

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Economía y Hacienda

**1117 Resolución de 28 de enero de 2015, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Dirección General de Trabajo.**

Las Cartas de Servicios son documentos que informan al ciudadano sobre los servicios que presta la Administración Pública de la Región de Murcia, las condiciones en que se prestan tales servicios y los compromisos de calidad que sobre ellos se adquiere con el ciudadano. En este sentido, a través de las Cartas de Servicios se trata de informar, de manera sencilla y concisa a los ciudadanos, de forma que se facilite el ejercicio de sus derechos y se les informe sobre los niveles de calidad predefinidos por la Administración Regional para los servicios que se prestan.

Otra de las finalidades de las Cartas de Servicios es la de impulsar las iniciativas de mejora en los órganos directivos de la Administración Pública Regional, y controlar el grado de cumplimiento, por parte de éstos, de los compromisos de calidad en la prestación de los servicios públicos, a través de los indicadores asociados a los compromisos expresados y de la gestión de las quejas y sugerencias que se reciban, de forma que permita establecer mejoras mediante las revisiones oportunas.

En la Administración Pública de la Región de Murcia, se han ido desarrollando diferentes instrumentos normativos reguladores de las Cartas de Servicios. La Ley 14/2013, de 26 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, en su artículo 17.2, recoge la obligación de que todos los órganos directivos de las consejerías de la Administración Regional y sus Organismos Públicos dispongan, al menos, de un documento en el que expliciten sus compromisos de eficacia, eficiencia y calidad, expresados mediante la elaboración de la correspondiente Carta de Servicios.

De acuerdo con lo anterior, la Dirección General de Trabajo, de la Consejería de Presidencia y Empleo, elaboró el proyecto de Carta de Servicios, el cual cuenta con el informe favorable de la Inspección General de Servicios, de conformidad con el artículo 11 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia.

Visto el preceptivo informe emitido al efecto por el Inspección General de Servicios, de conformidad con lo dispuesto en la mencionada Orden de 6 de marzo de 2003.

Vista la propuesta de Carta de Servicios efectuada la Dirección General de Trabajo, de la Consejería de Presidencia y Empleo.

En su virtud, y de acuerdo con el artículo 8 del Decreto 41/2014, de 14 de abril, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Economía y Hacienda, el artículo 6.1 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda y el artículo 17.3 de la Ley 14/2013, de 26 de diciembre.

### Resuelvo

**Primero.-** Aprobar la Carta de Servicios de la Dirección General de Trabajo, de la Consejería de Presidencia y Empleo, cuyo texto se recoge en el Anexo.

**Segundo.-** El órgano directivo responsable de esta Carta de Servicios, mediante cuadros de mando de seguimiento, será responsable del control ordinario y periódico del cumplimiento de los compromisos contenidos en la presente carta de servicios y de su revisión periódica.

La Inspección General de Servicios será la competente para realizar la evaluación de resultados y de los métodos de control de los compromisos de calidad utilizados y expresados en la presente Carta de Servicios y el establecimiento y revisión en su caso, de las medidas correctoras que correspondan; para ello la Dirección General de Trabajo, de la Consejería Presidencia y Empleo, deberá remitir a la Inspección General de Servicios, en el primer trimestre del año natural, un informe, referido al año natural inmediatamente anterior, sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

Este informe deberá referirse expresamente a:

- Los indicadores asociados,
- Las medidas de percepción de la calidad del servicio recogidas,
- Las desviaciones detectadas,
- Las causas y las medidas correctoras o mejoras emprendidas, en su caso,
- Las quejas y las sugerencias recibidas y las medidas adoptadas para su resolución,
- Los controles internos efectuados

y a cuantos datos sean requeridos por la Inspección General de Servicios a este respecto.

**Tercero.-** Dejar sin efecto la Carta de Servicios del Instituto de Seguridad y Salud Laboral de la Región de Murcia, aprobada mediante Resolución de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios de 24 de febrero de 2012 (BORM n.º 62 de 14 de marzo de 2012).

**Cuarto.-** Ordenar la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y en la web corporativa <http://www.carm.es/cartasdeservicios>

**Quinto.-** La Dirección General de Trabajo, de la Consejería Presidencia y Empleo, en coordinación con el Servicio de Atención al Ciudadano, llevará a cabo las acciones divulgativas y de difusión que estimen más adecuados, especialmente, mediante los sistemas de difusión de carácter corporativo.

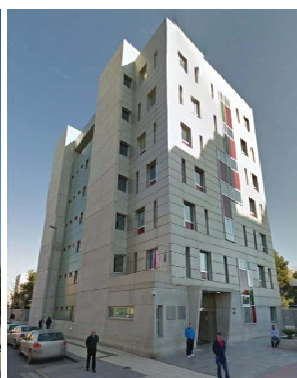
Murcia, 28 de enero de 2015.—El Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, Enrique Gallego Martín.

