

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

➤ **OFICINA DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO:**

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.

➤ **SERVICIO DE ASUNTOS JURÍDICOS:** Derechos fundamentales: garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación. Tramitación de expedientes sancionadores en materia de seguridad ciudadana, metales preciosos, seguridad privada y violencia en el deporte.

➤ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** Recibir información sobre trámites a seguir en la resolución de cualquier procedimiento ejecutado dentro de los cometidos de esta sección, de forma presencial, telefónica y/o telemática. La información será real, veraz y pública., pudiendo ser auxiliados en la redacción de documentos, conocimiento de tasas, etc. En el ejercicio de sus derechos podrán recibir información sobre el estado del procedimiento en el que se encuentren implicados.

➤ **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Secretaría del Jurado. Tramitación de la pieza separada de justiprecio cuando no hay avenencia.

➤ **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia de interés nacional.

➤ **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Coordinación interinstitucional, seguimiento y sensibilización sobre la violencia de género.

➤ **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 Y PESCA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones pesqueras, inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal).

➤ **FOMENTO:** Tramitación de los expedientes en materia de fomento, y los de responsabilidad patrimonial en materia de transportes terrestres.

➤ **INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL:** Proporcionar información geográfica básica de la provincia. Venta de publicaciones y cartografía.

➤ **INDUSTRIA Y ENERGÍA:** Ejercicio de las competencias estatales en materia de explosivos, pirotecnia, armerías, campos, galerías y polígonos de tiro, así como en lo referente a instalaciones de la red de transporte de energía eléctrica y gas natural.

➤ **ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN:** Homologaciones, reconocimiento de firmas, entrega de títulos y credenciales, pruebas CIDEAD y colaboración en Becas.

➤ **TRABAJO E INMIGRACIÓN:** Información genérica relacionada con el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, atención a emigrantes retornados, gestión de salarios de trámite, 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 llamadas telefónicas serán atendidas antes de 2 minutos. (Queda excluida de este compromiso la Oficina de Extranjería por su singularidad organizativa).
- Las consultas presenciales serán atendidas antes de 5 minutos. (Queda excluida de este compromiso la Oficina de Extranjería por su singularidad organizativa).
- Las consultas escritas, incluidas las formuladas por vía electrónica, serán contestadas antes de 10 días hábiles.
- 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 las Quejas y Sugerencias será inferior a 15 días hábiles.
- El permiso de buceo y las licencias de pesca serán expedidas en un plazo máximo de 24 horas.
- Las autorizaciones de residencia de larga duración de menores de edad nacidos en España se resolverán en 20 días naturales.
- Las renovaciones de autorizaciones de residencia temporal y trabajo por cuenta ajena y por cuenta propia se resolverán en un plazo máximo de 45 días naturales.
- El reconocimiento de firmas de títulos oficiales universitarios para que surtan efecto en el extranjero se realizará en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- El reconocimiento, a efectos laborales, de los estudios cursados en el extranjero equivalentes a 2º o 3º de la Educación Secundaria Obligatoria se efectuará en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- Los expedientes de inspección de mercancías de carácter documental serán resueltos o informados en un plazo máximo de 24 horas.
- El tiempo para la asignación de cita en vacunación internacional no excederá de los 10 días naturales.
- Las consultas efectuadas a la Unidad de Protección Civil a través de correo electrónico o correo postal serán contestadas en un plazo máximo de 5 días hábiles.

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de 2 minutos.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos.
- Porcentaje de consultas escritas, incluidas las formuladas por vía electrónica, atendidas antes de 10 días hábiles.
- 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.
- Porcentaje de permiso de buceo y licencias de pesca expedidos en un plazo máximo de 24 horas.
- Porcentaje de autorizaciones de residencia de larga duración de menores de edad nacidos en España resueltas antes de 20 días naturales.
- Porcentaje de autorizaciones de residencia temporal y trabajo por cuenta ajena y por cuenta propia resueltas antes de 45 días naturales.
- Porcentaje de reconocimiento de firmas de títulos oficiales universitarios para que surtan efecto en el extranjero resueltos en un plazo máximo de 5 días hábiles.

- Porcentaje de reconocimiento, a efectos laborales, de los estudios cursados en el extranjero equivalentes a 2º o 3º de la Educación Secundaria Obligatoria resueltos en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- Porcentaje de expedientes de inspección de mercancías resueltos o informados en un plazo máximo de 24 horas.
- Porcentaje de citas de vacunación internacional asignadas que no exceden de los 10 días naturales.
- Porcentaje de consultas hechas a la Unidad de Protección Civil a través de correo postal o electrónico contestadas antes de 5 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 Delegación 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 Delegación del Gobierno, de las formas siguientes:

- En el Formulario de Quejas y Sugerencias habilitado en la Oficina de Asistencia en Materia de Registro.

- Por correo postal: Paseo Teniente Flomesta, s/n. Murcia. 30001 – Murcia

- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección: oiac.murcia@correo.gob.es

- A través de la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>