

La presente Carta de Servicios constituye el instrumento a través del cual los órganos de la Diputación Provincial de León informa a los ciudadanos sobre los servicios que tiene encomendados y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios.

FICHA DE CUMPLIMENTACIÓN DE CONTENIDOS DE CARTAS DE SERVICIOS AL CIUDADANO

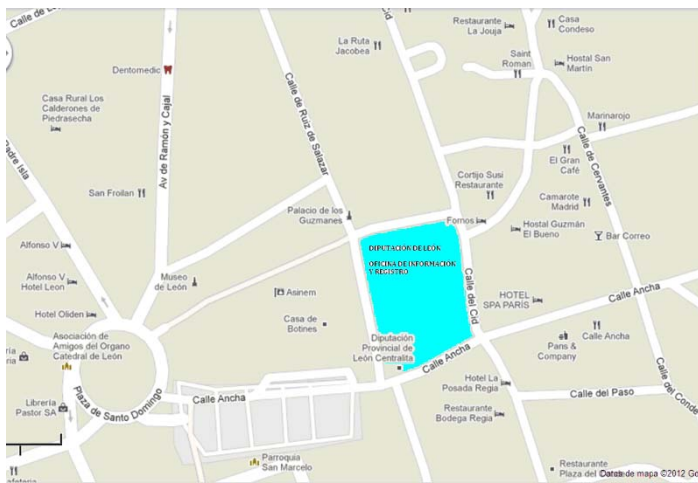
DATOS DE CARÁCTER GENERAL: IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN

DENOMINACIÓN: **REGISTRO GENERAL**
SERVICIO ASUNTOS GENERALES
DIRECCIÓN: PLAZA DE SAN MARCELO Nº 6 (24002) LEÓN
TELEFONOS: 987 292 103
FAX: 987 240 500
CORREO ELECTRÓNICO: asuntosgenerales@dipuleon.es
DIRECCIÓN DE INTERNET: www.dipuleon.es

HORARIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

De Lunes a Viernes
9:00 a 14:00 horas
Sábados
9:00 a 13:00

PLANO DE UBICACIÓN:



DENOMINACIÓN: **REGISTRO COMPLEJO SAN CAYETANO**
SERVICIO ASUNTOS GENERALES
DIRECCIÓN: CTRA DE CARBAJAL S/N (24008) LEÓN
TELEFONOS: 987 085 049
FAX: 987 240 500
CORREO ELECTRÓNICO: asuntosgenerales@dipuleon.es
DIRECCIÓN DE INTERNET: www.dipuleon.es
HORARIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:
De Lunes a Viernes
9:00 a 14:00 horas

PLANO DE UBICACIÓN:

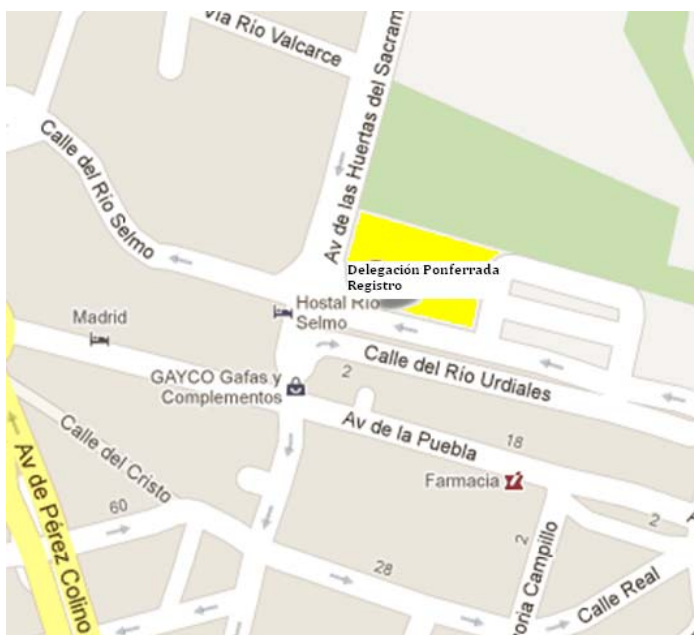


FORMAS DE ACCESO MEDIANTE TRANSPORTE PÚBLICO, ETC.:

