



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
EXTREMADURA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
BADAJOZ



Delegación del Gobierno en Extremadura y Subdelegación del Gobierno en Badajoz

***Carta de
Servicios***

2014-2017



Edita: MINHAP
NIPO: 630-14-023-0

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- ▶ **INFORMACIÓN Y REGISTRO:** Recepción y remisión de solicitudes y escritos dirigidos por los ciudadanos a los órganos de cualquier Administración Pública (ventanilla única). Información sobre ofertas de empleo público, servicios que prestan las Administraciones Públicas, asesoramiento y búsqueda de legislación.
- ▶ **DERECHOS FUNDAMENTALES:** Garantía del ejercicio de los derechos de reunión y manifestación.
- ▶ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** En materia de tenencia y uso de armas y explosivos, seguridad privada, orden público y seguridad vial en pruebas deportivas y actividades recreativas.
- ▶ **INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS:** En materia de seguridad ciudadana, seguridad privada, extranjería, intolerancia en el deporte, carreteras y ferrocarriles.
- ▶ **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia. Tramitación de ayudas y subvenciones destinadas a los Ayuntamientos y a particulares para reparar daños producidos por condiciones climatológicas adversas.
- ▶ **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Coordinación de toda la información y recursos existentes destinados a proteger a las mujeres víctimas de violencia de género en situación de riesgo.
- ▶ **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Fijación del justiprecio de los bienes expropiados por las Administraciones Públicas.
- ▶ **COMISIÓN DE ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA DE BADAJOZ:** Competencia para reconocer, denegar o revocar el derecho de asistencia jurídica gratuita.
- ▶ **AGRICULTURA:** Inspección y control de productos de origen animal y vegetal. Distribución de alimentos FEGA, certificados a la exportación. Seguros agrarios.
- ▶ **ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN:** Inspección del sistema educativo. Homologación y convalidación de títulos.
- ▶ **INDUSTRIA:** Inspección consumidores habituales y eventuales de explosivos, y de establecimientos donde se expenden o fabrican. Tramitación y puesta en servicio de refinerías, gaseoductos y oleoductos de la red nacional; centrales, subestaciones y líneas eléctricas de alta tensión de la red nacional.
- ▶ **SANIDAD:** Vacunación internacional, traslado de cadáveres, recepción, custodia y análisis de drogas, estupefacientes y sustancias psicotrópicas. Inspecciones sanitarias. Registro de sustancias químicas catalogadas.
- ▶ **OFICINA DE EXTRANJEROS:** Información general sobre el régimen de extranjería, tramitación de expedientes de autorizaciones para residir, trabajar, estudios; expedientes sancionadores por infracciones a la legislación de extranjería.

- ▶ **TRABAJO:** Gestiones a favor de emigrantes retornados, información y gestión de ayudas. Tramitación en vía administrativa de salarios de tramitación a cargo del Estado.
- ▶ **FOMENTO:** Estadísticas de edificación y vivienda. Información pública sobre ADIF, proyectos de infraestructura ferroviaria. Expedientes sancionadores RENFE.
- ▶ **Instituto Geográfico Nacional:** Venta de publicaciones, cartografía digital y fotografías aéreas.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

- ▶ Recogidos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- ▶ Y en el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- ▶ Consultas presenciales atendidas antes de diez minutos.
- ▶ La atención telefónica será proporcionada en un tiempo que no será superior a los tres minutos.
- ▶ Tramitación de la documentación presentada al amparo del artículo 38 de la Ley 30/1992, en un plazo máximo de 24 horas.
- ▶ El plazo de contestación a los escritos de quejas y sugerencias no será superior a dieciocho días hábiles desde su entrada en la Delegación/Subdelegación del Gobierno.
- ▶ Tramitación y notificación de las resoluciones en materia de derechos fundamentales en menos de 72 horas.
- ▶ Tramitación de autorizaciones de consumo de explosivos y de fuegos artificiales en menos de 10 días hábiles.
- ▶ Atención de citas no concertadas atendidas antes de 48 horas, en vacunación internacional.

INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD

- ▶ Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de diez minutos.
- ▶ Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas en plazo no superior a tres minutos.
- ▶ Porcentaje de documentos presentados al amparo del artículo 38 de la Ley 30/92, tramitados en el plazo máximo de 24 horas.
- ▶ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo no superior a dieciocho días hábiles desde su recepción.

