

PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Almería 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 Subdelegaciones 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

Oficina Integrada de Atención al Ciudadano 060:

De 9 a 17:30h, de lunes a viernes

Horario de Verano (16 de junio a 15 de septiembre):

De 8 a 15h, de lunes a viernes

Oficina de Extranjería:

De 9 a 14:30 h de lunes a jueves. Tardes con cita previa.

Viernes de 9 a 14:30h

Horario de Verano (16 de junio a 15 de septiembre)

De 9 a 14:30 h, de lunes a viernes

Inspección de Sanidad Vegetal/Sanidad Animal

De 9 a 14h de lunes a viernes, tardes y sábados con cita previa.

Centro de Vacunación Internacional

De 9 a 14:00 h, de lunes a viernes

Dependencias de Sanidad, Agricultura e Industria:

De 9 a 14:00 h, de lunes a viernes

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.

Correo electrónico: secretario_general.almeria@correo.gob.es

PLANO DE SITUACIÓN:



DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

Subdelegación del Gobierno en Almería C/ Arapiles, 19, 04071 Almería. Tfno. 950759000

Centro de Vacunación Internacional: C/ Hermanos Machado, 23, 04004 Almería

Oficina de Extranjería de Almería C/ Marruecos, 1 04071 Almería
Tfno: 950 759 303

Correo electrónico: informacion.almeria@correo.gob.es

Instalaciones Fronterizas de Control Sanitario de Mercancías (IFCSM) Puerto de Almería, Muelle de Ribera Poniente s/n – Estación T.I.R. - 04071 Almería

DIRECCIONES TELEMÁTICAS

Sede electrónica:

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

Página Web:

https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegacionesandalucia/sub_almeria.html



Subdelegación del Gobierno en Almería

Carta de Servicios

2019 a 2022



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

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.

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

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

Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de 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).

➤ **INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL:** Proporcionar 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 de productos industriales.

➤ **ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN:** Tramitación de expedientes de homologación y convalidación de estudios extranjeros universitarios y no universitarios.

➤ **TRABAJO E INMIGRACIÓN:** 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.

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 consultas presenciales serán atendidas antes de 10 minutos.
- La cita previa para la tramitación de procedimientos administrativos se concederá en un plazo no superior a 10 días hábiles.
- Las consultas por escrito serán contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- Las consultas a través de correo electrónico serán contestadas en un plazo no superior a 10 días hábiles.
- Las quejas y sugerencias se contestarán antes de 10 días hábiles.
- Los procedimientos en materia de derechos fundamentales y seguridad ciudadana se tramitarán en un plazo máximo de 48 horas.
- Los certificados de exportación / importación de mercancías en materia de Sanidad Vegetal o Animal se expedirán en el plazo de 1 día. Si se requiere el desplazamiento al establecimiento de origen el plazo será de 3 días hábiles.

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 10 minutos.
- Porcentaje de citas previas para la tramitación de procedimientos administrativos concedidas antes de 10 días hábiles.
- Porcentaje de consultas por escrito contestadas antes de 15 días hábiles.
- Porcentaje de consultas a través del correo electrónico contestadas en un plazo no superior a 10 días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 10 días hábiles.
- Porcentaje de procedimientos en materia de derechos fundamentales y seguridad ciudadana tramitados en un plazo máximo de 48 horas.
- Porcentaje de certificados de exportación / importación de mercancías expedidos en los plazos de 1 y 3 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 Subdelegación 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 Subdelegación 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.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección:
secretario_general.almeria@correo.gob.es
- A través de la siguiente sede electrónica:
<https://sede.administracionespublicas.gob.es>