ANEXO



Consejería de Presidencia y Empleo

# Carta de Servicios



## Dirección General de Trabajo de la Administración Pública de la Región de Murcia

© Región de Murcia.  
Murcia, 2014.

## CONTENIDOS

CARTA DE SERVICIOS  
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL  
SERVICIOS QUE SE PRESTAN  
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN  
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS  
NORMATIVA REGULADORA  
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS  
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO  
HORARIO DE ATENCIÓN  
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN  
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

### INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

#### **Naturaleza y funciones de la Dirección General de Trabajo**

La Dirección General de Trabajo es el órgano directivo de la Consejería de Presidencia y Empleo que ejerce las competencias en el ejercicio de todas las funciones y servicios traspasados de la Administración del Estado a la Comunidad Autónoma en virtud de lo dispuesto en los Reales Decretos 373/1995, 374/1995 y 375/1995, todos de 10 de marzo, relativos a seguridad e higiene en el trabajo, cooperativas y sociedades laborales y ejecución de la legislación laboral. También coordina las acciones autonómicas de implantación de la Responsabilidad Social Corporativa.

#### **Fines: Misión, Visión y Valores de la Dirección General de Trabajo**

#### **MISIÓN**

Con carácter general la ejecución de la normativa laboral que ésta le encomienda, y especialmente en las materias siguientes: incumplimientos en el orden social, convenios y acuerdos colectivos, despidos colectivos, suspensión de contratos y reducción de jornada, empresas de trabajo temporal, prevención de riesgos laborales, mediación en conflictos laborales colectivos e individuales, elecciones sindicales y empresariales, y asociaciones sindicales, empresariales y de trabajadores autónomos.

Igualmente le compete el registro de sociedades cooperativas y sociedades laborales, el apoyo a la creación y mantenimiento de las mismas, el fomento y difusión de tales formas empresariales y el impulso técnico a la regulación de las sociedades cooperativas.

También tiene como misión la coordinación de las políticas autonómicas en materia de prevención de riesgos laborales, la realización de actividades científico-técnicas en seguridad y salud laboral, la difusión y promoción de las mismas y la colaboración técnica con otros organismos oficiales.

Por último, coordina las acciones autonómicas de implantación de la Responsabilidad Social Corporativa.

## **VISIÓN**

La Dirección General de Trabajo pretende, a través del ejercicio de sus funciones, ser considerada como una instancia adecuada de resolución de controversias laborales por realizar una interpretación correcta y ponderada de las sucesivas regulaciones laborales. Procura facilitar a empresas y trabajadores que requieran el ejercicio de sus competencias seguridad jurídica y soluciones legales que faciliten el correcto desarrollo de las relaciones laborales.

Del mismo modo pretende poner a disposición de los interesados el marco legal más idóneo para el desarrollo de la actividad de las cooperativas, así como la utilización más adecuada de los fondos públicos que se destinen a la creación y mantenimiento de cooperativas y sociedades laborales.

Aspira igualmente a contribuir a la reducción de los índices de siniestralidad laboral, y a la mejora de las condiciones de seguridad y salud en los centros de trabajo, así como a la generalización de la aplicación de prácticas de Responsabilidad Social Corporativa en la sociedad.

## **VALORES**

Las cualidades y aspectos que son la base del funcionamiento de la Dirección General de Trabajo son el servicio a la sociedad mediante la profesionalidad, la preparación técnica de su personal, la atención al ciudadano con el ánimo de resolver sus problemas y dudas relacionados con el ámbito de competencia de esta Dirección General y la aplicación de la ley con el fin de que cumpla los objetivos por los que ha sido aprobada.

### **Datos de la unidad organizativa responsable del servicio**

Nombre del responsable: DIRECTOR GENERAL DE TRABAJO.

