

PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Granada es un órgano de la Administración General del Estado, que actúa bajo la inmediata dependencia del Delegado del Gobierno en Andalucía.

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Subdelegaciones 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:

- Del 16 de septiembre al 15 de junio:
- 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

Oficina de Extranjería:

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

Resto de Servicios:

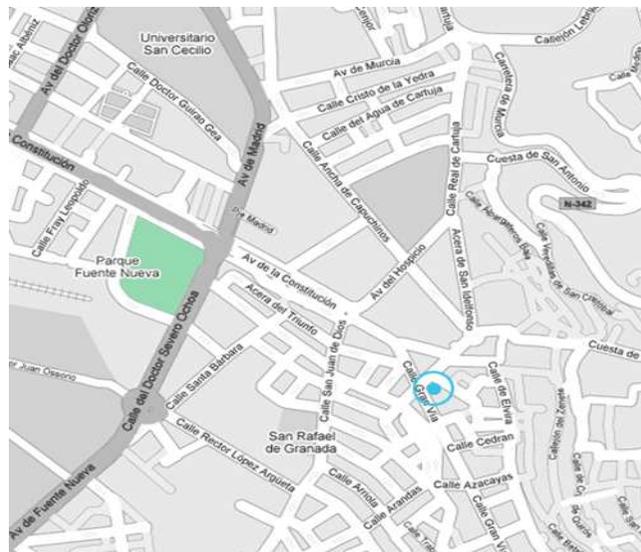
De 09:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la 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.

PLANO DE SITUACIÓN



MEDIOS DE ACCESO: Autobuses urbanos 4, 23, 8, 11, 21 y Tranvía metropolitano, estación Ferrocarril.

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GRANADA

C/ Gran Vía de Colón, 50 – 18071 –Granada
Centralita: 958 90 90 00
Fax: 958 90 92 45

OFICINA DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS::

C/ Gran Vía de Colón, 50, CP 18071 –Granada

OTRAS SEDES:

Oficina de Extranjería:
C/ San Agapito nº 2 CP 18071 –Granada

Dependencia del Área de Agricultura y Pesca
Dependencia del Área de Industria y Energía
Dependencia del Área de Trabajo e Inmigración
C/ Faisán nº 2 CP 18071 –Granada

Sede electrónica

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

Página Web

https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/andalucia/sub_granada.html



Subdelegación del Gobierno
en Granada

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. Tramitación de ayudas de ámbito estatal por situaciones de emergencia en materia de protección civil.

▶ **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 y Política Social (control sanitario de mercancía y medios de transporte internacionales, vacunación internacional, traslados internacionales de cadáveres, inspección farmacéutica).

▶ **AGRICULTURA Y PESCA:**

Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones pesqueras, inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal).

▶ **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.

▶ **TRABAJO E INMIGRACIÓN:**

Atención a emigrantes retornados, información socio-laboral y salarios de tramitación.

- **OFICINA DE EXTRANJERÍA:** 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 llamadas telefónicas serán atendidas antes de 1 minuto.
- Las consultas presenciales serán atendidas en un 70% de los casos antes de 5 minutos, el 30% restante será atendido antes de 10 minutos.
- El plazo de contestación de escritos recibidos por correo o entregados personalmente será inferior a 19 días hábiles.
- Las citas solicitadas por los ciudadanos serán concedidas en un plazo de 9 días hábiles.
- Las quejas y sugerencias se contestarán en un plazo máximo de 13 días hábiles.

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos o en su caso, antes de 10 minutos.
- Porcentaje de escritos contestados en plazo de 19 días hábiles.
- Porcentaje de citas concedidas atendidas antes de 9 días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de 13 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:
personal_oia.granada@correo.gob.es
- A través de la siguiente sede electrónica:
<https://sede.administracionespublicas.gob.es>