



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DO
GOBIERNO EN
GALICIA

SUBDELEGACIÓN
DO GOBIERNO
EN PONTEVEDRA



Subdelegación do Goberno en Pontevedra

Carta de Servizos

2017-2020



CALIDAD
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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

PRESTACIÓN DE SERVIZOS

- ▶ **OFICINA DE INFORMACIÓN E ATENCIÓN AO CIDADÁN.** 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 a cidadanía. Rexistro de documentos.
- ▶ **DEREITOS DOS CIDADÁNS E SEGURIDADE CIDADÁ.** Dereitos fundamentais: garantía do exercicio dos dereitos fundamentais de reunión e manifestación.
- ▶ **AUTORIZACIÓNS ADMINISTRATIVAS.** En materia de tenza e uso de armas, explosivos e pirotecnia, seguridade privada, orde pública e seguridade viaria.
- ▶ **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.
- ▶ **SANIDADE.** Exercicio das competencias estatais en materia de sanidade exterior (control sanitario de mercadorías e medios de transporte internacionais, vacinación internacional, traslados internacionais de cadáveres, inspección farmacéutica e control de drogas, habilitación de títulos sanitarios da Unión Europea).
- ▶ **AGRICULTURA E PESCA.** Exercicio das competencias estatais na materia (inspeccións pesqueiras, inspeccións de sanidade animal e de sanidade vexetal).
- ▶ **INDUSTRIA.** Autorizacións e visitas de inspeccións anuais e extraordinarias en diversas materias (pirotecnia, explosivos). Tramitación dos expedientes sobre patentes e modelos de utilidade. Homologación e normalización de bens de produtos industriais.

- ▶ **TRABALLO.** Atención a emigrantes retornados, información sociolaboral e salarios de tramitación. Información xeral e tramitación de expedientes para a concesión de permisos en materia de estranxeiría.

DEREITOS DA CIDADANÍA

De acordo co disposto na Lei 39/2015, do 1 de outubro, 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 imponen aos proxectos, actuacións ou solicitudes que se propoñan realizar.

COMPROMISOS DE CALIDADE

- ▶ O 90 % das consultas presenciais realizadas, atenderase antes de 5 minutos, e o 10 % restante atenderase antes de 10 minutos.
- ▶ O tempo de contestación dos escritos recibidos por correo postal e electrónico ou entregados persoalmente non será superior a 10 días hábiles, desde a súa recepción.
- ▶ Todas as queixas e suxestións, sempre que conteñan os datos necesarios de identificación, serán contestadas nun prazo máximo de 5 días hábiles.

INDICADORES DE CALIDADE

- ▶ Porcentaxe de consultas presenciais atendidas antes de 5 e 10 minutos.
- ▶ Porcentaxe de escritos contestados nun prazo máximo de 10 días hábiles.
- ▶ Porcentaxe de escritos de queixas e suxestións contestados nun prazo non superior a 5 días hábiles desde a súa entrada na Subdelegación do Goberno.

MEDIDAS DE CORRECCIÓN EN CASO DE QUE SE INCUMPRAN OS COMPROMISOS DECLARADOS INDICADORES DE CALIDADE

As reclamacións por incumprir algún dos compromisos asumidos nesta carta poden dirixirse á unidade responsable desta. O responsable do organismo informará o cidadán das actuacións levadas a cabo e, se é o caso, das medidas adoptadas. Así mesmo, presentará as oportunas desculpas se se observaron deficiencias en relación con estas reclamacións.

As reclamacións por incumprir os compromisos declarados nesta carta en ningún caso darán lugar á responsabilidade patrimonial da Administración.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DOS CIDADÁNS E 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 se realicen periodicamente.
2. Mediante a formulación de queixas e suxestións conforme ao previsto nesta carta.

QUEIXAS E SUXESTIÓN

Os cidadáns e as cidadás 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 ao enderezo secretario_general.pontevedra@correo.gob.es ou a través da sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>.

PRESENTACIÓN

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

O obxectivo fundamental das Subdelegacións do Goberno nas distintas provincias que configuran a xeografía española é o servizo á cidadanía e a obriga dos seus empregados e responsables é mellorar permanentemente a calidade deste servizo.

As cartas de servizos intégranse no conxunto das 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, e a súa finalidade é construír unha nova Administración rexida polos principios funcionais de eficacia, eficiencia, transparencia e servizo efectivo aos cidadáns e que estes se sitúen no centro das decisións que se tomen.

HORARIOS DE ATENCIÓN AO PÚBLICO

OFICINA DE INFORMACIÓN E ATENCIÓN AO CIDADÁN E REXISTRO XERAL

- De luns a venres, de 9 a 17:30 horas.
- Os sábados, de 9 a 14 horas.

Do 16 de xuño ao 15 de setembro:

- De luns a venres, de 8 a 15 horas.
- Os sábados, de 9 a 14 horas.

RESTO DE SERVIZOS:

- De luns a venres, de 9 a 14:30 horas.

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



ENDEREZOS POSTAIS, TELEFÓNICOS E TELEMÁTICOS

SUBDELEGACIÓN DO GOBERNO EN PONTEVEDRA

- Praza de España, s/n. 36002 Pontevedra

UNIDADES DE ATENCIÓN E SERVIZO AO CIDADÁN

Oficina de Información e Atención ao Cidadán - Rexistro de Documentos

- Praza de España, s/n. 36002 Pontevedra

OUTRAS SEDES

- R/ Michelena, 28. 36002 Pontevedra

DEPENDENCIA DA ÁREA DE TRABALLO E INMIGRACIÓN

- R/ Cánovas del Castillo 18. Vigo

PIF

- Estación Marítima, s/n. Vigo



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DO
GOBERNO EN
GALICIA

SUBDELEGACIÓN
DO GOBERNO
EN PONTEVEDRA