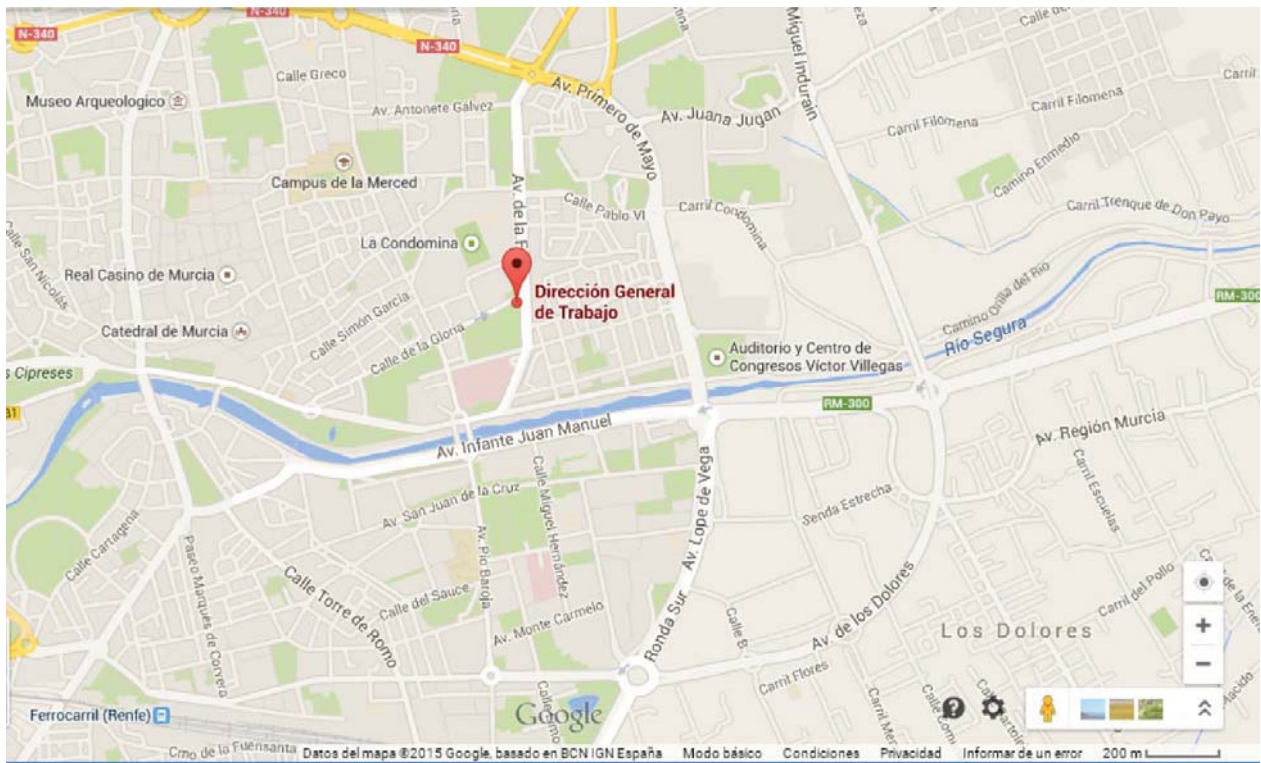
Teléfono: 968 366 996

Consejería: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y EMPLEO.

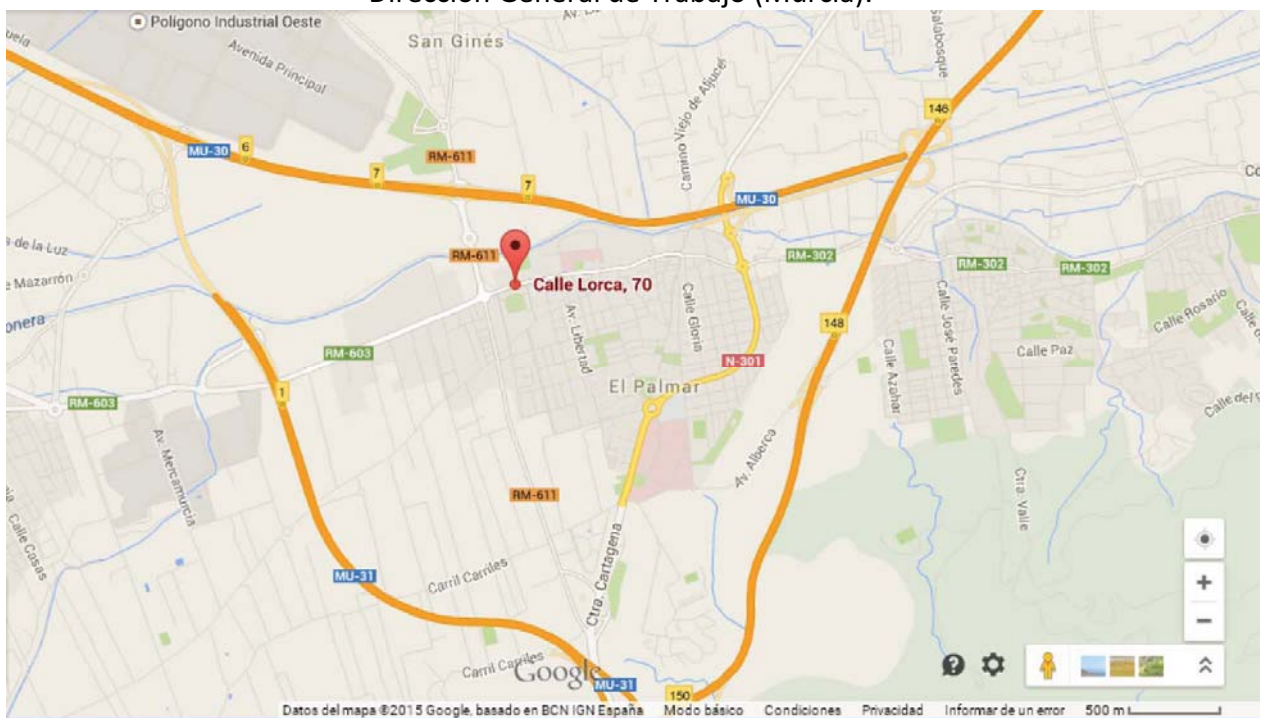
Dirección General: DIRECCIÓN GENERAL DE TRABAJO.

