

PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Zamora 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 de Información y Atención al Ciudadano y Registro General:

De 09:00 a 17:30 horas, de lunes a viernes

Del 16 de junio al 15 de septiembre:

De 08:00 a 15:00 horas de lunes a viernes

Resto de servicios:

De 09:00 a 14,30 horas, 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.

DIRECCIÓN:

Plaza de la Constitución nº 2 - 49003 – Zamora

Teléfono 980759111 - Fax: 980759155

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

PLANO DE SITUACIÓN



Subdelegación del Gobierno:

Autobús: Plaza del Mercado. Líneas 2, 3, 4 y 6

Taxi: Plaza Mayor s/n



Unidad de Agricultura:

Autobús: Avda. Tres Cruces – Línea 4

Taxi: Avda. Tres Cruces, 14

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ZAMORA

Plaza de la Constitución, nº 2 49003 – Zamora

Centralita: 980759000 - FAX 980759155

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - REGISTRO DE DOCUMENTOS

Plaza de la Constitución, nº 2 49071 – Zamora

OTRAS SEDES: UNIDAD DE AGRICULTURA

Avda. Tres Cruces, nº 18 – 49008 – Zamora

Teléfono: 980759063 – FAX: 980759065

Sede electrónica:

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

Página Web:

https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegacion_es/castillaleon/sub_zamora.html



Subdelegación del Gobierno
en Zamora

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:** 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, así como 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:** 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:** 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 CIUDADANO

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

- **La cita previa en la Oficina de Extranjería se concederá en un plazo no superior a 2 días hábiles.**
- **Las consultas formuladas personalmente serán atendidas antes de 5 minutos.**
- **Los escritos recibidos por correo o entregados personalmente se contestarán en un plazo máximo de 10 días hábiles.**
- **Las quejas y sugerencias serán contestadas antes de 15 días hábiles.**

INDICADORES DE CALIDAD

- **Porcentaje de citas previas en la Oficina de Extranjería atendidas antes de 2 días hábiles.**
- **Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos.**
- **Porcentaje de escritos recibidos por correo o entregados personalmente, contestados en un plazo no superior a 10 días hábiles.**
- **Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 15 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 en Zamora 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.
3. Mediante escritos o comunicaciones electrónicas que dirijan a la Unidad responsable de esta Carta de Servicios.

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:

oiac.zamora@correo.gob.es

- A través de la siguiente sede electrónica:

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