



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
GALICIA

SUBDELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
LUGO



Subdelegación del Gobierno en Lugo

Carta de Servicios

2017-2020



Edita: PRA
NIPO: 785-17-019-X

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- ▶ **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Orientación al ciudadano en relación con los servicios y procedimientos administrativos de la Administración General del Estado. Información y consulta sobre temas y asuntos de interés general para los ciudadanos. Registro de documentos.
- ▶ **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA:** Derechos fundamentales: garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación.
- ▶ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** En materia de tenencia y uso de armas, explosivos y pirotecnia, seguridad privada, orden público.
- ▶ **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Secretaría del Jurado. Tramitación de Expedientes de Expropiación.
- ▶ **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia de interés nacional.
- ▶ **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de violencia de género.
- ▶ **AGRICULTURA Y PESCA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones pesqueras, inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal).
- ▶ **INDUSTRIA:** Explosivos y material pirotécnico.
- ▶ **TRABAJO:** Atención a emigrantes retornados, información socio-laboral y salarios de tramitación. Información general y tramitación de expedientes para la concesión de permisos en materia de extranjería.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- ▶ **Llamadas telefónicas:** tiempo 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 y/o de requerimiento de información:** Plazo máximo de contestación. 10 días hábiles.
- ▶ **Quejas y sugerencias:** Contestadas en un plazo máximo de 10 días hábiles.

INDICADORES DE CALIDAD

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos antes citados, se establecen los siguientes indicadores de nivel de calidad de los servicios prestado por la Subdelegación:

- Porcentajes de consultas telefónicas cuya espera ha sido inferior a 1 minuto.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas en menos de 5 minutos.
- Porcentaje de consultas por correo electrónico atendidas en 1 día hábil.
- Porcentaje de escritos de consulta y/o de requerimiento de información contestados en un plazo de 10 días hábiles.
- Porcentaje de Quejas y Sugerencias contestadas en menos de 10 días hábiles.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS INDICADORES DE CALIDAD

Las reclamaciones por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta pueden dirigirse a la unidad responsable de la misma. El responsable del Organismo informará al ciudadano de las actuaciones llevadas a cabo y de las medidas adoptadas, en su caso. Asimismo presentará las oportunas disculpas si se hubieran observado deficiencias en relación con dichas reclamaciones.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

Los ciudadanos y los usuarios de los Servicios de la Subdelegación del Gobierno podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
2. Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los Servicios de la Subdelegación del Gobierno, de las formas siguientes:

- En el Formulario de Quejas y Sugerencias habilitado en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.
- Por correo postal.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección personal_oiac.lugo@correo.gob.es o a través de la sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>. Para utilizar este medio es necesario el DNI electrónico o certificado electrónico en vigor.

PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Lugo, es un órgano de la Delegación del Gobierno en Galicia, que actúa en la provincia de Lugo bajo la inmediata dependencia del Subdelegado del Gobierno.

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Subdelegaciones del Gobierno en las distintas provincias que configuran la geografía española, y mejorar permanentemente la calidad de este servicio es el empeño de sus empleados y responsables.

Las Cartas de Servicios se integran en el conjunto de acciones evolutivas impulsadas desde el Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales, dentro de su plan para la mejora de la calidad de los servicios administrativos, con la finalidad de construir una nueva Administración regida por los principios funcionales de eficacia, eficiencia, transparencia y servicio efectivo a los ciudadanos, que sitúe a estos en el centro de las decisiones.

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y REGISTRO GENERAL

- De 09:00 a 17:30 horas, de lunes a viernes
- De 09:00 a 14:00 horas, los sábados.

Del 16 de junio al 15 de septiembre:

- De 08:00 a 15:00 horas de lunes a viernes
- De 09:00 a 14:00 horas los sábados

RESTO DE SERVICIOS

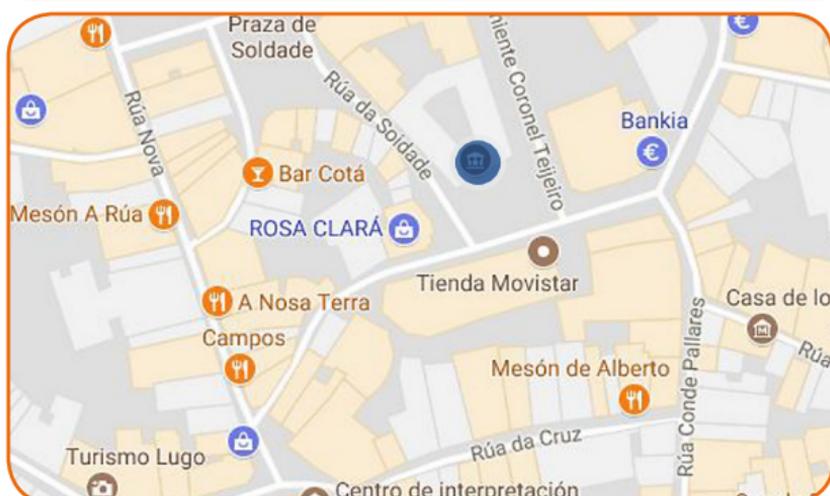
- De 09:00 a 14,00 horas, de lunes a viernes.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno es la Unidad responsable de la Carta de Servicios.

Será la encargada de velar por el cumplimiento de la misma y de comprobar las correspondientes acciones de mejora.

PLANO DE SITUACIÓN - MEDIOS DE ACCESO



La Subdelegación del Gobierno se encuentra en la zona monumental, la cual en su mayor parte es peatonal, no obstante, se puede acceder a través de las líneas 7A y 8 de autobuses urbanos que tienen parada en la Plaza de Santo Domingo.

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO 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 Y SERVICIO AL CIUDADANO:

Oficina de Información y Atención al Ciudadano -

Registro de documentos

TELÉFONOS: 982 75 92 30 / 982 75 92 32 / 982 75 92 35

CORREO ELECTRÓNICO:

personal_oiacl.lugo@correo.gob.es



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
GALICIA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
LUGO