

PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Teruel 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 Subdelegación 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

Unidad de Información, Registro y Atención al Ciudadano:

De 09:00 a 17:30 h. de lunes a viernes.

16 Junio a 15 Sept.: De 08:00 a 15:00 h. de lunes a viernes.

Oficina de Extranjería: De Lunes a Viernes de 09:00 a 14:00 h

Resto de Dependencias: De Lunes a Viernes de 09:00 a 14:00 h

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno 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



DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

Plaza San Juan, 4

UNIDAD	TELF.	CORREO ELECTRÓNICO
Centralita Subdelegación	978 531 100	gabinetelegrafico.teruel@correo.gob.es
Secretaría General	978 531 210	secretario_general.teruel@correo.gob.es
Oficina de información y Atención al ciudadano	978 531 214	personal_oiac.teruel@correo.gob.es
Derechos de Ciudadanos y Autorizaciones Administrativas	978 531 258	personal_sanciones.teruel@correo.gob.es
Servicio Jurídico – Administraciones Territoriales	978 531 224	actas_eell.teruel@correo.gob.es
Protección Civil	978 531 229	proteccion_civil.teruel@correo.gob.es
Jurado de Expropiación Forzosa	978 531 222	jurado.teruel@correo.gob.es
Unidad contra la Violencia sobre la Mujer	978 531 240	unidades_violencia.teruel@correo.gob.es
Dependencia de Industria	978 531 281	industria.teruel@correo.gob.es
Dependencia de Trabajo. Extranjería	978 531 260	personal_extranjeria.teruel@correo.gob.es

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

Página Web:

http://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/aragon/sub_teruel.html



Subdelegación del Gobierno en Teruel

Carta de Servicios 2019 a 2022

Edita: Ministerio de Política Territorial y Función Pública
NIPO: 277-19-068-3



PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **INFORMACIÓN:** Sobre ofertas de empleo público, oposiciones y concursos de la Administración General del Estado; homologación de estudios en el extranjero; orientación al ciudadano sobre servicios y trámites que lleva a cabo la Subdelegación del Gobierno y, en general, la Administración General del Estado, facilitando habitualmente impresos, direcciones y teléfonos de los centros y servicios de otras Administraciones .
- **REGISTRO:** Recepción y registro de todas aquellas solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a los órganos o entidades de cualquier Administración Pública y los documentos que los acompañan (ventanilla única).
- **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** En materia de tenencia y uso de armas y explosivos, seguridad privada y orden público.
- **EXPEDIENTES SANCIONADORES:** Seguridad ciudadana, extranjería, deporte, etc.
- **DERECHOS FUNDAMENTALES:** Garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación y del de sufragio activo en elecciones de ámbito nacional, autonómico y municipal.
- **PROTECCIÓN CIVIL:** Información y tramitación de ayudas en atención a necesidades derivadas de situaciones de emergencia, catástrofes y calamidades públicas. Avisos sobre fenómenos meteorológicos adversos.
- **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Tramitación de los expedientes de justiprecio de los bienes y derechos ocupados temporalmente o expropiados por las Administraciones Públicas.
- **UNIDAD DE VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Coordinación y recogida de información y seguimiento sobre situaciones de violencia de género. Apoyo a la protección integral de las víctimas. Realización de informes periódicos.
- **INDUSTRIA:** Tramitación de expedientes relacionados con competencias estatales en infraestructuras industriales y energéticas.
- **TRABAJO E INMIGRACIÓN:** Atención a emigrantes retornados y salarios de tramitación. Información general y tramitación de expedientes de permisos en materia de extranjería.
- **EXTRANJERÍA:** Información general y tramitación de expedientes para concesión permisos a extranjeros.

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

- El plazo de contestación de los escritos recibidos por correo postal y correo electrónico no superará los veinte días hábiles.
- El tiempo de espera de las llamadas telefónicas no será superior a un minuto.
- La cita previa para ser atendido en los distintos servicios no superará los cinco días hábiles.
- Las Quejas y Sugerencias serán contestadas en un plazo máximo de quince días hábiles.
- Las consultas presenciales serán atendidas en un tiempo inferior a quince minutos.

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de escritos contestados antes de veinte días hábiles.
- Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de un minuto.
- Porcentaje de visitas concertadas con cita previa atendidas antes de cinco días hábiles.
- Porcentaje de Quejas y Sugerencias contestadas antes de quince días hábiles.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de quince minutos.

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:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Podrán presentarse presencialmente, cumplimentando y firmando el formulario establecido al efecto en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano, conforme dispone el Real Decreto 951/2005, de 9 de julio.
- Mediante correo postal a la Oficina de Información y Atención al Ciudadano – Registro de documentos (Plaza San Juan, 4).
- A través de la siguiente sede electrónica:
<https://sede.administracionespublicas.gob.es>