



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN MURCIA



*Delegación del Gobierno
en la Región de Murcia*



*Edificio Administrativo
de Servicios Múltiples*

Delegación del Gobierno en Murcia

Carta de Servicios

2015-2018



NIPO: 785-17-019-X

Principales Servicios

- ▶ **INFORMACIÓN Y REGISTRO. Punto de Acceso General.**
Recepción, registro y remisión de solicitudes y escritos dirigidos por los ciudadanos a las Administraciones Públicas, información sobre ofertas de empleo público, servicios que prestan las Administraciones Públicas, asesoramiento y búsqueda de legislación. Obtención del certificado digital (firma electrónica).
- ▶ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS.**
En materia de uso y tenencia de armas, seguridad privada, explosivos y pirotecnia, publicidad aérea. Localización y precinto de vehículos.
- ▶ **SERVICIO DE ASUNTOS JURÍDICOS.**
Garantía del ejercicio del derecho de reunión y manifestación. Autorización de video-cámaras fijas. Sanciones administrativas en materia de drogas. Procedimientos sancionadores en materia de armas, certificados de habilitación a vigilantes de seguridad.
- ▶ **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIAS SOBRE LA MUJER.**
Apoyo a la protección integral de las víctimas de violencia de género.
- ▶ **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA.**
Fijación de justiprecio de los bienes expropiados por la Administración Pública. Información sobre el estado de tramitación.
- ▶ **PROTECCIÓN CIVIL.**
Tramitación de solicitudes de ayuda en materia de situaciones de naturaleza catastrófica.
- ▶ **AREA FUNCIONAL DE INDUSTRIA Y ENERGÍA.**
Tramitación de expedientes relativos a explosivos, líneas eléctricas, gasoductos y oleoductos.
- ▶ **AREA DE SANIDAD Y POLITICA SOCIAL.**
Ejercicio de las competencias en materia de sanidad exterior (inspección y control sanitario de mercancías y de transporte internacional) y vacunación internacional.
- ▶ **AREA FUNCIONAL DE AGRICULTURA Y PESCA.**
Información sobre seguros y ayudas agrarias. Realización de inspecciones pesqueras, de sanidad animal y vegetal. Tramitación de las solicitudes de buceo. Control y sellado de plan de viaje de animales vivos.
- ▶ **AREA DE FOMENTO.**
Instrucción de expedientes sancionadores en materia de ferrocarriles y de infracciones leves en materia de carreteras. Instituto Geográfico Nacional y Casa del Mapa. Elaboración de cartografía oficial, información geográfica y venta de productos cartográficos.
- ▶ **AREA DE ALTA INSPECCION DE EDUCACION.**
Homologación y convalidación de estudios y títulos extranjeros; acreditación de títulos españoles y reconocimiento de títulos europeos a efectos profesionales.
- ▶ **AREA FUNCIONAL DE TRABAJO E INMIGRACIÓN.**
Solicitudes de pago de salarios de tramitación. Atención al emigrante retornado. Autorizaciones de trabajo a contingentes y/o de temporada. Oficina Única de Extranjeros. Información general, tramitación y resolución de expedientes para la concesión de autorizaciones a extranjeros (residencia, trabajo, autorización de regreso, familiar de comunitario, estancia por estudios, reagrupación familiar...).

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.

Compromiso De calidad

- ▶ Las llamadas telefónicas serán atendidas en un tiempo de espera inferior a 2 minutos. Queda excluida de este compromiso la Oficina de Extranjeros por su singularidad organizativa.
- ▶ Las consultas presenciales serán atendidas en un tiempo inferior a 5 minutos.
- ▶ Las consultas escritas, incluidas las formuladas por vía informática, serán contestadas antes de 10 días hábiles.
- ▶ Los escritos, solicitudes y documentos presentados en el Registro al amparo del art. 38.4 de la Ley 30/92 serán tramitados en el plazo de 24 horas.
- ▶ Las solicitudes de certificado de firma electrónica, clase 2CA, expedido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, y firma del formulario serán resueltas en el mismo acto de su formalización.
- ▶ El plazo de contestación de Quejas y Sugerencias será inferior a 15 días hábiles desde la recepción de las mismas.
- ▶ En materia de autorizaciones administrativas los expedientes serán resueltos en el plazo máximo de 10 días hábiles posteriores a la recepción de los informes.
- ▶ En materia de Agricultura el permiso de buceo y las licencias de pesca serán expedidas en plazo máximo de 24 horas.
- ▶ En materia de industria el informe de autorización de explosivos a consumidores habituales y eventuales y autorización de pedidos diarios de explosivos a consumidores habituales y eventuales se realizará en plazos de 24 a 48 horas desde su recepción.
- ▶ En materia de trabajo las solicitudes de pago de salarios de tramitación se resolverán en plazo de 10 días hábiles una vez recibidos todos los informes pertinentes.
- ▶ En materia de sanidad los expedientes de inspección de mercancías serán resueltos en plazo máximo de 24 horas siempre que no se requieran pruebas de laboratorio y la documentación se encuentre completa.
- ▶ En materia de Extranjería las prórrogas de estancia y prórrogas de visado se resolverán en 1 mes y las autorizaciones de residencia temporal y trabajo por cuenta ajena y por cuenta propia se resolverán en el plazo de un 1 mes y medio.

