

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Hacienda y Administración Pública

**6601 Resolución de 7 de julio de 2016 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 Desarrollo Rural y Forestal.**

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 Desarrollo Rural y Forestal de la Consejería de Agua, Agricultura y Medio Ambiente, ha elaborado 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.

Vista la propuesta de Carta de Servicios de la Dirección General de Desarrollo Rural y Forestal.

En su virtud, y de acuerdo con el artículo 7 del Decreto 105/2015, de 10 de julio, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, 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 Desarrollo Rural y Forestal de la Consejería de Agua, Agricultura y Medio Ambiente, cuyo texto se recoge en el Anexo.

**Segundo.-** El órgano directivo responsable de esta Carta de Servicios, mediante cuadros de mando de seguimiento, será el 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 Transportes, Costas y Puertos, deberá remitir a la Inspección General de Servicios, a través de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los 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 cuantos datos le sean requeridos por la Inspección General de Servicios a este respecto.

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

**Cuarto.-** La Dirección General de Desarrollo Rural y Forestal, en coordinación con el Servicio de Atención al Ciudadano, llevarán a cabo las acciones divulgativas y de difusión que estimen más adecuados, especialmente mediante los sistemas de difusión de carácter corporativo.

Murcia, a 7 de julio de 2016.—El Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, Enrique Gallego Martín.

ANEXO



Consejería de Agua, Agricultura y Medio Ambiente

# Carta de Servicios



## Dirección General de Desarrollo Rural y Forestal de la Administración Pública de la Región de Murcia

Carta de Servicios de la Dirección General de Desarrollo Rural y Forestal.

© Región de Murcia.  
Murcia, 2016.

## CONTENIDOS

CARTA DE SERVICIOS.....	1
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.....	2
SERVICIOS QUE SE PRESTAN .....	4
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN .....	5
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS .....	8
NORMATIVA REGULADORA .....	8
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS .....	9
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO .....	10
HORARIO DE ATENCIÓN.....	10
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN .....	11
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.....	11

## INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

### Naturaleza y funciones de la Dirección General de Desarrollo Rural y Forestal

La Dirección General de Desarrollo Rural y Forestal es el órgano directivo que asume las competencias y funciones en materia de modernización de explotaciones agrarias y de explotaciones prioritarias, diversificación de la economía rural, del programa regional de iniciativa LEADER, caminos rurales, política forestal, caza y pesca fluvial y autoridad de gestión del Programa de Desarrollo Rural PDR.

### Fines: Misión, Visión y Valores de la Dirección General de Desarrollo Rural y Forestal

#### MISIÓN:

Ejecutar las políticas de la Consejería de Agua Agricultura y Medio Ambiente y Contribuir al desarrollo económico y a la calidad de vida de la Región de Murcia promoviendo y apoyando a los sectores productivos agrícolas, ganaderos y forestales de la Región. Con aquellas actividades y acciones que permitan la incorporación de jóvenes al sector agrario, la mejora y modernización de las explotaciones agrarias, mejora y modernización de caminos rurales, la conservación de ecosistemas forestales y la gestión de montes públicos, la lucha contra incendios y defensa del medio natural, el fomento a la diversificación rural y medidas de cooperación entre grupos de acción local, así como la gestión y coordinación del Programa Regional de la iniciativa LEADER

#### VISIÓN:

Ser ejemplo en cuanto a capacidad de gestión y calidad de los servicios prestados, en las materias de su competencia como son la creación de empresas agrarias por jóvenes agricultores y la modernización de explotaciones agrarias y explotaciones agrarias prioritarias, la mejora y modernización de caminos rurales, la conservación de los ecosistemas forestales y gestión de montes públicos, lucha contra incendios y defensa del medio natural, así como la gestión y coordinación del programa de iniciativa Leader, aplicando la normativa vigente,

legislando a nivel autonómico las normas que permitan el desarrollo de los distintos sectores, gestionando los fondos europeos y nacionales que las distintas políticas destinan a los sectores sobre los que somos competentes, siempre basados en la mejora continua, la innovación analítica y tecnológica y la formación de los recursos humanos, la simplificación de procedimientos, la transparencia y la rendición de cuentas.

