

LA SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CIUDAD REAL es un órgano de la Administración General del Estado que actúa en la provincia bajo la inmediata dependencia de la Delegación del Gobierno de España en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, con adscripción orgánica al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

A la Subdelegación del Gobierno de manera destacada, entre los servicios que presta muy resumidos en esta Carta, le corresponde, en su ámbito provincial de actuación, la protección del libre ejercicio de los derechos y libertades, garantizando la seguridad ciudadana, por lo que, a estos efectos, el Subdelegado del Gobierno dirige las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y ejerce la dirección y coordinación de la protección civil en ese ámbito.

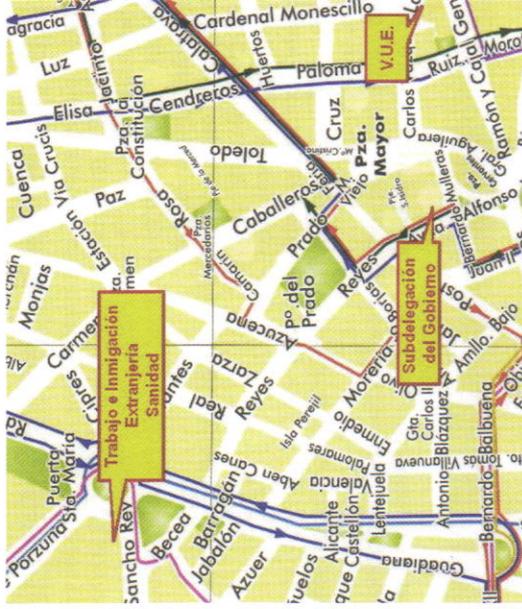
La Subdelegación del Gobierno realiza igualmente labores de impulso, supervisión e inspección de los servicios no integrados en su estructura organizativa pertenecientes a la Administración General del Estado en la provincia; y tiene asignadas legalmente las funciones de comunicación, colaboración y cooperación con las Corporaciones Locales y con los órganos territoriales de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha en la provincia de Ciudad Real.

Esta CARTA DE SERVICIOS se encuadra en el proceso de implantación de una gestión de calidad pretendiendo ser además un documento divulgativo destinado al público en general para informarle sobre los aspectos de interés, tanto sustantivos como formales y facilitadores, de las prestaciones y servicios que se ofrecen, así como de sus derechos, de las posibilidades de participación y reclamación a su alcance y, sobre todo, de los compromisos de calidad que con ellos asumimos.



Subdelegación del Gobierno en Ciudad Real

Carta de Servicios 2012-2015



Subdelegación del Gobierno en Ciudad Real
Plaza de Cervantes, 1 (Autobús urbano: Líneas 3 y 4)
13001 CIUDAD REAL

- Dependencia del Área de Trabajo e Inmigración y Oficina de Extranjería
 - Oficina del Área de Sanidad
- Carretera de Porzuna, 1 (Puerta de Santa María)
(Autobús urbano: Líneas 2 y 4)
13005 CIUDAD REAL
- Ventanilla Única Empresarial (VUE)
C/ Lanza, 2 (Autobús urbano: Línea 2)
13004 CIUDAD REAL

Sede electrónica: <https://sede.mpt.gob.es/>

Horarios de atención al público:

- En todas las Unidades: de 9 a 14 h. L, M, X, J, V
- En la Oficina de Registro, Información y Atención al Ciudadano:
 - Invierno: de 9 a 17,30 h. L, M, X, J, V y de 9 a 14 h. S
 - Verano: de 8 a 15 h. L, M, X, J, V y de 9 a 14 h. S

Unidad responsable de la Carta de Servicios:

Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno
Plaza de Cervantes, 1
13071 CIUDAD REAL

Tfno.: 926 989 185 - Fax: 926 989 198

Correo electrónico: secretario_general.ciudadreal@seap.minhap.es



PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS POR LA SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CIUDAD REAL

DEPENDIENTES DEL SUBDELEGADO:

- ▶ Relaciones con medios de comunicación.

