|  |
| --- |
| **DATOS IDENTIFICATIVOS** |
| **Área** |
| **Órgano que tramita** |

|  |
| --- |
| CARTA DE SERVICIOS |
|  |

|  |
| --- |
| **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO** |
| **FINES/MISIÓN** |
|  |
| **Más información en el enlace:** [**Guía de Servicios**](https://www.dipalme.org/Servicios/Organizacion/servicios.nsf/serviciosytipo.xsp?entidad=Diputacion+Provincial+de+Almeria&tipo=Entidades+Locales) |

|  |
| --- |
| **NUESTROS OBJETIVOS** |
| Con la carta de Servicios depretendemos los siguientes objetivos: |
|  |

|  |
| --- |
| **SERVICIOS QUE OFRECE** |
|  |

|  |
| --- |
| **TRÁMITE DE INICIO** |
|  |

| MARCO LEGAL |
| --- |
| * Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas |
| * LAULA, Art. 9.21, Art. 11.1 a) y Art. 12.1 e) f) |
| * Estatuto de Autonomía |
| * Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local |
| * Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público |
| * Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la Protección de las Personas Físicas en lo que respecta al Tratamiento de Datos Personales y a la Libre Circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE |
| * Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales |
|  |

| DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS QUE ACCEDEN AL SERVICIO |
| --- |
| En la prestación de cualquiera de los servicios relacionados en el punto anterior es importante que conozca cuáles son sus derechos en la relación que establece con nosotros, pero también cuales son las responsabilidades. |
| DERECHOS DE LOS USUARIOS/AS |
| * Derecho a obtener información sobre cualquier asunto relacionado con sus derechos, obligaciones e intereses legítimos, con la utilización de los servicios públicos, y con la organización y competencias de la Diputación. |
| * Derecho a ser tratado con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios al servicio de la Diputación. |
|  |
|  |
| RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS/AS |
| * Cumplir lo establecido en la normativa vigente, en concreto la relacionada con el servicio que nos solicite. |
| * Mantener una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia el personal de la Diputación. |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD** | |
| La Diputación de Almería, para la mejora continua de la calidad en las prestaciones ofrecidas, a través del servicio de  se compromete: | |
| COMPROMISOS | INDICADORES |
|  |  |

|  |
| --- |
| **SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES** |
| La Diputación de Almería cuenta con el sistema de sugerencias y reclamaciones como medio para que usted pueda colaborar, participar o presentar cualquier sugerencia y/o reclamación en la forma prevista en el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones elaborado para tal fin.  Igualmente, en caso de que no se cumplan los compromisos acordados, usted podrá presentar una queja o reclamación. Para más información pulse el siguiente enlace[Sugerencias y Reclamaciones](https://www.dipalme.org/Servicios/cmsdipro/index.nsf/informacion.xsp?p=dipalme&documentId=126F06C393DC68DEC1257F08006758C0). |

|  |  |
| --- | --- |
| **INFORMACIÓN DE CONTACTO CON EL ÓRGANO PRESTADOR DEL SERVICIO** | |
|  | |
| Dirección: |  |
| Horario: |  |
| Contacto: |  |
| Correo electrónico: |  |
| Página web: |  |

|  |
| --- |
| **UBICACIÓN** |
| **A CUMPLIMENTAR POR PARTE DEL NEGOCIADO DE COMUNICACIÓN GRÁFICA** |