Unidad Organizativa: DIRECCIÓN GENERAL DE TRABAJO

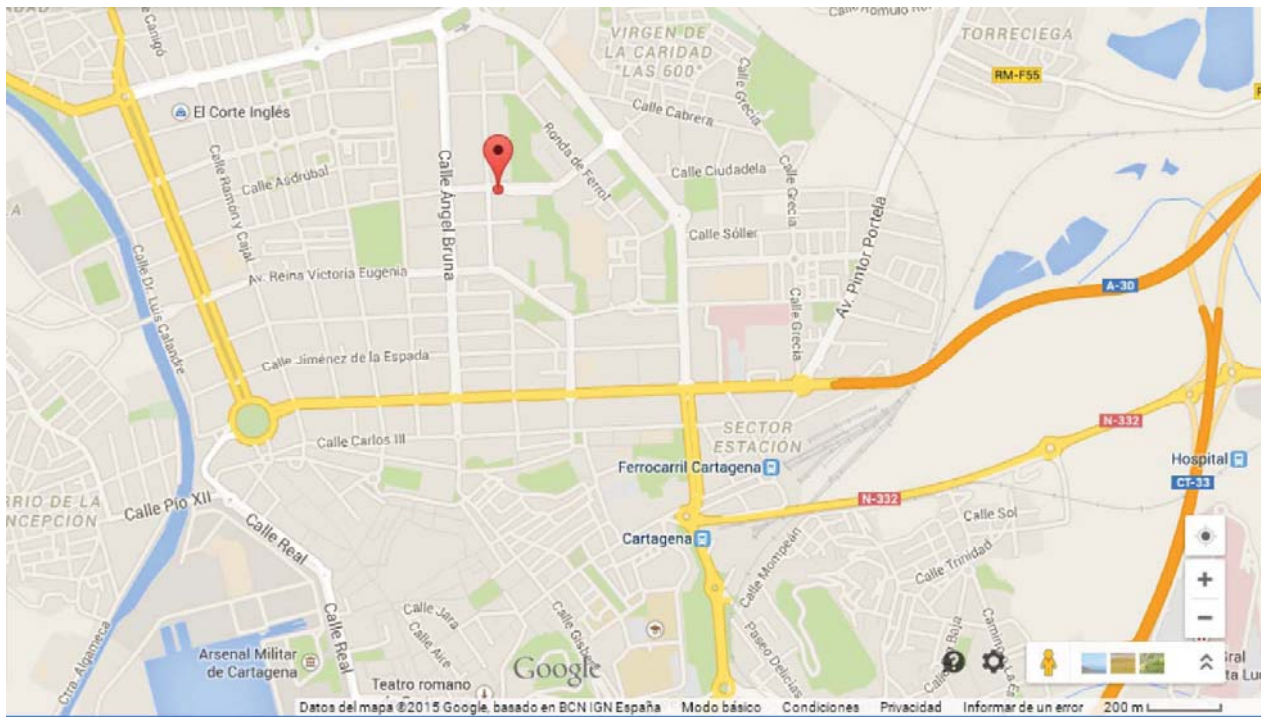
Planos:



Dirección General de Trabajo (Murcia).



Instituto de Seguridad y Salud Laboral (El Palmar-Murcia).



Servicio de Relaciones Laborales (Cartagena).

**Datos de la unidad organizativa donde se presta el servicio**

Dirección General de Trabajo.

Avenida de La Fama, 3 planta baja y 1ª, 30071-Murcia.

Teléfono: 968 366 996

Web: <http://www.carm.es/cpe/dgt>

Instituto de Seguridad y Salud Laboral.

Calle Lorca, 70, 30120-El Palmar (Murcia).

Teléfono: 968 365 500

Web: <http://www.carm.es/ISSL>

Servicio de Relaciones Laborales, sede de Cartagena.

Avenida de Murcia, 7, 5ª planta, 30203-Cartagena (Murcia).

