



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DO  
GOBERNO EN  
GALICIA

SUBDELEGACIÓN  
DO GOBERNO EN  
OURENSE



# Subdelegación do Goberno en Ourense

***Carta de  
Servizos***

***2014-2017***



Edita: MINHAP  
NIPO: 630-14-023-0

**Protexa o medio ambiente. Non imprima se non é imprescindible**

## A SUBDELEGACIÓN DO GOBERNO EN OURENSE PRESTA OS SEGUINTE SERVIZOS

### ▶ **OFICINA DE INFORMACIÓN E REXISTRO - 060:**

- Orientación sobre servizos e trámites das Administracións Públicas.  
Trámites de revalidación e homologación de títulos, e de obtención do certificado de firma electrónica.
- Entrega de títulos universitarios.
- Información e venda de cartografía do Centro Nacional de Información Xeográfica e do Ministerio de Fomento.
- Recepción/remisión de escritos para as Administracións Públicas.

### ▶ **UNIDADE CONTRA A VIOLENCIA SOBRE A MULLER:**

- Actuacións destinadas á protección integral das mulleres vítimas de violencia de xénero.

### ▶ **AUTORIZACIÓNS ADMINISTRATIVAS:**

- Autorizacións en materia de arma, explosivos e seguridade privada.
- Protección da seguridade cidadá.
- Garantía do exercicio do dereito de reunión e manifestación.

### ▶ **PROTECCIÓN CIVIL:**

- Tramitación de axudas e subvencións destinadas a concellos e particulares para reparar danos producidos por condicións climatolóxicas extremas, incendios e desastres.
- Participación na coordinación dos Corpos e Forzas de Seguridade con outras Administracións en situacións de urxencia e incendios.
- Control de cursos de formación e axudas do Ministerio de Agricultura e da distribución da axuda alimentaria da Unión Europea a persoas necesitadas.

### ▶ **INFRACCIÓNS ADMINISTRATIVAS:**

- Tramitación de procedementos administrativos sancionadores de materia de seguridade cidadá, dereito de reunión, seguridade privada, policía de ferrocarrís, obxectos fabricados con metais preciosos, violencia, racismo, xenofobia e intolerancia no deporte.

### ▶ **XURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:**

- Resolución de expedientes para determinación do xustiprezo dos bens expropiados pola Administración Xeral do Estado.

### ▶ **DEPENDENCIA DE TRABALLO E INMIGRACIÓN:**

- Información e xestión de prestacións a favor de emigrantes retornados. Reclamacións ao Estado por salarios de tramitación. Información de carácter socio-laboral.

## **Oficina de Estranxeiría**

- Información e tramitación de expedientes relacionados coa documentación ou con sancións en materia de estranxeiría.

## **DEREITOS DOS CIDADÁNS E USUARIOS DOS SERVIZOS**

Conforme ao establecido no artigo 35 da Lei 30/1992, os cidadáns que se dirixan á Subdelegación do Goberno en Ourense teñen, entre outros, dereito a:

- ▶ Recibir información administrativa xeral ou específica de xeito presencial, telefónica, informática ou telemática, de forma eficaz e rápida.
- ▶ Ser atendidos directa e personalizadamente.
- ▶ Unha información administrativa, real veraz e pública.
- ▶ Ser auxiliados na redacción dos documentos administrativos que dirixan a órganos da Administración Xeral do Estado, conforme ao disposto na lexislación vixente.
- ▶ A utilizar nas súas relacións coa Subdelegación os medios electrónicos que se atopen dispoñibles conforme ao previsto na Lei 11/2007, de acceso electrónico dos cidadáns aos Servizos Públicos.

## **COMPROMISOS DE CALIDADE QUE SE OFRECEN**

- ▶ Chamadas telefónicas atendidas antes de 2 minutos.
- ▶ Consultas presenciais sen cita previa atendidas antes de 20 minutos.
- ▶ Tempo de espera en atención con cita previa inferior a 15 minutos.
- ▶ Documentación presentada ao amparo do artigo 38.4 da Lei de Réxime Xurídico das Administracións Públicas e do Procedemento administrativo Común, cursada ao organismo de destino antes de 48 horas.
- ▶ Queixas e suxestións contestadas antes de 15 días hábiles.

## **INDICADORES DO NIVEL DE CALIDADE DOS SERVIZOS PRESTADOS**

- ▶ Porcentaxe de chamadas telefónicas atendidas antes de 2 minutos.
- ▶ Porcentaxe de consultas presenciais atendidas antes de 20 minutos.
- ▶ Porcentaxe de citas previas atendidas antes de 15 minutos.

- ▶ Porcentaxe de documentación presentada ao amparo do artigo 38.4 da Lei 30/1992 cursada no prazo de 48 horas.
- ▶ Porcentaxe de queixas e suxestións contestadas antes de 15 día hábiles.

