



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DO  
GOBIERNO EN  
GALICIA

SUBDELEGACIÓN  
DO GOBIERNO EN  
LUGO



# Subdelegación do Goberno en Lugo

***Carta de  
Servizos***

**2017-2020**



Edita: PRA  
NIPO: 785-17-022-3

## PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- ▶ **OFICINA DE INFORMACIÓN E ATENCIÓN AO CIUDADÁN:** Orientación ao cidadán en relación cos servizos e procedementos administrativos da Administración Xeral do Estado. Información e consulta sobre temas e asuntos de interese xeral para os cidadáns. Rexistro de documentos.
- ▶ **DEREITOS DOS CIUDADANS E SEGURIDADE CIDADÁ:** Dereitos fundamentais: garantía do exercicio dos dereitos fundamentais de reunión e manifestación.
- ▶ **AUTORIZACIÓNS ADMINISTRATIVAS:** En materia de tenencia e uso de armas, explosivos e pirotecnia, seguridade privada, orde pública.
- ▶ **XURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Secretaría do Xurado. Tramitación de Expedientes de Expropiación.
- ▶ **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuacións e asesoramento técnico en situacións de emerxencia de interese nacional.
- ▶ **UNIDADE CONTRA A VIOLENCIA SOBRE A MULLER:** Seguimento e elaboración de actuacións sobre situacións de violencia de xénero.
- ▶ **AGRICULTURA E PESCA:** Exercicio das competencias estatais na materia (inspeccións pesqueiras, inspeccións de sanidade animal e de sanidade vexetal).
- ▶ **INDUSTRIA:** Explosivos e material pirotécnico.
- ▶ **TRABALLO:** Atención a emigrantes retornados, información socio-laboral e salarios de tramitación. Información xeral e tramitación de expedientes para a concesión de permisos en materia de estranxeiría.

## DEREITOS DOS CIUDADANS

De acordo co disposto na Lei 39/2015 do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, os cidadáns teñen dereito a obter información e orientación acerca dos requisitos xurídicos ou técnicos que as disposicións vixentes impoñan aos proxectos, actuacións ou solicitudes que se propoñan realizar.

## COMPROMISOS DE CALIDADE

- ▶ **Chaamadas telefónicas:** Tempo máximo de espera inferior a 1 minuto.
- ▶ **Consultas presenciales:** Atendidas en menos de 5 minutos.
- ▶ **Consultas por Correo Electrónico:** Atendidas en 1 día hábil.
- ▶ **Escritos de consulta e de requerimento de información:** Prazo máximo de contestación. 10 días hábiles.
- ▶ **Queixas y suxestións:** Contestadas en un prazo máximo de 10 días hábiles.

## INDICADORES DE CALIDADE

A fin de poder comprobar o nivel de cumprimento dos obxectivos antes citados, establécense os seguintes indicadores de nivel de calidade de os servizos prestado pola Subdelegación:

- Porcentaxes de consultas telefónicas cuxa espera foi inferior a 1 minuto.
- Porcentaxe de consultas presenciais atendidas en menos de 5 minutos.
- Porcentaxe de consultas por correo electrónico atendidas en 1 día hábil.
- Porcentaxe de escritos de consulta e/ou de requirimento de información contestados nun prazo de 10 días hábiles.
- Porcentaxe de Queixas e Suxestións contestadas en menos de 10 días hábiles.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN NO CASO DE INCUMPRIMENTO DOS COMPROMISOS DECLARADOS INDICADORES DE CALIDADE

As reclamacións por incumprimento dalgún dos compromisos asumidos nesta carta poden dirixirse á unidade responsable da mesma. O responsable do Organismo informará o cidadán das actuacións levadas a cabo e das medidas adoptadas, no seu caso. Así mesmo presentará as oportunas desculpas se se observaron deficiencias en relación coas devanditas reclamacións.

As reclamacións por incumprimento dos compromisos declarados nesta carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidade patrimonial da Administración.

## FORMAS DE PARTICIPACIÓN DOS CIDADÁNS USUARIOS

Os cidadáns e os usuarios dos Servizos da Subdelegación do Goberno poderán colaborar na mellora da prestación do servizo a través dos seguintes medios:

1. Mediante a expresión das súas opinións nas enquisas que periodicamente se realicen.
2. Mediante a formulación de queixas e suxestións conforme ao previsto nesta Carta.