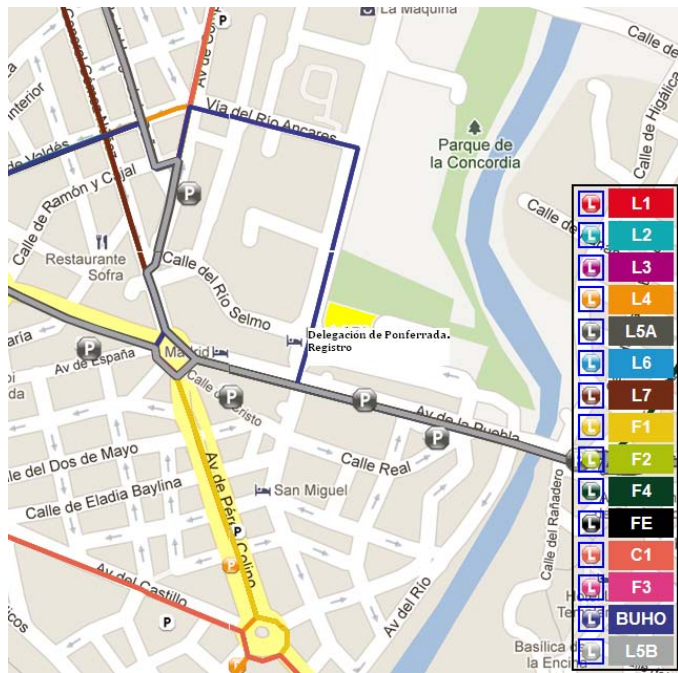


DENOMINACIÓN: **REGISTRO AUXILIAR DE PONFERRADA**
SERVICIO ASUNTOS GENERALES
DIRECCIÓN: CALLE RIO URDIALES, Nº 21 (24002) PONFERRADA
TELEFONOS: 987 402 013
FAX: 987 240 500
CORREO ELECTRÓNICO: asuntosgenerales@dipuleon.es
DIRECCIÓN DE INTERNET: www.dipuleon.es
HORARIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:
De Lunes a Viernes
9:00 a 14:00 horas

PLANO DE UBICACIÓN



FORMAS DE ACCESO MEDIANTE TRANSPORTE PÚBLICO, ETC.:



DATOS DE CARÁCTER FUNCIONAL (I)

FUNCIONES Y COMPETENCIAS: MISIÓN:

El objetivo de la Oficina de Registro e Información de la Diputación de León es acercar nuestra Administración a la ciudadanía, prestando un servicio de máxima calidad en atención e información.

Para ello la oficina de registro e información:

- Ofrece información administrativa mediante la cual los ciudadanos puedan acceder al conocimiento de asuntos relacionados con sus derechos, obligaciones e intereses legítimos, individuales o colectivos, y sobre la utilización de los bienes y servicios públicos
- Ofrece información administrativa de carácter general que sirva de orientación a los ciudadanos que hayan de relacionarse con la Administración provincial y verse sobre la identificación, fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización de los distintos departamentos, centros directivos, órganos y unidades administrativas.
- Es punto de referencia para facilitar a la ciudadanía el acceso a los servicios que se prestan desde la Diputación de León
- Informa sobre cualesquiera otros datos que los ciudadanos tengan derecho a conocer en su relación con la Administración provincial en su conjunto, o con alguno de sus ámbitos de actuación.