#### VALORES:

Valores orientados al ciudadano: la Dirección General de Desarrollo Rural y Forestal, con una gran vocación de servicio, busca satisfacer las necesidades del ciudadano y solucionar sus problemas para cubrir de esta forma las expectativas de los ciudadanos. Con un compromiso de respeto a los derechos individuales y colectivos, transparencia, colaboración, participación, comunicación, calidad en la gestión, gestión estratégica, flexibilidad, legalidad, profesionalidad, ética y responsabilidad.

Valores orientados a la calidad de los servicios prestados con el compromiso de mejora continua en la eficacia del sistema de gestión de calidad en todas las áreas y funciones que competen a esta Dirección General, fomentando la participación y a la iniciativa de todos los componentes de la organización.

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

Nombre del responsable: DIRECTOR GENERAL DE DESARROLLO RURAL Y FORESTAL.

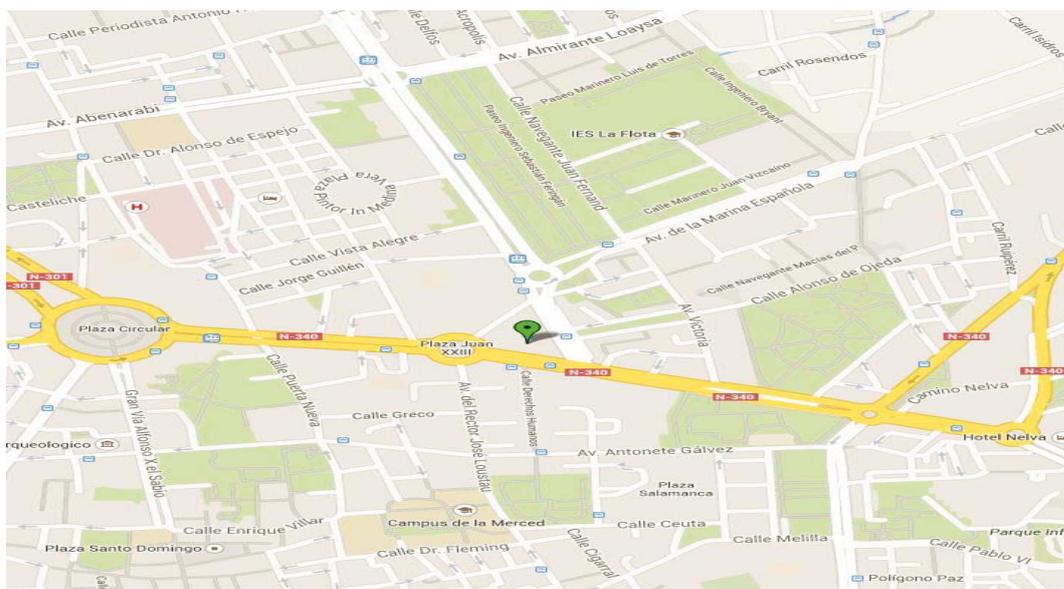
Teléfono: 968 362712 / 968 3627513

Consejería: AGUA, AGRICULTURA Y MEDIO AMBIENTE.

Dirección General: DESARROLLO RURAL Y FORESTAL.

Unidad Organizativa: DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO RURAL Y FORESTAL.

Plano:



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

DIRECCION GENERAL DE DESARROLLO RURAL Y FORESTAL.

Dirección: Plaza Juan XXIII, s/n. 30008-Murcia.

Teléfono: 968 362713

Web: <http://carm.es/caa/dgrdr>.

