

# OFICINA PERMANENTE ESPECIALIZADA

La Oficina Permanente Especializada es un órgano de consulta.

Aquí podrás presentar tus consultas, quejas o denuncias en materia de no discriminación

**Dirígete a la OPE si has sido objeto de discriminación en:**

- Transportes.
  - Telecomunicaciones y Sociedad de la Información.
  - Bienes y servicios a disposición del público.
  - Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación.
  - Relaciones con las Administraciones Públicas.

INFORMACIÓN PRESENCIAL: de lunes a viernes (de 9 a 14 horas) previa petición de cita.

## **OFICINA PERMANENTE ESPECIALIZADA**



- **DIRECCIÓN:**  
**Pº de la Castellana, 67-6<sup>a</sup> PL. Despacho A-682** (acceso por entrada principal del Ministerio de Fomento)
  - **TELÉFONOS:**  
**91 822 65 13 / 91 822 65 25 / 91 822 65 14**
    - **Fax: 91 363 50 74**
  - **CORREO ELECTRÓNICO:**  
**oficinape@mspsi.es**
  - **MEDIOS DE TRANSPORTE:**
    - **Metro y Cercanías: Nuevos Ministerios. Líneas 6, 8 y 10** (ascensores desde Metro)
    - **Autobuses: 7, 14, 27, 40, 45, 126, 147, 150, Circular** (parada de Nuevos Ministerios).

卷之三



# OFICINA PERMANENTE ESPECIALIZADA DEL CONSEJO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD



# CARTA DE SERVICIOS 2010



#### **PREMIO INSTITUCIONAL: AICE 2009**

## SERVICIOS QUE PRESTA LA OFICINA PERMANENTE ESPECIALIZADA (OPE)

- **Información, atención y orientación** sobre las materias de su competencia.
- **Inicia expedientes informativos** por las consultas o quejas presentadas en materia de no discriminación.
- **Contestación** a todas las quejas y consultas admitidas a trámite.

Con los expedientes informativos la OPE:

- Realiza un **Informe anual**.
- Propone **recomendaciones** al Consejo Nacional de la Discapacidad.
- Con las **denuncias** inicia las actuaciones previas al expediente de infracciones y sanciones.

## COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- En relación con la tramitación de **quejas**:

La conclusión del expediente informativo se adoptará en el plazo máximo de **dos meses**.

- En relación con las **consultas**:

Se les dará respuesta en el plazo máximo de **un mes** desde su recepción.

- En relación a las **denuncias**:

En un plazo de **10 días** hábiles se enviará informe a la Dirección General de Coordinación de Políticas Sectoriales sobre la Discapacidad.

Estos plazos se respetarán con la salvedad de que requieran informes de otras unidades.

- La **información en persona** se prestará previa cita por teléfono o correo electrónico, para la continuación del expediente informativo.
- La **información por teléfono** se prestará de lunes a viernes de 9 a 14 horas.

En caso de ocupación de líneas, los interesados podrán dejar un mensaje que será atendido en un plazo máximo de 72 horas.

- La **información por ordenador** se prestará en las condiciones siguientes:

Se atenderán las peticiones de consulta en el plazo de dos días laborales, siempre que no requieran apertura de expediente informativo.

## MEDIDAS EN CASO DE QUE NO SE CUMPLAN LOS COMPROMISOS

Los usuarios que consideren que la OPE ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito o reclamación a la Unidad responsable de la misma.

El Director General de Coordinación de Políticas Sectoriales sobre la Discapacidad comunicará personalmente, mediante carta al ciudadano/a, las causas del incumplimiento y de las medidas para solucionarlo.

## FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS USUARIOS

Los ciudadanos/as y usuarios/as podrán colaborar en la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Escribiendo sus opiniones en las encuestas que se realicen.
- Escribiendo quejas y sugerencias.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las personas con discapacidad podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de la OPE:

- Por correo electrónico con la firma electrónica del interesado dirigido a la Oficina de Información y Atención al Ciudadano (OIAC) [oiac@mspsi.es](mailto:oiac@mspsi.es)
- Por escrito firmado en la Sede de la OPE o en cualquier registro oficial.
- Por correo postal dirigido a la Oficina de Información y Atención al Ciudadano (OIAC) en Paseo del Prado 18-20, planta baja, 28014 Madrid.

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Dirección Ejecutiva de la Oficina Permanente Especializada (OPE) es responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta de Servicios.

Período de vigencia de la carta: **2010-2013**