DATOS DE CARÁCTER FUNCIONAL (II)

SERVICIOS QUE PRESTA:

- Prestación, registro y remisión de escritos.
- Convocatorias de subvención y participación en programas, concursos y certámenes promovidos por la Diputación Provincial de León.
- Reclamaciones y recursos
- Acceso a los Centros de Servicios Sociales.
- Acceso a acciones formativas desarrolladas por al Diputación Provincial de León.
- Selección de personal y convocatorias de Empleo Público.
- Participación en programas de empleo.
- Planes Provinciales de Cooperación Municipal, Planes de Juntas Vecinales, Proyectos de red viaria, etc.
- Planes y programas ambientales.
- Actividades agropecuarias.
- Recogida de animales vagabundos.
- Actuaciones de Juventud.
- Actuaciones Deportivas.
- Actuaciones de Turismo (Cueva de Valporquero, Estaciones Invernales de Esquí y Montaña de San Isidro y Leitariegos,...)
- Información General sobre la provincia.
- Información y tramitación de:

- Solicitudes referidas a los derechos de la ciudadanía respecto a la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Quejas, reclamaciones, sugerencias e iniciativas.
- Boletín Oficial de la Provincia.
- Impuestos y Tasas

RELACIÓN NORMATIVA PRINCIPAL:

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 11/2007, de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local
- Real Decreto 2586/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

DERECHOS CONCRETOS EN RELACIÓN CON SERVICIOS PRESTADOS:

El artículo 35 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común establece un catálogo de Derechos que asisten a los ciudadanos en sus relaciones con la Diputación Provincial de León. Así mismo todos los ciudadanos tendrán ante la oficina de Registro e Información de esta Diputación los siguientes derechos:

- Ser tratados con el debido respeto y consideración.
- Ser informados con claridad de cuantos asuntos estén relacionados con el motivo de la consulta.
- Ser atendidos directa y personalmente.
- Que los datos presentados sean tratados con confidencialidad
- Recibir información general y específica de aquellos procedimientos en los que sean parte interesada y que se tramiten con la Diputación.
- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- Obtener una orientación positiva.
- Conocer la identidad de las personas que les atienden
- Contar con cauces eficaces para la presentación de quejas, sugerencias, reclamaciones e iniciativas.

INICIATIVAS Y RECLAMACIONES:

Además de la presentación presencial en las oficinas del Registro, todas las iniciativas y reclamaciones que deseen presentar los ciudadanos podrán hacerse a través de los sistemas telemáticos con los que cuenta dicha oficina.

COMPROMISOS CON LOS CIUDADANOS (I)

COMPROMISOS DE CALIDAD:

PLAZOS DE RESOLUCIÓN Y DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TIEMPOS MÁXIMOS DE RESPUESTA O ESPERA VOLUMEN GESTIÓN PERSONAS ATENDIDAS O SATISFECHAS, ETC.

- Atención de forma inmediata, respetuosa, confidencial y adaptada a sus circunstancias físicas, psíquicas, sensoriales, sociales y culturales, garantizándose la igualdad en la atención, sin discriminaciones, con indiferencia del canal de entrada utilizado (teléfono, correo electrónico, fax,...)
- Gestión de las reclamaciones recogidas.
- Facilitar la solicitud telemática de información.
- Atención en el menor tiempo posible a las demandas de la ciudadanía sobre derechos recogidos en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Asesorar a la ciudadanía sobre la tramitación de las reclamaciones, quejas, sugerencias e iniciativas de forma clara y accesible facilitando los documentos normalizados y asesorándoles en la cumplimentación de los mismos.

COMPROMISOS CON LOS CIUDADANOS (II)

INDICADORES:

- Porcentaje de usuarios presenciales y telefónicos que obtienen respuesta a su solicitud de información en menos de 10 minutos.
- Porcentaje de consultas realizadas telemáticamente respecto al total de consultas recibidas.
- Porcentaje de consultas sobre la tramitación de quejas, reclamaciones, sugerencias e iniciativas resueltas en menos de un día.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR Y PERIODO DE VIGENCIA

La presente Carta de Servicios entrará en vigor, una vez sea aprobada por Resolución de la Presidencia, al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia. Anualmente se revisaran los compromisos de calidad contenidos en la misma comprobando si siguen siendo adecuados, procediéndose a su actualización o modificación en el caso de que así se decida.