**SERVICIOS QUE SE PRESTAN**

Los servicios que se prestan al ciudadano se detallan a continuación y pueden consultarse en la guía de servicios (<http://www.carm.es/guiadeservicios>), mediante el código numérico de procedimiento (P-XXX) que se indica para cada servicio.

**Servicio de Modernización de Explotaciones Agrarias y Explotaciones Prioritarias (S392):**

- Ayudas destinadas a la creación de empresas agrarias por jóvenes agricultores y las inversiones de sus explotaciones (P-6442 y P-6403).
- Ayudas destinadas a la modernización de las explotaciones agrarias y la reestructuración de las mismas (P-6403).
- Ayudas destinadas a la reconstitución del potencial de producción en almendro afectado por la sequía (P-1186).
- Registro de Explotaciones Agrarias Prioritarias (P-1966).
- Registro de titularidad compartida de explotaciones agrarias de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (P-0385).

**Servicio de Apoyo Técnico, Económico y de Ordenación (S333):**

- Cambios de usos en terreno agrario sometido a licencia municipal (P-6282).

**Servicio de Diversificación de Economía Rural (S337):**

- Subvenciones Leader (P-6422).
- Procedimiento de selección de candidatos a grupos de acción local para el periodo 2014 – 2020 (P-1298).
- Expedición de licencias de caza (P-1695).
- Expedición de licencias de pesca fluvial (P-1707).
- Autorización de constitución, ampliación, segregación y cambio de titularidad en cotos privados de caza e intensivos (P-1734).
- Registro de aves rapaces en posesión de particulares para la práctica de la cetrería (P-1765).
- Autorización de caza en terrenos de titularidad pública (reservas regionales y cotos sociales de caza (P-1783).
- Autorización de concursos y competiciones de caza (P-1787).
- Autorización para el vallado de cotos (P-1798).
- Autorización de pesca fluvial en cotos sociales (P-1799).
- Autorización para la captura de perros errantes o cimarrones (P-1801).
- Autorización para la captura o caza de especies cinegéticas por daños agrícolas (P-1804).
- Autorización de zonas de adiestramiento cinegético (P-1806).
- Autorización de actividades de acuicultura destinadas a la pesca fluvial (P-1809).

- Inscripción en el Registro de talleres de taxidermia (P-1816).
- Autorización para el traslado y suelta de especies de caza vivas con destino a hábitat natural o estancia en explotación cinegética (P-4619).
- Autorización de instalaciones cinegéticas (P-5542).
- Autorización para el traslado de piezas de pesca fluvial con destino a repoblación (-5562).
- Autorización para modalidades específicas de caza menor (P-5601).
- Autorización de concursos y competiciones de pesca fluvial (P-5621).
- Declaración de cotos de pesca fluvial (sociales, deportivos o privados), ya sean intensivos, de pesca sin muerte, especiales o de repoblación sostenida (P-5882).
- Autorización de modalidades específicas de caza mayor (rondas nocturnas, batidas, aguardos, recechos y monterías (P-7302).
- Expedición de certificado en materia de caza y pesca fluvial (P-9422).
- Expedición de certificado sobre titularidad cinegética y piscícola en cotos de caza y pesca fluvial (P-9442).
- Autorización de aprovechamientos cinegéticos en montes públicos (P-1741).

*Subdirección General de Política Forestal:*

**Servicio de Planificación, Áreas Protegidas y Defensa del Medio Natural (S1446):**

- Autorización usos del fuego. (P-1817).