DEPENDIENTES DE LA SECRETARÍA GENERAL:

- ▶ **Unidad Contra la Violencia Sobre la Mujer:** Seguimiento de situaciones de violencia de género.
- ▶ **Información General y Registro:** Información, Red 060, registro de firma electrónica, recepción y registro de escritos, etc.
- ▶ **Ventanilla Única Empresarial (VUE):** Información y tramitación sobre creación de empresas.
- ▶ **Autorizaciones Administrativas:** Sobre armas, explosivos, espec-táculos pirotécnicos, tiradas al plato, etc.
- ▶ **Derechos Ciudadanos:** Tramitación y garantía del ejercicio de los derechos de reunión, manifestación, circulación, etc.
- ▶ **Infracciones Administrativas:** Armas, seguridad ciudadana, seguridad privada, extranjería, violencia en el deporte, etc.

- ▶ **Asistencia Jurídica Gratuita:** Secretaría de la Comisión, gestión y resolución de las solicitudes de los ciudadanos.
- ▶ **Jurado Provincial de Expropiación Forzosa:** Secretaría del Jurado, gestión y resolución de expedientes de justiprecio por expropiaciones del Estado, etc.

- ▶ **Administración Local:** Relaciones con las Entidades Locales, seguimiento de acuerdos de las EE. LL., cooperación del Estado con las EE. LL., etc.
- ▶ **Unidad de Personal:** Gestión del personal de la AGE en la provincia (excepto entes públicos y defensa).

- ▶ **Protección Civil:** Coordinación, asesoramiento y tramitación de ayudas en emergencias en la provincia.

DEPENDIENTES DE LAS ÁREAS INTEGRADAS:

- ▶ **Agricultura:** Política agraria, seguros, encuesta, ayudas al desarrollo rural, cursos de formación, etc.
- ▶ **Industria:** Informes sobre explosivos, armerías, pirotecnia, campos de tiro, etc.
- ▶ **Trabajo e Inmigración:** Certificados y ayudas a emigrantes retornados, salarios de tramitación del Estado, etc.
- ▶ **OFICINA DE EXTRANJERÍA:** Gestiones y autorizaciones sobre trabajo, residencia, reagrupación familiar, estancias por estudios, etc.
- ▶ **Sanidad y Política Social:** Inspección farmacéutica, productos sanitarios y cosméticos. Informes analíticos sobre estupefacientes decomisados, etc.
- ▶ **Puesto de Inspección Fronteriza (PIF):** Asesoramiento y gestiones sobre Tráfico Internacional de productos de origen animal y animales, etc.
- ▶ **Alta Inspección de Educación:** Equivalencias de títulos, homologaciones de títulos extranjeros, etc.

Puede accederse a una relación más detallada de los servicios que se prestan, así como a la normativa básica de aplicación, en la Carta de Servicios, documento matriz de este trámite, que está a disposición del público en la Subdelegación del Gobierno y en la página de Internet www.060.es, seleccionando las opciones "Guía del Estado" - "¿Cómo trabaja la Administración?" - "Cartas de Servicios" - "Ministerio de Hacienda y AA PP"

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS

Son todos los establecidos con carácter general en la Constitución y el ordenamiento jurídico y, en concreto, los recogidos en el artículo 35 de la Ley de Régimen Jurídico de las AA. PP. y del Procedimiento Administrativo Común y en el artículo 6 de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

- ▶ Resultamos, con carácter específico, que los ciudadanos que se dirijan a esta Subdelegación tienen derecho a:
- ▶ Una atención personalizada y eficaz.
- ▶ Recibir información administrativa veraz y real.
- ▶ Exigir a la Administración Pública responsabilidades, así como al personal a su servicio.
- ▶ Ser tratado con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios que han de facilitarle el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- ▶ El tiempo de espera de las llamadas atendidas no será superior a 1 minuto. La información para la que se requiera una actualización posterior por parte del empleado público se facilitará al ciudadano llamándole por teléfono.
- ▶ El plazo de contestación de los escritos recibidos por correo o entregados personalmente, no será superior a 20 días hábiles desde su recepción en el centro.
- ▶ Las consultas presenciales realizadas en la sede central se atenderán antes de 5 minutos.
- ▶ Las consultas por correo electrónico de particulares serán atendidas en 48 horas.
- ▶ La documentación presentada al amparo del art. 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, se tramitará en un plazo máximo de 24 horas.
- ▶ Todas las quejas y sugerencias, siempre que contengan los datos necesarios de identificación, serán contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- ▶ Los procedimientos en materia de orden público y seguridad vial (cuestiones policiales, cortes de carreteras por accidentes, etc.) serán resueltos (vía fax) en el momento de su recepción y, en cualquier caso, dentro del plazo de 24 horas siguientes a su registro en la Subdelegación.

INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- ▶ Porcentaje de llamadas atendidas antes de 1 minuto.
- ▶ Porcentaje de consultas escritas contestadas antes de 20 días hábiles desde su recepción.
- ▶ Porcentaje de consultas presenciales, en la sede central, atendidas antes de 5 minutos.
- ▶ Porcentaje de consultas por correo electrónico atendidas en 48 horas.
- ▶ Porcentaje de documentación, según art. 38 Ley 30/1992, tramitada antes de 24 horas.
- ▶ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 15 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de procedimientos de orden público y seguridad vial resueltos (vía fax) en el plazo de 24 horas siguientes a su registro en la Subdelegación.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos, el Subdelegado del Gobierno enviará al ciudadano una carta de disculpas comunicando las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada.

Las reclamaciones por incumplimiento de compromisos podrán ser dirigidas a la Unidad responsable de la Carta de Servicios.

FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

- ▶ Los ciudadanos y usuarios podrán colaborar y participar en la mayoría de los servicios prestados por cualquiera de las siguientes vías:
- ▶ Mediante expresión de sus opiniones y valoraciones a través de las encuestas que periódicamente se realizan.
- ▶ Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en la presente carta y en la legislación vigente.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

La presentación de quejas y sugerencias respecto al funcionamiento de los servicios de la Subdelegación (que en ningún caso tendrán la calificación de recurso administrativo y su presentación no interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente) podrá realizarse: Presencialmente, rellenando los Formularios disponibles en la Oficina de Información y Registro y en la Dependencia del Área de Trabajo e Inmigración y Oficina de Extranjería.

- ▶ Mediante escrito dirigido a la propia Subdelegación por correo postal, correo electrónico o a través de la Sede Electrónica, debiendo estar en estos últimos casos firmado electrónicamente.

TÉLFONOS Y CORREOS ELECTRÓNICOS

UNIDADES	TÉLFONO	CORREO ELECTRÓNICO
Centralita	926 989 000	gabinete_telefono.ciudadreal@seap.mihap.es
Gabinete de Prensa	Fax: 926 989 198	gabinete_prensa.ciudadreal@seap.mihap.es
Secretaría General	926 989 114	secretaria_general.ciudadreal@seap.mihap.es
Información y Registro	926 989 185	personal_ciac.ciudadreal@seap.mihap.es
Ventanilla U. Empresarial	926 271 768	masasrta@vue.es
Démos, Ciudad. y Autoriz.	926 989 196	autorizaciones.ciudadreal@seap.mihap.es
Infracciones y Sanciones	926 989 126	personal_sanciones.ciudadreal@seap.mihap.es
Protección Civil	926 989 186	proteccion_civil.ciudadreal@seap.mihap.es
Asistencia Jurídica	926 989 191	asistencia_juridica.ciudadreal@seap.mihap.es
Jurado Expropiación	926 989 193	expropiacion_forzosa.ciudadreal@seap.mihap.es
Administración Local	926 989 108	administracion_territorial.ciudadreal@seap.mihap.es
Gestión de Personal	926 989 103	departamento_personal.ciudadreal@seap.mihap.es
U. contra Violencia Mujer	926 989 107	unidades_violencia.ciudadreal@seap.mihap.es
Agricultura	926 989 070	agricultura.ciudadreal@seap.mihap.es
Trabajo e Inmigración	926 989 063	trabajo_ciudadreal@seap.mihap.es
Oficina de Extranjería	926 989 060	inmigracionextranjeria.ciudadreal@seap.mihap.es
Sanidad y P. Social	926 989 095	comunicaciones_sanidad.ciudadreal@seap.mihap.es
Sanidad Exterior (PIF)	926 989 041	sanidad_exterior.ciudadreal@seap.mihap.es
Habitación	926 989 100	habitacion_personal.ciudadreal@seap.mihap.es
Informática	926 989 194	personal_it.ciudadreal@seap.mihap.es