

PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Soria es un órgano que está adscrito al Ministerio de Política Territorial. Este Organismo asume en esta Carta de Servicios un compromiso escrito y público de calidad con los usuarios de los servicios que presta y con los ciudadanos a los que sirve, 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 Registro:

Horario general:

- De lunes a viernes: de 9:00 a 17:30 horas.

Horario especial de verano (del 16 de junio a 15 de septiembre):

- De lunes a viernes: de 8:00 a 15:00 horas.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno en Soria 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:

El edificio de la Subdelegación alberga todos los servicios enumerados anteriormente, y está en el mismo Centro de Soria.

Tres de las cinco líneas de autobuses que componen el transporte urbano de la ciudad tienen parada en la Plaza Mariano Granados, a escasos 50 m.

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

Subdelegación del Gobierno en Soria
C/Alfonso VIII, 2
42003-Soria

UNIDADES	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
CENTRALITA	975 759 000	gab_telecomunicaciones.soria@correo.gob.es

	Fax: 975 759 100	
Oficina de Información y Atención al Ciudadano	975 759 126	personal_oiac.soria@correo.gob.es
Información socio-laboral	975 759 214	personal_oisl.soria@correo.gob.es
Gabinete de Prensa	975 759 142	gabinete_prensa.soria@correo.gob.es
Asistencia Jurídica Gratuita	975 759 121	justicia_gratuita.soria@correo.gob.es
Autorizaciones Administrativas y Derechos Ciudadanos Seguridad Ciudadana	975 759 138	personal_autorizaciones.soria@correo.gob.es
Infracciones-Sanciones Administrativas	975 759 122	personal_sanciones.soria@correo.gob.es
Sanidad	975 759 158	personal_sanidad.soria@correo.gob.es
Oficina de Extranjería	975 759 211 975 759 107	personal_extranjeria.soria@correo.gob.es
Administración Territorial	975 759 136	admon_territorial.soria@correo.gob.es
Protección Civil	975 759 144 975 759 135	proteccion_civil.soria@correo.gob.es
Unidad contra la violencia sobre la mujer	975 759 128	unidades_violencia.soria@correo.gob.es
Secretaría del Jurado Provincial de Expropiación Forzosa	975 759 139 975 759 166	jurado_expropiacion.soria@correo.gob.es
Dependencia Trabajo	975 759 216	personal_trabajo.soria@correo.gob.es
Servicio de Educación	975 759 112 975 759 139	cultura.soria@correo.gob.es
Dependencia de Industria	975 759 139 975 759 145	industria.soria@correo.gob.es
Unidad del Instituto Geográfico Nacional	975 759 220 Fax: 975 226 402	personal_ign.soria@correo.gob.es
Unidad de Agricultura	975 759 232 Fax: 975 759 233	agricultura.soria@correo.gob.es

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

Página Web:

https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/castillaleon/sub_soria.html

	GOBIERNO DE ESPAÑA	DELEGACION DEL GOBIERNO EN CASTILLA Y LEÓN
		SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN SORIA



DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CASTILLA Y LEÓN

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN SORIA

Subdelegación del Gobierno en Soria

Carta de servicios 2021-2024



Edita: Ministerio de Política Territorial y Función Pública
NIPO: 277-21-001-9

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. 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

- Atender el 80% de las consultas presenciales antes de 5 minutos, considerados periodos mensuales, y el 20% restante antes de 10 minutos.
- Atender todas las demandas de información escrita y por correo postal, en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- Atender las llamadas telefónicas en un tiempo no superior a un minuto.
- Contestar las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días hábiles.

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos o, en su caso, 10 minutos.
- Porcentaje de solicitudes o escritos resueltos o contestados antes de 10 días hábiles.
- Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto.
- 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 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:
secretario_general.soria@correo.gob.es
- A través de la siguiente sede electrónica:
<https://sede.administracionespublicas.gob.es>