**Servicio de Gestión y Protección Forestal (S342):**

- Ayudas para el sector forestal para la mitigación de la desertificación y la prevención de incendios forestales en montes privados de la Región de Murcia (Procedimiento 0281).
- Ayudas para inversiones no productivas en montes privados de la Red Natura 2000 de la Región de Murcia (P-0282).
- Autorización de aprovechamientos apícolas y de pastos en montes públicos (P-7123).
- Autorización de permutas en montes públicos (P-7242).
- Autorización de roturaciones de terrenos forestales para su cultivo agrícola (P-7122).
- Autorización para el aprovechamiento de especies forestales del Anexo II del Decreto 50/2003 (en fincas particulares o montes públicos) (P-5481).
- Concesión de ocupaciones en dominio público forestal (P-7222).
- Emisión de certificación o informe sobre inmatriculación de fincas colindantes con monte público (P-5883).
- Emisión de certificación o informe sobre inmatriculación o exceso de cabida de fincas colindantes con vías pecuarias (P-1802).
- Modificación de trazados y permutas en vías pecuarias (P-7202).
- Ocupación renovable de carácter temporal de vías pecuarias (P-7186).

## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

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

	<b>Compromiso</b>	<b>Indicador</b>
<b>1</b>	Servicio de Modernización de Explotaciones Agrarias (S392): En la ayuda a la creación de empresas por jóvenes agricultores y las inversiones de sus	(Número de solicitudes de pago resueltas mensualmente en el plazo comprometido / Número mensual de solicitudes de pago resueltas) X 100 =

	<i>explotaciones, los expedientes de pago, se resolverán una vez obrante toda la documentación, en un plazo de 5 meses (P-6442 y P-6403).</i>	100.
2	<i>Servicio de Modernización de Explotaciones Agrarias (S392): Resolver la solicitud de inscripción en el registro de explotaciones agrarias de titularidad compartida en el plazo de 2 meses desde que obre en el expediente la documentación completa (P-0385).</i>	<i>(Número de inscripciones realizadas mensualmente en el plazo comprometido / Número de inscripciones resueltas) X 100 = 100.</i>
3	<i>Servicio de Planificación, Áreas Protegidas y Defensa del Medio Natural (S1446): Conceder autorización para la realización de fuegos, referidos a quemas agrícolas y forestales, fiestas locales (barbacoas, paellas, migas, etc.), fuegos artificiales (previa solicitud del Ayuntamiento correspondiente) y otros usos del fuego en épocas de peligro, en el plazo de 15 días desde que obre en el expediente toda la documentación (P-1817).</i>	<i>(Número de autorizaciones resueltas mensualmente en el plazo comprometido / Número mensual de solicitudes resueltas) X 100 = 100.</i>
4	<i>Servicio de Gestión y Protección Forestal: Autorización de roturaciones de terrenos forestales para su cultivo agrícola, en el plazo de 3 meses desde que obre en el expediente toda la documentación (P-7122).</i>	<i>( Número de autorizaciones mensuales realizadas en el plazo comprometido / Número autorizaciones mensuales realizadas) X 100 = 100.</i>
5	<i>Servicio de Gestión y Protección Forestal (S342): Emisión de certificados o informes sobre inmatriculación de fincas colindantes con monte público, en el plazo de 1 mes desde que obre en el expediente toda la documentación (P-5883).</i>	<i>(Número de certificaciones o informes mensuales realizadas en el plazo comprometido / Número de certificaciones o informes mensuales realizadas) X 100 = 100.</i>
6	<i>Servicio de Gestión y Protección Forestal (S342): Emisión de certificados o informes sobre inmatriculación o exceso de cabida de fincas colindantes con vías pecuarias, en el plazo de 3 mes desde que obre en el expediente toda la documentación (P- 1802).</i>	<i>(Número de certificaciones o informes mensuales realizadas en el plazo comprometido / Número de certificaciones o informes mensuales realizadas) X 100 = 100.</i>
7	<i>Servicio de Apoyo Técnico, Económico y de Ordenación (S333): Emisión de informes técnicos y autorizaciones sobre cambio de uso en terreno agrario, en el plazo de 1 mes desde que obre en el expediente toda la documentación (P-6282).</i>	<i>(Número de Informes mensuales emitidas en el plazo comprometido / Número mensual de informes emitidos) X 100 = 100.</i>
8	<i>Servicio de Diversificación de Economía Rural (S337): Emisión de informes técnicos y autorizaciones cinegéticas y piscícolas sobre constitución, ampliación, segregación y cambio de titularidad en cotos privados de caza e intensivos, en el plazo de 3 meses desde que obre en el expediente toda la documentación (P-1734).</i>	<i>(Número de Informes y autorizaciones mensuales emitidas en el plazo comprometido / Número mensual de Informes y autorizaciones emitidas) X 100 = 100.</i>
9	<i>Servicio de Diversificación de Economía Rural (S337): Emisión de autorización de caza en terrenos de titularidad pública, en el plazo de 3 meses desde que obre en el expediente toda la documentación (P-1783).</i>	<i>(Número autorizaciones mensuales emitidas en el plazo comprometido / Número mensual de autorizaciones emitidas) X 100 = 100.</i>
10	<i>Servicio de Diversificación de Economía Rural (S337): Emisión de autorización para el vallado de cotos, en el plazo de 3 meses desde que obre en el expediente</i>	<i>(Número de autorizaciones mensuales emitidas en el plazo comprometido / Número mensual de autorizaciones emitidas) X 100 = 100.</i>

