

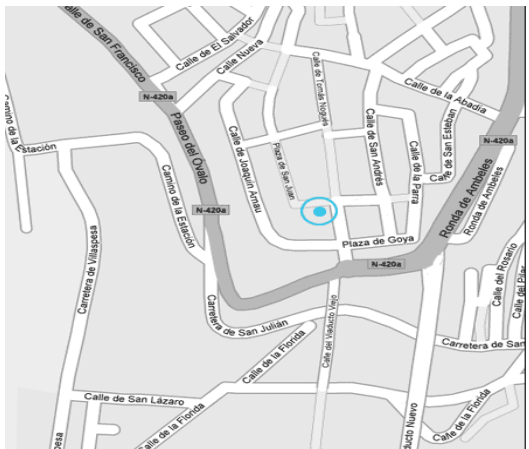
PRESENTACIÓN

La importancia del fenómeno de la inmigración en España aconseja la implantación de una Carta de Servicios específica de la Oficina de Extranjeros, en la idea de que el servicio a todos los ciudadanos es el principio básico y esencial que justifica la existencia de las Administraciones Públicas, resaltando que estas deben adaptarse-progresiva e ineludiblemente- a la imparable evolución y transformación de la sociedad.

En este sentido, la normativa vigente, que regula los derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, considera la inmigración como un hecho estructural, que ha convertido a nuestro país en un punto de destino de los flujos migratorios y, por su situación, en un lugar de tránsito hacia otros Estados, cuyos controles fronterizos en las rutas desde el nuestro han sido eliminados o reducidos sustancialmente.

La presente Carta pretende, pues, informar de todos los servicios que desde la Oficina de Extranjeros se ofrecen a los ciudadanos, con la finalidad de lograr la más alta calidad en la prestación de aquellos, a través del más escrupuloso cumplimiento de los compromisos que en la referida Carta se plasman.

Constituye un objetivo preferente la incorporación de las tecnologías de información y empleo de medios electrónicos y telemáticos en el ejercicio de su actividad y en la prestación de los servicios públicos.



SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO DE TERUEL

Plaza San Juan 4, 40001, TERUEL

Teléfono: 978 969 000

Fax: 978 608 576

Información presencial (previa petición de cita previa):

- Lunes a jueves, de 9 a 17 horas

MINISTERIO DE POLÍTICA TERRITORIAL Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO DE TERUEL

OFICINA DE EXTRANJERÍA



SERVICIOS QUE SE PRESTA LA OFICINA DE EXTRANJEROS

- Tramitación, informe y resolución de las solicitudes formuladas por los ciudadanos de los Estados miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo en orden a la concesión de las tarjetas de residencia de familiar ciudadano de la Unión y las tarjetas de residencia permanente de familiar de ciudadano de la Unión.
- Tramitación, informe y resolución de las solicitudes formuladas por los ciudadanos para la obtención de las siguientes autorizaciones:
 - Autorizaciones de residencia temporal y trabajo a c/a y c/p.
 - Autorizaciones de residencia temporal y permanente.
 - Autorizaciones de residencia temporal con excepción de autorización de trabajo
 - Autorizaciones de trabajo
 - Autorizaciones de estancia para investigación y estudios
 - Autorizaciones de regreso
 - Cédulas de inscripción
- Información y recepción de las solicitudes de asilo y de reconocimiento del estatuto de apátrida.
- Tramitación y resolución de los recursos administrativos que se interpongan contra las resoluciones que se dicten en esta materia.
- Gestión de las tasas a abonar por los servicios que presta y autorizaciones que otorga.
- Obtención y elaboración de la información estadística de carácter administrativo sobre la población extranjera en la provincia.
- Servicio telefónico de cita previa
- Información telefónica y presencial sobre los servicios que presta la Oficina sobre los expedientes que tramita.
- Tramitación de los procedimientos sancionadores por infracciones tipificadas en la normativa dictada en materia de extranjería.

COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

Resolución de los expedientes que se instruyan en orden a la concesión de autorizaciones que a continuación se indican:

Siete días: Autorizaciones de regreso

Un mes: Autorizaciones de trabajo y Cédulas de inscripción.

Un mes y medio: autorizaciones de residencia temporal y trabajo c/a y c/p, autorizaciones de residencia temporal y permanente, autorizaciones de residencia temporal con excepción de autorización de trabajo y autorizaciones de estancia para investigación y estudios.

Los plazos indicados comenzarán a contarse a partir de la entrada de la instancia y de la documentación pertinente en la propia Oficina de Extranjeros y se considerarán interrumpidos en tanto el interesado no aporte la documentación que le sea requerida formalmente.

La cita previa para la información presencial no se asignará con un intervalo superior a los 15 días.

INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- Tiempo de actualización de la información contenida en bases de datos.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas con carácter inmediato.
- Porcentaje de expedientes resueltos en los plazos establecidos en los compromisos de calidad.
- Porcentaje de citas previas concedidas con una antelación menos a 15 días.
- Porcentaje de contestación de las demandas de información escrita en el plazo de 7 días.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo de 10 días hábiles.
- Porcentaje de clientes satisfechos.

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos en general y los usuarios de los diferentes servicios prestados por las Subdelegaciones del Gobierno, pueden colaborar en la mejora de los mismos por alguno de los siguientes medios o formas

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realizan.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias, conforme a los previstos en esta Carta.
- Mediante los escritos que sobre cualquier materia se depositen en el Buzón de Sugerencias.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas o sugerencias presencialmente y por correo postal, a falta de medios telemáticos. Las quejas o sugerencias que se formulen presencialmente, el usuario cumplimentará y firmará el formulario o registro diseñado al efecto. Formuladas las quejas o sugerencias, los usuarios recibirán constancia de su presentación

Una vez recibida la queja o sugerencia en la dependencia afectada, en un plazo máximo de 20 días se dará contestación al ciudadano, informándole en su caso de las actuaciones realizadas o de las medidas adoptadas. Las quejas así formuladas no tendrán carácter de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Cuando un ciudadano considere que no se han cumplido los compromisos declarados, podrá formular la consiguiente reclamación ante la unidad responsable de la carta indicando de la forma más precisa posible el compromiso no atendido y la fecha correspondiente. El reclamante deberá indicar sus datos personales.

El ciudadano recibirá en su domicilio respuesta escrita de la Unidad comunicando la adopción de las medidas necesarias para corregir la deficiencia reconocida.