Derechos De los ciudadanos

- ▶ Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de 2 minutos.
- ▶ Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos
- ▶ Porcentaje de consultas escritas, incluidas las informáticas, atendidas antes de 10 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de escritos presentados en el Registro por el art. 38.4 de la Ley 30/92 remitidos en 24 horas.

- ▶ Porcentaje de Certificados de Firma Electrónica resueltos en el mismo acto de su formalización.
- ▶ Porcentaje de Quejas y Sugerencias contestadas antes de 15 días hábiles desde la recepción de las mismas.
- ▶ Porcentaje de expedientes resueltos en el plazo de 10 días hábiles en materia de Autorizaciones Administrativas.
- ▶ Porcentaje de permiso de buceo y licencias de pesca expedidos en un plazo máximo de 24 horas.
- ▶ Porcentaje de informes sobre solicitud de autorización en materia de consumo de explosivos y/o pirotecnia emitidos en plazos de 24 a 48 horas en materia de Industria.
- ▶ Porcentaje de solicitudes de pago de salarios resueltos en el plazo de 10 días hábiles en materia de trabajo.
- ▶ Porcentaje de expedientes de inspección de mercancías resueltos en un plazo máximo de 24 horas en materia de Sanidad.
- ▶ En materia de Extranjería, porcentaje de prórrogas de estancia y de visado resueltas en 1 mes y porcentaje de autorizaciones de residencia temporal resueltas en el plazo de 1 mes y medio en materia de Extranjería.

MeDiDas De subsanacion

El ciudadano podrá plantear una reclamación en caso de incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en la Carta. La reclamación podrá dirigirse a la Unidad responsable de la Carta de Servicios por cualquiera de los medios previstos en la misma. Una vez verificado el oportuno reconocimiento de incumplimiento por parte de los máximos responsables de las Áreas, Unidades o Servicios implicados, el Delegado del Gobierno enviará al ciudadano una carta de disculpas comunicando las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada, al tiempo que funcionalmente se adoptarán las medidas correctoras pertinentes de conformidad con los protocolos establecidos.

El reconocimiento de incumplimiento no dará lugar, en ningún caso, a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

Formas De Participación De Ios ciuDaDanos

- ▶ Mediante la formulación de Quejas y Sugerencias conforme a lo dispuesto en esta Carta.
- ▶ Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que se realicen para recabar los comentarios del usuario sobre la calidad de los servicios prestados por la Delegación del Gobierno.
- ▶ Mediante correo electrónico dirigido a:
 - oiac.murcia@correo.gob.es (Oficina de Información y Atención al Ciudadano en Murcia).
 - <https://sede.administracionespublicas.gob.es> (sede electrónica)
 - infoin.murcia@correo.gob.es (Oficina de Extranjeros) - Para temas de Extranjería.
- ▶ Mediante escritos dirigidos al buzón del ciudadano o al responsable de esta Carta de Servicios.

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO. Avda. Teniente Flomesta, s/n. 30001 - Murcia.

Transporte: Rayo 17, 80. Línea 1 y 5.

Secretaría General secretgral.murcia@correo.gob.es 968 989 000

EDIFICIO ADMINISTRATIVO DE SERVICIO MÚLTIPLE.

Avda. Alfonso X El Sabio, 6. 30008 - Murcia.

Transporte: Rayo 14,17, 20, 80. Líneas 1,2,3,4,5.