	<i>toda la documentación (P- 1798).</i>	
11	<i>Servicio de Diversificación de Economía Rural (S337): Emisión de autorización de zonas de adiestramiento cinegético, en el plazo de dos meses y medio desde que obre en el expediente toda la documentación (P-1806).</i>	<i>(Número de autorizaciones mensuales emitidas en el plazo comprometido / Número mensual de autorizaciones emitidas) X 100 = 100.</i>
12	<i>Servicio de Diversificación de Economía Rural (S337): Emisión de autorización de actividades de acuicultura destinadas a la pesca fluvial, en el plazo de 3 meses desde que obre en el expediente toda la documentación (P-1809).</i>	<i>(Número de autorizaciones mensuales emitidas en el plazo comprometido / Número mensual de autorizaciones emitidas) X 100 = 100.</i>
13	<i>Servicio de Diversificación de Economía Rural (S337): Emisión de autorización para el traslado y suelta de especies de caza vivas con destino a hábitat natural o estancia en explotación cinegética, en el plazo de 3 meses desde que obre en el expediente toda la documentación (P- 4619).</i>	<i>(Número de autorizaciones mensuales emitidas en el plazo comprometido / Número mensual de autorizaciones emitidas) X 100 = 100.</i>
14	<i>Servicio de Diversificación de Economía Rural (S337): Emisión de autorización de instalaciones cinegéticas, en el plazo de 3 meses desde que obre en el expediente toda la documentación (P- 5542).</i>	<i>(Número de autorizaciones mensuales emitidas en el plazo comprometido / Número mensual de autorizaciones emitidas X 100 = 100.</i>
15	<i>Servicio de Diversificación de Economía Rural (S337): Emisión de autorización para el traslado de piezas de pesca fluvial con destino a repoblación, en el plazo de 2 meses desde que obre en el expediente toda la documentación (P- 5562).</i>	<i>(Número de autorizaciones mensuales emitidas en el plazo comprometido / Número mensual de autorizaciones emitidas X 100 = 100.</i>
16	<i>Servicio de Diversificación de Economía Rural (S337): Emisión autorización para Declaración de cotos de pesca fluvial, en el plazo de 3 meses desde que obre en el expediente toda la documentación (P-5882).</i>	<i>(Número de autorizaciones mensuales emitidas en el plazo comprometido / Número mensual de autorizaciones emitidas) X 100 = 100.</i>
17	<i>Servicio de Diversificación de Economía Rural (S337): Expedición de licencias de caza y pesca fluvial, en el plazo de 1 día desde que se realiza la solicitud (P-1695 y P-1707).</i>	<i>(Número licencias mensuales emitidas en el plazo comprometido / Número mensual de licencias emitidas) X 100 = 100.</i>
18	<i>Servicio de Diversificación de Economía Rural (S337): Registro de aves rapaces para la práctica de la cetrería, en el plazo de 1 mes desde que obre en el expediente toda la documentación (P-1765).</i>	<i>(Número de registros mensuales emitidas en el plazo comprometido / Número mensual de registros realizadas) X 100 = 100.</i>
19	<i>Servicio de Diversificación de Economía Rural (S337): Autorizaciones de concursos y competiciones, en el plazo de 1 mes desde que obre en el expediente toda la documentación (P-5621).</i>	<i>(Número de autorizaciones mensuales emitidas en el plazo comprometido / Número mensual de autorizaciones emitidas) X 100 = 100.</i>
20	<i>Servicio de Diversificación de Economía Rural (S337): Emisión de certificados en materia cinegética y piscícola fluvial, en el plazo de 1 mes desde que obre en el expediente toda la documentación (P-9442).</i>	<i>(Número de certificados mensuales emitidas en el plazo comprometido / Número mensual de certificados emitidos) X 100 = 100.</i>
21	<i>Servicio de Diversificación de Economía Rural (S337): Inscripción en el Registro de talleres de taxidermia, en el plazo de 1 mes desde que obre en el expediente toda la documentación (P-1816).</i>	<i>(Número de inscripciones mensuales emitidas en el plazo comprometido / Número mensual de inscripciones emitidas) X 100 = 100.</i>

