

PRESENTACIÓN

La Delegación del Gobierno en la Comunidad Valenciana es un órgano de la Administración General del Estado, adscrito al Ministerio de Política Territorial y Función Pública, que actúa en la Comunidad Valenciana bajo la inmediata dependencia de la Delegada del Gobierno.

La Subdelegación del Gobierno en Valencia es una unidad administrativa que actúa bajo la inmediata dependencia de la Delegación del Gobierno.

Ambas asumen en esta Carta de Servicios un compromiso escrito y público de calidad con los usuarios de los servicios que prestan y con los ciudadanos a los que sirven, tal y como afirma el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

- **Oficina de Información y Atención al Ciudadano / Oficina de Asistencia en Materia de Registros de la Delegación del Gobierno en la C. Valenciana:**

16 de septiembre a 15 de junio: de lunes a viernes de 09:00 a 17:30 horas.

16 de junio al 15 de septiembre: de lunes a viernes de 08:00 a 15:00 horas.

- **Oficina de Información y Atención al Ciudadano / Oficina de Asistencia en Materia de Registros de la Subdelegación del Gobierno en Valencia:**

16 de septiembre a 15 de junio: de lunes a viernes de 09:00 a 17:30 horas.

16 de junio al 15 de septiembre: de lunes a viernes de 08:00 a 15:00 horas.

Más información en:

https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegacion_es/comunidad_valenciana/sub_valencia/servicios/directorio.html

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.

PLANO DE SITUACIÓN

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO C. VALENCIANA



SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN VALENCIA



DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO C. VALENCIANA

Plaza del Temple, 1, 46003, Valencia. (96 307 90 00)

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN VALENCIA

C/ Joaquín Ballester, 39, 46009, Valencia. (96 307 94 00)

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

Página Web:

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

	GOBIERNO DE ESPAÑA	DELEGACION DEL GOBIERNO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA
		SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN VALENCIA



Delegación del Gobierno en la Comunidad Valenciana

Subdelegación del Gobierno en Valencia

Carta de servicios 2020-2023



Edita: Ministerio de Política Territorial y Función Pública
NIPO: 277-20-008-2

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO:** Registro y digitalización de documentación, información general de trámites y procedimientos, copias electrónicas, becas, ayudas, etc. Asistencia y ayuda en procedimientos, información y consulta sobre temas de interés general para los ciudadanos.
- **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** Autorizaciones en materia de armas, explosivos y pirotecnia, seguridad privada. Garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación.
- **INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS:** Expedientes sancionadores en materia de seguridad ciudadana.
- **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Gestión de expedientes para la determinación del justiprecio de los bienes expropiados por la Administración General del Estado.
- **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia en la provincia. Tramitación de ayudas de ámbito estatal por situaciones de emergencia en materia de protección civil.
- **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Coordinación, seguimiento, apoyo y elaboración de actuaciones para la protección de mujeres víctimas de violencia de género.
- **SANIDAD:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (control sanitario de mercancía en frontera, respuesta a alertas sanitarias internacionales, vacunación internacional, traslados internacionales de cadáveres, inspección farmacéutica y sanitaria).
- **AGRICULTURA Y PESCA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones pesqueras, inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal en frontera).
- **FOMENTO:** Tramitación de expedientes en la materia, 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 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 autorizaciones 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

- El tiempo de espera de las llamadas atendidas no será superior a 5 minutos.
- El 70% de las consultas presenciales realizadas se atenderá antes de 5 minutos; el 30% restante será atendido antes de 15 minutos.
- Expedición de los certificados de registro en el plazo máximo de 24 horas.
- El plazo de contestación de los escritos recibidos por correo postal o electrónico, o entregados personalmente, será inferior a 18 días hábiles.
- El 100% de las solicitudes de presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad se tramitará en el mismo momento de su presentación.
- Las quejas y sugerencias serán contestadas en un plazo inferior a 15 días hábiles.

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de las consultas telefónicas atendidas antes de 5 minutos.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos, o, en su caso, 15 minutos.
- Porcentaje de los certificados de registro expedidos en el plazo máximo de 24 horas.
- Porcentaje de escritos contestados antes de 18 días hábiles.
- Porcentaje de solicitudes de presencia de la fuerza pública tramitadas en el mismo momento de su presentación.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en menos 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 Delegación y Subdelegación del Gobierno en Valencia 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 Delegación y 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.valencia@correo.gob.es
- A través de la siguiente sede electrónica:
<https://sede.administracionespublicas.gob.es>