Teléfono: 968 506 703

Web: <http://www.carm.es/cpe/dgt>

## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios prestados por la Dirección General de Trabajo se pueden consultar en la Guía de Servicios Institucional en el siguiente enlace Web: <http://www.carm.es/guiadeservicios>, con los códigos indicados en cada uno de ellos:

**+El Servicio de Economía Social** ofrece a los ciudadanos, en el ámbito de las funciones que le han sido atribuidas, los siguientes servicios:

1. Registro de Sociedades Cooperativas: Calificar, inscribir, anotar y certificar los actos societarios de las sociedades cooperativas, uniones y federaciones de la Región de Murcia (Código 723).
2. Registro de calificación de Sociedades Laborales (S.L.L. y S.A.L.) (Código 722).
3. Habilitar y legalizar los libros obligatorios de las Sociedades Cooperativas, Uniones y Federaciones de Sociedades Cooperativas (Código 723).
4. Recibir el depósito de las cuentas anuales de Sociedades Cooperativas, Uniones y Federaciones de Sociedades Cooperativas (Código 723).
5. Nombrar auditores y otros expertos independientes, a solicitud de las sociedades cooperativas y por cuenta de éstas (Código 723).
6. Certificación de actos registrados (Código 723).
7. Dictar instrucciones y resolver consultas que sean de su competencia.
8. Subvenciones a empresas de economía social (S. Coop. y S. Laborales) (Códigos 688, 859 y 692).
9. Subvenciones a organizaciones empresariales de economía social (Códigos 693, 696 y 697).
10. Subvenciones a las universidades públicas para el fomento de la economía social (Código 3378).
11. Subvenciones para el fomento de las Relaciones Laborales (Código 929).
12. Subvenciones a las universidades públicas para el fomento de la Responsabilidad Social Empresarial y de la Prevención de Riesgos Laborales (Código 7082).
13. Subvenciones de fomento y difusión de la Prevención de Riesgos Laborales (Código 1778).
14. Información a los usuarios.

**+El Servicio de Relaciones Laborales** en el ámbito de las funciones que le han sido atribuidas, presta los siguientes servicios a los ciudadanos:

15. Atender los conflictos laborales individuales entre el trabajador y la empresa, prestando un primer servicio de información sobre los derechos procesales que asisten al trabajador, registrando la papeleta (reclamación) y celebrando la conciliación laboral previa a la vía jurisdiccional social (Código 9782).
16. Recibir y tener en depósito las actas con los resultados de las elecciones a representantes de los trabajadores (unitarias y sindicales) celebradas en el seno de la empresa, centro de trabajo o Administración, así como de las actas de las secciones sindicales y delegados de prevención de riesgos laborales, llevando el registro de nombramientos, altas y bajas, y sus estatutos o reglamentos (Códigos 1739 y 503).
17. Admitir las solicitudes de emisión de laudo a través del sistema arbitral, tramitando las impugnaciones del proceso electoral y/o sus resultados a fin de facilitar su resolución por un árbitro imparcial (ajeno al Servicio) que resuelve la controversia (Código 1116).



18. Inscribir en el Registro de Asociaciones Profesionales, a las asociaciones y organizaciones de empresarios y sindicatos así como de trabajadores autónomos, y sus federaciones y confederaciones, realizando las actuaciones que le son propias (inscripciones, anotaciones y depósito de documentos asociativos, bajas o modificaciones) (Códigos 126 y 429).
19. Otorgar subvenciones asociadas al proceso arbitral (Código 898).
20. Recibir y gestionar las comunicaciones de huelga que los trabajadores efectúan a la autoridad laboral como medida de conflicto colectivo, estando en comunicación con la Oficina Extrajudicial de Conflictos Laborales (ORCL) para facilitar el proceso de mediación (Código 195).
21. Certificar, a petición del interesado, los datos registrales y otros obrantes en el Servicio de Relaciones Laborales (Código 119).

**+El Servicio de Normas Laborales y Sanciones** en el ámbito de las funciones que le han sido atribuidas presta los siguientes servicios a los ciudadanos:

22. Despido colectivo, suspensión de contratos y reducción de jornada (Anterior Expediente de Regulación de Empleo) (Código 3018).
23. Autorización de la participación de menores de 16 años en espectáculos públicos.
24. Impugnación de la paralización de los trabajos, ordenada por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en caso de riesgo grave e inminente para la seguridad y la salud de los trabajadores.
25. Comunicación de apertura o reanudación de actividad de centros de trabajo (Código 756).
26. Comunicación de la apertura del período de consultas y las posiciones de las partes, en los casos de movilidad geográfica.
27. Comunicación del desplazamiento de trabajadores en el marco de una prestación de servicios transnacional.
28. Registro, publicación, inscripción o depósito de convenios colectivos y acuerdos colectivos de Trabajo.
29. Arbitraje en caso de discrepancia en los procedimientos de inaplicación de las condiciones de trabajo de un convenio colectivo (Código 421).
30. Autorización y desacreditación de empresas de trabajo temporal, control cumplimiento de condiciones de autorización y trámites respecto a las mismas (Código 2878).
31. Expedientes sancionadores por infracciones del orden social.
32. Registro General de sanciones por infracciones muy graves en materia de prevención de riesgos laborales.
33. Registro de Empresas acreditadas como Contratistas y Subcontratistas en el Sector de la Construcción en la Región de Murcia (REA), y tramites respecto del mismo (Códigos 407/408/409/410/2437).
34. Habilitación de libros de subcontratación (Código 2192).
35. Registro y autorización de entidades Auditoras del sistema de prevención (Código 785).
36. Notificación sobre la concurrencia de las condiciones que no hacen necesario recurrir a la auditoría del sistema de prevención (Código 7922).
37. Registro de Servicios de Prevención Propios y Mancomunados.
38. Registro y autorización de Servicios de Prevención Ajenos (Código 778).
39. Certificación de formación en prevención de riesgos laborales.
40. Registro de Empresas con Riesgo por Amianto (RERA) (Código 7323).
41. Planes de trabajo con riesgo de exposición al amianto (Código 790).

