



Carta de Servicios al Ciudadano

Registro General de la Excma. Diputación de Toledo

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

Para ello la oficina de Registro General:

- 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 Toledo.
- 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 CARACTER FUNCIONAL

SERVICIOS QUE PRESTA:

- Ofrece información sobre la localización de los Servicios y Centros dependientes de la Diputación, competencias y funciones:
 - Ayudas y subvenciones.
 - Contrataciones



- Convocatorias de procesos selectivos.
 - Cualquier otra información general.
 - Asesoramiento a Municipios y Asistencia Técnica.
 - Participación en programas de empleo.
 - Desarrollo rural y medio ambiente.
 - Servicios Sociales y Centros de Atención especializada.
 - Protección civil y red viaria provincial.
 - Actuaciones Deportivas.
 - Actuaciones de Turismo
 - Recogida de animales vagabundos.
 - Actuaciones de Juventud, animación y tiempo libre.
 - Reclamaciones y recursos.
 - Planes Provinciales de Cooperación Municipal, Planes de Juntas Vecinales, Proyectos de red viaria, etc.
-
- Recepción y registro de documentos que se presenten, sellado de la documentación complementaria y compulsas de copias de documentos de carácter público.
 - Admisión e sugerencias y quejas que quieran formular los ciudadanos.

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.

- Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.

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:

- Obtener copia de la solicitud presentada
- 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, mediante el Libro de quejas y sugerencias, 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

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 presencial e información durante el horario de apertura:
 - Tiempo máximo de espera inferiores a 5 minutos respecto al 95% de las consultas y 10 minutos respecto al 5% restante
- Recepción y registro de la solicitud y, en su caso, copia sellada de documentación y compulsa de copias, en algunos casos.
 - Tiempo máximo de espera inferior a 2 minutos respecto al 95% de los registros y de 5 minutos respecto al 5% restante.
- Recepción y registro de documentos presentados por fax
- Remisión interna de los escritos y solicitudes.
 - Tiempo máximo de remisión un día, normalmente en el

mismo día. COMPROMISOS CON LOS CIUDADANOS

INDICADORES:

- Porcentaje de cumplimiento de los objetivos de calidad que figuran en el apartado anterior.
- Número de quejas y sugerencias sobre los servicios que presta esta oficina de Registro e Información.



ÓRGANO RESPONSABLE DE LA CARTA

Secretaría General

Diputación de Toledo.

Plaza de la Merced, 4

CP 45002 - Toledo.



925 259 300