## QUEIXAS E SUXESTIÓN

Os cidadáns poderán presentar as súas queixas e suxestións sobre o funcionamento dos Servizos da Subdelegación do Goberno, das formas seguintes:

- No Formulario de Queixas e Suxestións habilitado na Oficina de Información e Atención ao Cidadán.
- Por correo postal.
- Mediante correo electrónico dirixido á dirección: [personal\\_oiac.lugo@correo.gob.es](mailto:personal_oiac.lugo@correo.gob.es) ou a través da sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>. Para utilizar estes medios é necesario o DNI electrónico ou certificado electrónico en vigor.

## PRESENTACIÓN

A Subdelegación do Goberno en Lugo, é un órgano da Delegación do Goberno en Galicia, que actúa na provincia de Lugo baixo a inmediata dependencia do Subdelegado do Goberno.

O servizo aos cidadáns é o obxectivo das Subdelegacións do Goberno nas distintas provincias que configuran a xeografía española, e mellorar permanentemente a calidade deste servizo é o empeño dos seus empregados e responsables.

As Cartas de Servizos intégranse no conxunto de accións evolutivas impulsadas desde o Ministerio da Presidencia e para as Administracións Territoriais, dentro do seu plan para a mellora da calidade dos servizos administrativos, coa finalidade de construír unha nova Administración rexida polos principios funcionais de eficacia, eficiencia, transparencia e servizo efectivo aos cidadáns, que sitúe a estes no centro das decisións.

## HORARIOS DE ATENCIÓN AO PÚBLICO

### OFICINA DE INFORMACIÓN E ATENCIÓN AO CIUDADÁN E REXISTRO XERAL

- De 09:00 a 17:30 horas, de luns a venres
- De 09:00 a 14:00 horas, os sábados.

#### **Del 16 de xuño ó 15 de setembro:**

- De 08:00 a 15:00 horas de luns a venres
- De 09:00 a 14:00 horas os sábados

#### **RESTO DE SERVICIOS:**

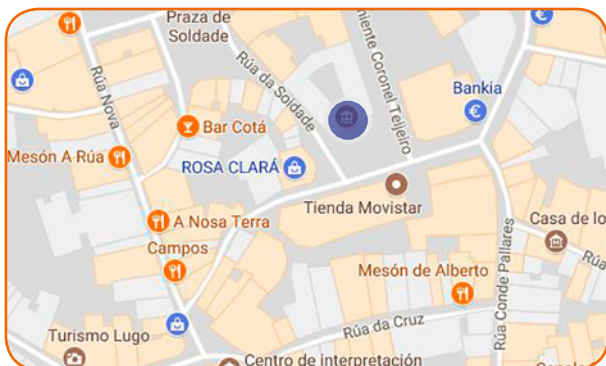
- De 09:00 a 14,00 horas, de luns a venres.

## UNIDADE RESPONSABLE DA CARTA DE SERVIZOS

A Secretaría Xeral da Subdelegación do Goberno é a Unidade responsable da Carta de Servizos.

Será a encargada de velar polo cumprimento da mesma e de comprobar as correspondentes accións de mellora.

## PLANO DE SITUACIÓN - MEDIOS DE ACCESO



A Subdelegación do Goberno encóntrase na zona monumental, a cal na súa maior parte é peonil, con todo, pódese acceder a Tráves das liñas 7A e 8 de autobuses urbanos que teñen parada na Praza de Santo Domingo.

## DIRECCIÓN POSTALES, TELEFÓNICAS E TELEMÁTICAS

SUBDELEGACIÓN DO GOBERNO EN LUGO

C/ Armanyá, n.º 10.

27071 LUGO

CENTRALITA ..... 982 75 90 00

FAX ..... 982 75 92 51

CORREO ELECTRÓNICO:

subdelegación\_gobierno.lugo@correo.gob.es

UNIDADES DE ATENCIÓN E SERVICIO AO CIUDADÁN:

Oficina de Información e atención ao cidadán -

Rexistro de documentos

TELEFONOS: 982 759230/ 982 759232/ 982 759235

CORREO ELECTRÓNICO:

personal\_oiac.lugo@correo.gob.es



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DO  
GOBERNO EN  
GALICIA

SUBDELEGACIÓN  
DO GOBERNO EN  
LUGO