## **MEDIDAS DE SUBSANACIÓN NO CASO DE INCUMPRIMENTO DOS COMPROMISOS DECLARADOS**

- ▶ As reclamacións polo incumprimento dos compromisos asumidos nesta Carta non darán lugar a responsabilidade patrimonial. Poderán dirixirse á Secretaría Xeral da Subdelegación e serán sempre contestadas no prazo máximo de 15 días hábiles.
- ▶ No caso de que se constate o incumprimento dalgúns dos compromisos asumidos nesta carta, o Subdelegado do Goberno enviará ao cidadán unha carta de desculpas, na que, ademais, comunicará as medidas adoptadas para corrixir a deficiencia observada.

## **FORMAS DE COLABORACIÓN E PARTICIPACIÓN NA PRESTACIÓN DO SERVIZO**

- ▶ Expresando as súas opinións nas enquisas que periodicamente se realicen.
- ▶ Presentación de queixas e suxestións conforme ao previsto nesta Carta de Servizos e na lexislación vixente.

## **QUEIXAS E SUXESTIÓNS**

Poderán ser formuladas:

- ▶ Presencialmente, cumprimentando o formulario dispoñible na Oficina de Rexistro e Información ao Cidadán sita nas dependencias da Subdelegación na Rúa Parque de San Lázaro, nº1. CP 32003 - Ourense.
- ▶ Por correo postal, dirixidas a dirección da Subdelegación (Rúa Parque de San Lázaro, nº1. CP 32003 – Ourense).
- ▶ Cursadas ao número de Fax: 988759191.
- ▶ Por correo electrónico a dirección [secretario\\_general.ourense@seap.minhap.es](mailto:secretario_general.ourense@seap.minhap.es)
- ▶ Polo procedemento accesible dende a sé electrónica ACCEDA, dirección <https://sede.administracionespublicas.gob.es/>, utilizando para a correcta identificación do cidadá un certificado electrónico recoñecido, de acordo coa lexislación de firma electrónica en vigor.

## **PRESENTACIÓN**

As Cartas de Servizos son documentos que constitúen un instrumento a través do que os órganos da Administración do Estado informan aos cidadáns sobre os servizos encomendados, dereitos que lles asisten en relación con estes e os compromisos de calidade na súa prestación.

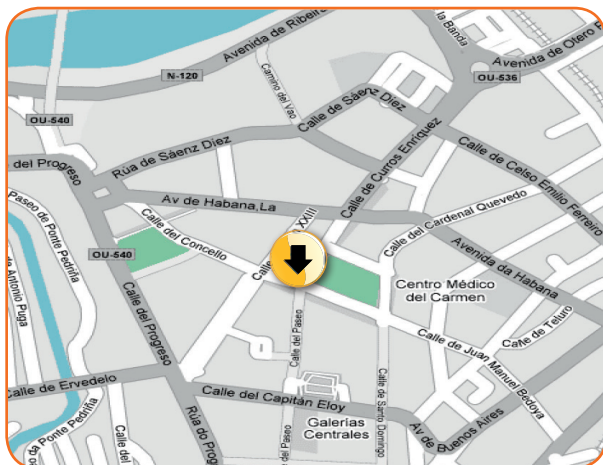
A Subdelegación do Goberno en Ourense é un órgano da Delegación do Goberno en Galicia, a cal está adscrita organicamente ao Ministerio de Facenda e Administracións Públicas.

Presta na provincia de Ourense servizos propios do Ministerio de Facenda e Administracións Públicas, no ámbito das competencias que lle atribúe a normativa vixente, así como servizos doutros Ministerios que foron integrados na Delegación do Goberno a través da Lei 6/1997, de 14 de abril, de Organización e Funcionamento da Administración Xeral do Estado, e as súas normas de desenvolvemento.

Dentro dun proceso continuo de transformación e modernización elaborou esta Carta de Servizos coa finalidade de informar aos cidadáns dos servizos que presta, os dereitos que lle asisten, os compromisos adquiridos para mellorar o seu funcionamento e as diferentes vías e medios de que dispoñen aqueles para participar e colaborar en mellora destes. Trátase, en suma, dun documento no que se informa da labor que desenvolve a Subdelegación.

## Subdelegación do Goberno en Ourense

Rua Parque San Lázaro, 1. 32003 - Ourense



### PLANO DE SITUACIÓN

#### Liñas de autobuses urbanos

Dende a estación de tren: liña 3.

Dende a estación de autobuses: liña 6.

Dende barrios periféricos: liñas 1, 2, 3, 4, 5, 7, 9 e 10.

### INFORMACIÓN PRESENCIAL

De 9:00 a 17:30 horas, de luns a venres.

De 9:00 a 14 horas, os sábados.

#### Horario de verán (16 de xuño ao 15 de setembro)

De 8:00 a 15:00 horas, de luns a venres.

De 9:00 a 14:00 horas, os sábados.

**Centraliña: 988 759 000**

**Fax: 988 759 191**

### UNIDADE RESPONSABLE DA CARTA DE SERVIZOS

#### SECRETARÍA XERAL

Teléfono: 988 759 139

Correo electrónico:

[secretario\\_general.ourense@seap.minhap.es](mailto:secretario_general.ourense@seap.minhap.es)



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DO  
GOBERNO EN  
GALICIA

SUBDELEGACIÓN  
DO GOBERNO EN  
OURENSE