- ▶ Porcentaje de tramitación y notificación de las resoluciones en materia de derechos fundamentales en menos de 72 horas.
- ▶ Porcentaje de tramitación de autorizaciones de consumo de explosivos y de fuegos artificiales en menos de 10 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de citas no concertadas atendidas antes de 48 horas, en vacunación internacional.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- ▶ En caso de que se produjera incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta, el ciudadano podrá plantear una reclamación por incumplimiento del compromiso. Las reclamaciones podrán dirigirse a la unidad responsable de la Carta. Una vez realizado el oportuno reconocimiento de incumplimiento por parte del responsable del servicio interesado, el Delegado del Gobierno enviará al usuario un escrito de disculpa, dando cuenta de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia del servicio prestado.
- ▶ En ningún caso, el incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta dará lugar a reclamación patrimonial.

FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los ciudadanos y usuarios podrán colaborar en la mejora de los servicios:

- ▶ Mediante la expresión de sus opiniones y valoraciones a través de encuestas que periódicamente se realicen.
- ▶ Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en este tríptico y la legislación vigente.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

- ▶ En la Oficina de Información, Atención al Ciudadano y Registro General (Oficina 060), cumplimentando un formulario diseñado a tal efecto.
- ▶ En el Buzón de sugerencias.
- ▶ Por correo postal.
- ▶ Mediante correo electrónico, con firma electrónica a: secretario_general.extremadura@seap.minhap.es
- ▶ Por medio del procedimiento accesible desde la Sede Electrónica del Ministerio: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

DIRECTORIO

UNIDAD	TELÉFONO / FAX	CORREO ELECTRÓNICO
Centralita	924 979 000 Fax: 924 979 145	gabinete_fax.badajoz @seap.minhap.es
Información General	924 979 464	oficina.060_badajoz @seap.minhap.es
Registro General	942 979 462	oficina.060_badajoz @seap.minhap.es
Información Extranjería	924 979 447	oficina_extranjeros.badajoz @seap.minhap.es
Protección Civil	924 979 143 924 979 144	proteccion_civil.extremadura @seap.minhap.es
Derechos Ciudadanos y Autorizaciones Adtvas.	924 979 170 924 979 136	seguridad_ciudadana.badajoz @seap.minhap.es
Infracciones Adtvas.	924 979 129 924 979 175	infracciones_adm.badajoz @seap.minhap.es
Unidad Coord. Violencia Mujer	924 979 138 924 979 163	unidades_violencia.badajoz @seap.minhap.es
Área de Agricultura	924 979 404	agricultura.badajoz @seap.minhap.es
Área de Sanidad	924 979 410	sanidad.badajoz @seap.minhap.es
Área de Industria	924 979 408	industria.badajoz @seap.minhap.es
Área de Alta Inspección de Educación	924 979 433	educacion.badajoz @seap.minhap.es
Área de Trabajo	924 979 410	trabajo.badajoz @seap.minhap.es
Área de Fomento	924 979 035	fomento.badajoz @seap.minhap.es
IGN	924 979 030	ign.badajoz @seap.minhap.es

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Secretaría General. Tfno: 924 979 118.
Avda. de Huelva, nº 4 - 06071 - BADAJOZ

Correo electrónico:

secretario_general.extremadura@seap.minhap.es



Delegación del Gobierno en Extremadura Subdelegación del Gobierno en Badajoz

Avda. de Huelva, nº 4 - 06071 – BADAJOZ.

Edificio Administrativo Servicios Múltiples

Áreas Funcionales excepto Fomento y Trabajo, Oficina de Información, Oficina de Extranjeros, Secretaría Jurado Provincial de Expropiación Forzosa y de la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita.

Avda. de Europa, nº 1 - 06071 – BADAJOZ.

Áreas de Fomento e IGN y Trabajo

C/. Díaz Brito, nº 12B – 06071 – BADAJOZ.

Formas de acceso:

Líneas 1-2-3-4-5-6-8 y 9 y microbuses.

Líneas 4A, 4B y 6.

Aparcamiento para personas con discapacidad en acera derecha de la Avda. de Huelva.

Aparcamiento para personas con discapacidad frente al edificio de la Avda. de Europa.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
EXTREMADURA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
BADAJOZ