximo de 7 días hábiles

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos.
- Porcentaje de llamadas telefónicas o consultas telemáticas contestadas antes de 1 minuto.
- Porcentaje de escritos recibidos o presentados contestados en el plazo de 15 días hábiles.
- Porcentajes de procedimientos en materia de derechos fundamentales y seguridad ciudadana resueltos en 48 horas.
- Porcentaje de quejas y sugerencias resueltos antes de 7 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.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección: secretario_general.guadalajara@correo.gob.es
- A través de la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>