

PRESENTACIÓN

- ▶ La Delegación del Gobierno en La Rioja 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 Delegaciones 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 la Presidencia y para las Administraciones Territoriales, 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

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- De 09:00 a 17:30 horas, de lunes a viernes.
- De 09:00 a 14:00 horas, los sábados.

Horario de verano (del 16 de junio al 15 de septiembre):

- De 08:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes.
- De 09:00 a 14:00 horas, los sábados.

OFICINA DE EXTRANJERÍA:

- De 09:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

RESTO DE SERVICIOS:

- De 09:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Delegación 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.

SECRETARÍA GENERAL DE LA DELEGACIÓN DEL GOBIERNO

C/ Muro Francisco de la Mata, 3. 26071 Logroño.

PLANO DE SITUACIÓN



La Delegación del Gobierno en La Rioja, bajo la dirección del Delegado del Gobierno, es el órgano administrativo que representa al Gobierno de la Nación, dirige los servicios de las Áreas Integradas de la Administración General del Estado (fomento, educación, industria, agricultura, sanidad y trabajo), coordina las actuaciones en materia de interior y supervisa el resto de los organismos estatales no integrados.

LOCALIZACIÓN

SEDE PRINCIPAL

C/ Muro Francisco de la Mata, 3. 26071 Logroño.

Centralita: 941 75 90 00 - Fax 941 75 91 61

Secretaría General

secretario_general.larioja@correo.gob.es

Área de Alta Inspección de Educación

educacion.larioja@correo.gob.es

Área de Agricultura

agricultura.larioja@correo.gob.es

Oficina de Información y Atención al Ciudadano

oiac.larioja@correo.gob.es

Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer.

Tel. 941 75 91 22

Unidad de Protección Civil

Tel. 941 75 92 75

C/ Pérez Galdós, 29 bajo

Tfno. 941 75 92 27

Área de Sanidad

sanidad.larioja@correo.gob.es

C/ Gran Vía 49, entreplanta

Tel. 941 75 90 11

Área de Fomento

fomento.larioja@correo.gob.es

Servicio Regional del I.G.N.

ign.larioja@correo.gob.es

Área de Industria

industria.larioja@correo.gob.es

C/ Jorge Vigón, 72, bajo

Tfno. 941 75 92 18

Área de Trabajo

trabajo.larioja@correo.gob.es

Oficina de Extranjería

extranjeria.larioja@correo.gob.es



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
LA RIOJA



Delegación del Gobierno en La Rioja

Carta de Servicios

2017-2020



PRESTACIÓN DE SERVICIOS

▶ **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

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 y certificaciones de firma electrónica.

▶ **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA:**

Derechos fundamentales: garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación.

▶ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:**

En materia de tenencia y uso de armas, explosivos y pirotecnia, seguridad privada, orden público y seguridad vial.

▶ **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:**

Secretaría del Jurado. Tramitación de Expedientes de Expropiación.

▶ **PROTECCIÓN CIVIL:**

Asesoramiento técnico y coordinación de actuaciones en situaciones de emergencia de interés nacional.

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

Seguimiento y coordinación de información y recursos en situaciones de violencia de género, con apoyo integral a las víctimas.

▶ **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, y habilitación de títulos sanitarios de la Unión Europea.

▶ **AGRICULTURA Y PESCA:**

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

▶ **FOMENTO:**

Tramitación de los expedientes en materia de fomento, así como los de responsabilidad patrimonial en materia de transportes terrestres.

▶ **INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL:**

Mantener actualizada la información geográfica básica de la provincia. Venta de publicaciones y cartografía.

▶ **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 industriales.

▶ **ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN:**

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

▶ **TRABAJO:**

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.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- ▶ **Consultas presenciales:** El 90 % de las consultas presenciales se atenderá en menos de 5 minutos. El 10 % restante antes de 10 minutos. En la Oficina de Extranjería dicho tiempo no será superior a 15 minutos por el sistema de gestión de citas existente.
- ▶ **Consultas telefónicas:** El 95 % se atenderá antes de un minuto. En el 5 % restante se procederá a devolver la llamada antes de 5 minutos.
- ▶ **Consultas telemáticas:** Las consultas planteadas por este medio serán contestadas en un plazo no superior a 2 días hábiles.
- ▶ **Consultas escritas:** Las consultas planteadas por escrito se pasarán a vía telemática, si el ciudadano permite abrir un canal digital de respuesta. En ambos casos el tiempo de respuesta será inferior a 2 días hábiles.
- ▶ **Quejas y sugerencias:** La contestación de las quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos se realizará en el plazo de 5 días hábiles.
- ▶ **Certificados digitales:** Cualquier solicitud de alta y registro en la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para la emisión de certificados digitales o de identificación en la plataforma Cl@ve, será atendida en un máximo de 10 minutos.

INDICADORES DE CALIDAD

- ▶ **Consultas presenciales:** Porcentaje del 90 % de las consultas presenciales atendidas en menos de 5 minutos. El 10 % restante atendido antes de 10 minutos. En la Oficina de Extranjería antes de 15 minutos.
- ▶ **Consultas telefónicas:** Porcentaje de consultas telefónicas atendidas en menos de 1 minuto o en su caso antes de 5 minutos.
- ▶ **Consultas telemáticas:** Porcentaje de consultas telemáticas contestadas en menos de 2 días hábiles.
- ▶ **Consultas escritas:** Porcentaje de consultas escritas contestadas en menos de 2 días hábiles.
- ▶ **Quejas y sugerencias:** Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en menos de 5 días hábiles.

- ▶ **Certificados digitales:** Porcentaje de solicitud de Certificados FNMT o Cl@ve atendidos en menos de 10 minutos.

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.

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 Información y Atención al Ciudadano.
- Por correo postal.
- A través de la siguiente sede electrónica:
<https://sede.administracionespublicas.gob.es>