22

*Servicio de Diversificación de Economía Rural (S337): Expedición de certificados en materia de caza y pesca fluvial) en el plazo de 1 mes desde que obre en el expediente toda la documentación (P- 9422)*

*(Número de certificados mensuales emitidas en el plazo comprometido / Número mensual de certificados emitidas) X 100 = 100.*

23

*Servicio de Diversificación de Economía Rural (S337): Autorización de aprovechamientos cinegéticos en montes públicos, en el plazo de 1 semana desde que obre en el expediente toda la documentación (P-1741).*

*(Número de autorizaciones mensuales emitidas en el plazo comprometido / Número mensual de autorizaciones emitidas) X 100 = 100.*

24

*Servicio de Diversificación de Economía Rural (S337): Autorización para la captura o caza de especies cinegéticas por daños agrícolas en el plazo de 1 semana desde que obre en el expediente toda la documentación (P-1804).*

*(Número de autorizaciones mensuales emitidas en el plazo comprometido / Número mensual de autorizaciones emitidas) X 100 = 100.*

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con la Dirección General de Desarrollo Rural y Forestal, órgano responsable de la Carta de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

Derechos de los ciudadanos relacionados con el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. LRJPAC: <https://www.boe.es/legislacion/legislacion.php>

Otros: Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

## NORMATIVA REGULADORA

La variedad y complejidad de las funciones y servicios prestados por la Dirección General de Desarrollo Rural y Forestal, hace que la normativa que regula los servicios prestados por la misma sea muy extensa y variada y que se modifique frecuentemente. Por ello en la presente Carta se citan únicamente las normas principales.

### **Materia Modernización de Explotaciones y Explotaciones Prioritarias:**

- Orden de 26 de noviembre de 2015, de la Consejería de Agua, Agricultura y Medio Ambiente, por el que se establecen las bases reguladoras de las ayudas destinadas a los jóvenes agricultores para la creación de empresas agrarias y la inversión en sus explotaciones en el marco del PDR 2014 – 2016, (BORM 277 de 30 de noviembre de 2015).
- Ley 19/1995 de 4 de julio, de Modernización de Explotaciones Agrarias (BOE nº 159 de 5 de julio de 1995).
- Ley 35/2011 de 4 de octubre, sobre titularidad compartida de las explotaciones agrarias (BOE nº 240 de 5 de octubre de 2011).