**+El Instituto de Seguridad y Salud Laboral** en el ámbito de las funciones que le han sido atribuidas presta los siguientes servicios a los ciudadanos:

42. Elaboración de campañas divulgativas para la difusión y promoción de la prevención de riesgos laborales (PRL).
43. Distribución de material divulgativo para la difusión de la PRL entre trabajadores y empresas (Código 2217)
44. Préstamo gratuito de material audiovisual a entidades públicas y privadas de la Región para la realización de actividades formativas o divulgativas sin ánimo de lucro (Código 2216)
45. Servicio de consulta en sala del fondo bibliotecario y de la hemeroteca del ISSL.
46. Elaboración y publicación en la página web del ISSL para su consulta, de material divulgativo y técnico en materia de seguridad y salud laboral.
47. Elaboración y publicación en la página web del ISSL de información estadística sobre accidentes de trabajo y enfermedades profesionales para contribuir a la reducción de los índices de siniestralidad en la Región.
48. Mantenimiento de las páginas web del ISSL y del Observatorio de PRL.
49. Planificación y ejecución de acciones formativas y divulgativas en materia de seguridad y salud laboral (Código 2219).
50. Colaboración con entidades públicas y organizaciones privadas para la realización de actividades conjuntas de formación técnica y divulgación en PRL. Participación en la formación académica de los profesionales de la prevención.
51. Atención a consultas técnicas, relativas a Prevención de Riesgos Laborales (Código 1214).
52. Programación y desarrollo de estudios específicos sobre condiciones de seguridad y salud en empresas y centros de trabajo, prestándoles el asesoramiento pertinente.
53. Asesoramiento y asistencia técnica en materia preventiva a solicitud de organismos públicos: Administración Regional (Inspección Médica, Autoridad Laboral), Administración Central (Inspección de Trabajo, INSS, Autoridad Judicial) y agentes sociales más representativos.
54. Comprobación y seguimiento de las condiciones materiales y técnicas de seguridad y salud en las empresas, a través de los técnicos habilitados.
55. Investigación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
56. Entrega, a petición de los interesados, de la copia de los informes elaborados en el marco de las investigaciones de los accidentes laborales y las enfermedades profesionales (Código 1215).
57. Gestión y análisis de muestras de carácter ambiental o biológico por el laboratorio de Higiene Industrial y Salud Laboral (Código 0124).
58. Concesión de los premios autonómicos Antonio Ruiz Giménez a las buenas prácticas en prevención de riesgos laborales y a la innovación y fomento de la cultura preventiva (Código 5381).
59. Autorización de uso de la marca "Empresa comprometida con la seguridad y salud laboral de la Región de Murcia" (Código 414).

## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El Director General de Trabajo se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	<b>Compromiso</b>	<b>Indicador</b>
<b>1</b>	<i>Resolver los expedientes de subvención en el plazo máximo de tres meses contados desde la fecha de cierre establecida en la convocatoria abierta.</i>	<i>(Número de expedientes de subvención resueltos en tres meses / número total de expedientes de subvención) X 100 =100</i>
<b>2</b>	<i>Registrar la constitución de una sociedad cooperativa o la calificación de laboral de una sociedad limitada o anónima, en el plazo máximo de 1 mes desde la solicitud del interesado o subsanación de la solicitud, en su caso.</i>	<i>(Número de asientos registrales realizados en el plazo máximo de un mes desde su solicitud / número total de asientos registrales realizados) X 100 =100</i>
<b>3</b>	<i>Publicar en la página web corporativa los datos de ejecución del año, de los programas de subvenciones tramitados en el Servicio de Economía Social y de las inscripciones del Registro de Cooperativas y Sociedades Laborales, dentro de los 2 primeros meses del año siguiente.</i>	<i>(Número de publicaciones de datos sobre ejecución realizadas en los 2 meses primeros del año / Número total de publicaciones realizadas en el año) X 100 = 100</i>
<b>4</b>	<i>Entregar copias y certificados de los actos registrados en el Registro de Cooperativas y Sociedades Laborales en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su solicitud.</i>	<i>(Número de copias-certificados entregados en 5 días hábiles / Número total de copias y certificados solicitados) X 100 =100</i>
<b>5</b>	<i>Actualizar mensualmente en la Web corporativa la información de las Entidades Auditoras de los sistemas de prevención y de las empresas inscritas en el RERA, y en la aplicación SERPA la información de los Servicios de Prevención Ajenos.</i>	<i>(Número de actualizaciones realizadas / Numero total de actualizaciones autorizadas) X 100 =100</i>
<b>6</b>	<i>Actualizar mensualmente en la pagina WEB corporativa los distintos procedimientos competencia de este Servicio de Normas Laborales y Sanciones, así como los modelos normalizados de documentos de solicitud, comunicación, etc.</i>	<i>(Número de Actualizaciones realizadas/ número de actualizaciones autorizadas) X 100=100</i>
<b>7</b>	<i>Habilitar los libros de subcontratación en el plazo de dos días hábiles.</i>	<i>(Libros de subcontratación habilitados/ Libros recibidos en la Dirección General de Trabajo para su habilitación) X 100 =100</i>
<b>8</b>	<i>Publicar mensualmente los resúmenes estadísticos de siniestralidad laboral (RESL) antes del día 20 de cada mes.</i>	<i>(Número de RESL publicados antes del día 20 de cada mes/número total de RESL publicados) x 100 =100.</i>
<b>9</b>	<i>Publicar anualmente las estadísticas de siniestralidad laboral de la Región de Murcia antes del mes de Septiembre de cada año.</i>	<i>(Número de estadísticas de siniestralidad laboral de la Región de Murcia publicadas antes del mes de septiembre de cada año/ Número total de estadísticas publicadas) X 100 =100</i>
<b>10</b>	<i>Realizar siete acciones formativas en materia de seguridad y salud laboral en el presente ejercicio.</i>	<i>(Número de acciones formativas realizadas en el presente ejercicio/ número total de acciones formativas ofertadas) X 100 =100.</i>
<b>11</b>	<i>Responder las consultas técnicas relativas a PRL formuladas por escrito en un plazo máximo de 4 días laborables.</i>	<i>(Número de consultas atendidas en un plazo máximo de 4 días laborables / número de consultas recibidas) X 100 =100.</i>
<b>12</b>	<i>Investigar los accidentes de trabajo (AT) graves, muy graves y mortales (exceptuando los de tráfico, in itinere y patologías no traumáticas) y las enfermedades profesionales (EP) del grupo 6, notificados a través de las aplicaciones Delta y Cepsoss.</i>	<i>(Número de AT y EP investigados/número total de AT y EP notificados) X 100=100.</i>

<b>13</b>	<i>Analizar las muestras por parte del laboratorio de Higiene Industrial y Salud Laboral en un plazo máximo de 20 días laborables.</i>	<i>(Número de análisis de muestra realizados en un plazo inferior o igual a 20 días laborables/número total de muestras analizado) X 100 =100.</i>
<b>14</b>	<i>Celebrar el acto conciliación dentro de 14 días hábiles desde su solicitud por escrito.</i>	<i>(Número de conciliaciones celebradas en 14 días desde su solicitud por escrito/ numero total de conciliaciones solicitadas) X 100 =100.</i>
<b>15</b>	<i>Notificar por vía telemática las resoluciones (positiva o de subsanación) en materia de elecciones sindicales dentro de las 48 horas siguientes a la recepción de las solicitudes.</i>	<i>(Número de notificaciones telemáticas realizadas en 48 horas / número total de notificaciones telemáticas realizadas) X 100 =100.</i>
<b>16</b>	<i>Notificar por vía telemática las resoluciones en materia de registro de estatutos de organizaciones profesionales dentro del plazo de 15 días naturales.</i>	<i>(Número de notificaciones telemáticas realizadas en 15 días naturales/ número total de notificaciones telemáticas realizadas) X 100 =100.</i>
<b>17</b>	<i>Responder por escrito, o comunicar información sobre cualquier solicitud recibida en el Servicio de Relaciones Laborales en el plazo de 10 días hábiles.</i>	<i>(Número de contestaciones, enviadas en diez días hábiles / número total de contestaciones enviadas) X 100 =100.</i>

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos en sus relaciones con la Dirección General de Trabajo, órgano responsable de la Carta de Servicios tendrán los siguientes derechos, además de los enumerados en el artículo 35 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre LRJPAC: <https://www.boe.es/legislacion/legislacion.php>

Recibir información y orientación general sobre expedientes administrativos y trámites competencia de esta Dirección General, de modo presencial, telefónico o por correo electrónico.

Solicitar certificados y compulsas de los actos registrados, de acuerdo a la normativa vigente.

Disponer de un buzón vía correo electrónico para quejas y sugerencias.

Ser atendidos con el máximo respeto y deferencia, directa y personalmente.

Recibir notificación expresa de las Resoluciones y comunicaciones que procedan.