Vicesecretaría General viceconsegral.murcia@correo.gob.es 968 989 335

Oficina de Información y Registro oiac.murcia@correo.gob.es 968 989 377

Servicio de Asuntos Jurídicos personal_sanciones.murcia@correo.gob.es 968 989 326

Autorizaciones Administrativas autorizaciones.murcia@correo.gob.es 968 989 323

Área Funcional de Industria y Energía industria.murcia@correo.gob.es 968 989 345

Área Funcional de Alta Inspección de Educación alta_inspeccion.murcia@correo.gob.es 968 989 359

Área de Agricultura y Pesca agricultura.murcia@correo.gob.es 968 989 347

AREA DE SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL. Calle Galdo, 6. 30002 - Murcia.

Transporte: Rayo 17. Líneas 1,2,3,4,5.

Vacunación Internacional admon_sanidad.murcia@correo.gob.es 968 989 478

SANIDAD EXTERIOR. Calle Pez Volador, s/n. Cartagena.

Vacunación Internacional antonio.carrillo@correo.gob.es 968 981 000

PUNTOS DE INSPECCIÓN FRONTERIZA (PIF). Puerto de Cartagena.

Sanidad Exterior javier.arques@correo.gob.es 968 981 025

Sanidad Vegetal svegetal.murcia@correo.gob.es 968 981 011

AREA FUNCIONAL DE TRABAJO E INMIGRACION.

CN-301. Km. 388, Cabezo Cortado. 30100 - Murcia.

Transporte: Líneas 21, 22, 41.

Área de Trabajo trabajo.murcia@correo.gob.es 968 989 273

Oficina de Extranjeros infoin.murcia@correo.gob.es 968 989 600

OFICINA DE EXTRANJEROS EN LORCA

Avda. De los Huertos s/n. 30800 - Lorca. **Teléfono:** 968 989 450

AREA DE FOMENTO. Plaza las Balsas, s/n. 30001 - Murcia.

Transporte: Rayo 14, 80.

fomento.murcia@correo.gob.es 968 989 235

MINISTERIO DE PRESIDENCIA Y PARA LAS ADMINISTRACIONES TERRITORIALES <https://sedempr.gob.es/>

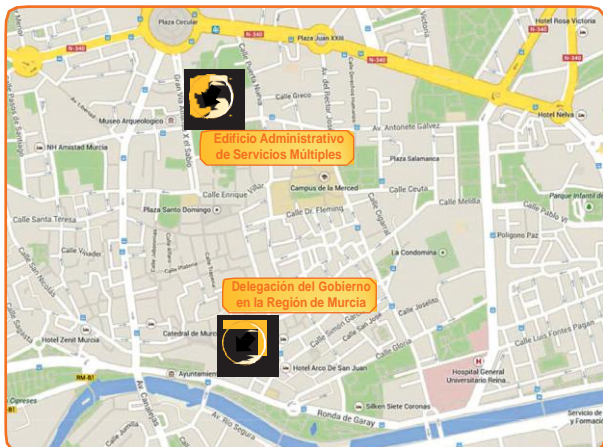
HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

- Oficina de Información, Atención al Ciudadano y Registro General (en Alfonso X El Sabio, núm. 6):

- De 9:00 a 17:30 h., de lunes a viernes.
- De 9:00 a 14:00 h., los sábados no festivos.
- Del 16 de junio al 15 de septiembre:

De 8:00 a 15:00 h., de lunes a viernes.

De 9:00 a 14:00 h., los sábados no festivos.



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Secretaría General

Avda. Teniente Flomesta, s/n (30001) Murcia.

Tfno.: 968 989 000

secretgral.murcia@correo.gob.es

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán manifestar su insatisfacción con el servicio correspondiente así como presentar iniciativas para mejorar su calidad, de acuerdo con el procedimiento contemplado en el Real Decreto 951/2005, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, por cualquiera de los siguientes cauces:

- Rellenando el formulario correspondiente disponible en la Oficina de Registro e Información al Ciudadano, en las Unidades Dependientes y Áreas Integradas.
- Por vía informática: en tal caso requerirá la firma electrónica (DNI-e o Certificado de Firma Electrónica expedido por cualquiera de los prestadores de los servicios de certificación reconocidos). A través de la siguiente dirección:
 - <https://sede.administracionespublicas.gob.es/>
- Por correo postal a "Atención al Ciudadano", Oficina de Información y Registro General, Avda. Alfonso X, el Sabio, 6. 30008 – Murcia.
- Mediante correo electrónico suscrito con la firma electrónica del interesado.
 - secretgral.murcia@correo.gob.es
 - oiac.murcia@correo.gob.es



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN MURCIA