- Decreto 8/2013, de 18 de enero, (BORM 17 de 22 de enero de 2013), por el que se crea y regula el registro de explotaciones agrarias prioritarias y de titularidad compartida de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

### **Materia de Planificación, Áreas Protegidas y Defensa del Medio Natural.**

Autorización de aprovechamientos cinegéticos en montes públicos:

- Ley 7/2003, de 12 de noviembre, de Caza y Pesca Fluvial de la Región de Murcia. (BORM nº 284 de 10/12/2003).
- Emisión de certificación o informe sobre inmatriculación o exceso de cabida de fincas colindantes con monte público:
- Ley 5/1985, de 31 de julio, de Patrimonio de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. (BORM nº 210, de 13/09/1985).
- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas. (BOE nº 264, de 04/11/2003).
- Ley 3/1995, de 23 de marzo, de Vías Pecuarias. (BOE nº 71, de 24/03/1995).

### **Materia Diversificación de Economía Rural**

Programa LEADER

- Orden de 19 de junio de 2015, de la Consejería de Agricultura y Agua, por la que se regula el procedimiento y se aprueba la convocatoria para la selección en la Región de Murcia, de los grupos de acción local candidatos a gestionar las Estrategias de Desarrollo Local Participativo en el periodo de programación 2014-2020. (BORM nº 143, de 24/06/2015)
- Orden de 2 de febrero de 2015, de la Consejería de Agricultura y Agua, por la que se modifica la Orden de 17 de julio de 2012, de la Consejería de Agricultura y Agua, por la que se establecen las bases reguladoras de las ayudas del enfoque "Leader" correspondientes a las medidas 411 y 413 del programa de desarrollo rural de la Región de Murcia 2007-2013 (BORM nº 29 de 05/02/2015)

## **GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS**

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del Director General de Desarrollo Rural y Forestal, 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 ininterrumpidamente a lo largo del año. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año, el Director General de Desarrollo Rural y Forestal, 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 Desarrollo Rural y Forestal.

**TELEFÓNICA:** 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, 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 cualquier Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (antes Ventanilla Única) o por correo postal a Dirección General de Desarrollo Rural y Forestal, Plaza Juan XXIII, s/n, 30008 – MURCIA.

## HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención al público en las dependencias de la Dirección General de Desarrollo Rural y Forestal será de lunes a viernes: 09:00 h a 14:30 h

## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Para la comunicación de cualquier incidencia, tramitación de solicitudes u obtención de información relacionada los servicios prestados o actividades realizadas por la Dirección General de Desarrollo Rural y Forestal, el ciudadano podrá optar por cualquiera de los siguientes medios:

**PRESENCIAL:** - Registro de la Consejería de Agricultura y Agua y en las Oficinas Comarcales Agrarias (OCAS).

**TELEFÓNICO:** - Llamando al teléfono 012 de atención al ciudadano si llama desde esta Región y al 968 36 20 00 si llama desde otra Comunidad Autónoma.

**ELECTRÓNICO:** - Por cualquiera de los métodos contemplados en sede electrónica de la Comunidad Autónoma, <https://sede.carm.es/>.

## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

LINEA CIRCULAR 1 (Plaza Circular/1º de Mayo; Parada Juan XXIII; 9002)

LINEA CIRCULAR 2 (Plaza Circular/Plaza Camachos; Parada Juan XXIII; 9151)

LINEA CIRCULAR 3 (Plaza Circular/Ciudad de la Justicia; Parada Juan XXIII; 9002)

LINEA CIRCULAR 4 (Plaza Circular/Plaza Camachos; Parada Juan XXIII; 9151)

LINEA RAYO 17 (Plaza Circular/Hospital Reina Sofía; Parada Juan XXIII; 9002)

Puede consultar sus horarios en [http://www.latbus.com/linyhora\\_directo.asp](http://www.latbus.com/linyhora_directo.asp)

Se pueden consultar más 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>