## NORMATIVA REGULADORA

La normativa reguladora de los servicios prestados por la Dirección General de Trabajo puede consultarse en la Web corporativa <http://www.carm.es/cpe/dgt> y en la guía de servicios <http://www.carm.es/guiadeservicios>.

## GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

- La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del titular de la Dirección General de Trabajo, quien se compromete al cumplimiento de los objetivos marcados, facilitando e impulsando la labor del equipo de trabajo para la consecución de los compromisos de calidad y a este respecto cabe considerar:

- El artículo 17 de la Ley 14/2013, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, define las Cartas de Servicios como instrumentos de información de los servicios y

expresión de los compromisos de calidad en su prestación. Con los compromisos expresados en esta Carta de Servicio, se está comunicando a los ciudadanos, la voluntad de la Administración Regional de ofrecer servicios de calidad e impulsar actuaciones que estimulen procesos de innovación y mejora continua de los servicios y, al mismo tiempo, los niveles de calidad, las condiciones de prestación de los servicios que los ciudadanos pueden esperar y el compromiso del responsable de esta Carta de Servicios en tratar de alcanzar estos objetivos.

- Para la elaboración de esta Carta de Servicios, se ha constituido un Equipo de Trabajo, presidido por el responsable de esta Carta de Servicios, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o Servicios de la Dirección General susceptibles de introducir mejoras y comunicará al personal de la Dirección General los compromisos de calidad.

- Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios el responsable de ésta, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizará un control mensual de su cumplimiento, cuando se refieran a los plazos y condiciones en las que se llevan a cabo los servicios que se prestan en continuo. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año, el Responsable de la Carta, a través de el Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, dará cuenta a la Inspección General de Servicios, del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el año transcurrido, así como, de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

## MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

La participación y colaboración de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos ofrecidos, se articulará mediante la presentación de quejas y sugerencias o cumplimentando, en su caso, las encuestas de satisfacción, en la forma que se señala a continuación:

**PRESENCIAL:** En las dependencias de la Dirección General de Trabajo.

**TELFÓNICA:** Teléfono 012 (Servicio de Atención al Ciudadano de la CARM) si la llamada es desde el territorio de la Región de Murcia o, en cualquier caso, al Teléfono 968362000.

**TELEMÁTICA:** Para el planteamiento, tanto de quejas como de sugerencias que los usuarios estimen pertinente realizar para el mejor funcionamiento de la Administración Regional. Los artículos 20 y siguientes del Decreto nº. 236/2010, de 3 de septiembre, de atención al ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia, regula el objeto, procedimiento y sus efectos. Además, en el Catálogo de Procedimientos y Servicios <http://www.carm.es/guiadeservicios>, figura dicho servicio con el código 0867, donde se podrá acceder a la información necesaria para que quien lo desee, pueda presentar quejas o sugerencias.

**ESCRITA:** Ante la Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (antes Ventanilla Única) o por correo postal.

## HORARIO DE ATENCIÓN

Horario de 9:30 a 14:00 horas todos los días hábiles: De lunes a viernes.

## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

### PRESENCIAL:

- Avenida de La Fama nº 3 planta baja y 1ª. 30003-Murcia.
- Calle Lorca, 70, 30120 El Palmar - (Murcia), sede del Instituto de Seguridad y Salud Laboral.
- Av de Murcia, 7. 5ª planta. 30203 Cartagena -(Murcia), Servicio de Conciliaciones con sede en Cartagena
- En las Oficinas de Atención al Ciudadano: <http://sede.carm.es/oficinasarm>

### TELEMÁTICA:

Mediante el portal Web: <http://www.carm.es/ISSL>

Por correo electrónico:

\*Dirección General

- General: <mailto:trabajomurcia@carm.es>
- Economía social: <mailto:economiasocialmurcia@carm.es>
- Relaciones Laborales: <mailto:relacioneslaboralesmurcia@carm.es>
- Normas Laborales: <mailto:ordenacionlaboralmurcia@carm.es>

\*Instituto de Seguridad y Salud Laboral: <mailto:issl@carm.es>

\*D. General, sede Conciliaciones, Cartagena: <mailto:relacioneslaboralescartagena@carm.es>

### TELEFÓNICA:

En los teléfonos de nuestras sedes en el mismo horario de atención presencial.

Dirección General

Teléfono 968 366 996 Fax: 968 36 51 44

Instituto de Seguridad y Salud Laboral

Teléfono: 968 365 500 Fax: 968 36 55 01

Dirección General sede conciliaciones Cartagena

Teléfono 968 506 703

Teléfono 012 (Servicio de Atención al Ciudadano de la Comunidad Autónoma) si la llamada es desde el territorio de la Región de Murcia, ó 968 362 000, si es desde fuera de ella.

## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

### AUTOBUSES:

Se pueden consultar las líneas de transporte en: <http://www.tmurcia.com/lineas.aspx>

Las Cartas de Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia se pueden consultar en <http://www.carm.es/cartasdeservicios>