



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL  
GOBIERNO EN  
GALICIA

SUBDELEGACIÓN  
DEL GOBIERNO EN  
OURENSE



# Subdelegación del Gobierno en Ourense

## *Carta de Servicios*

**2014-2017**



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

**Proteja el medio ambiente. No imprima si no es imprescindible**

## LA SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN OURENSE PRESTA LOS SIGUIENTES SERVICIOS

### ▶ **OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO - 060:**

- Orientación sobre servicios y trámites de las Administraciones Públicas. Trámites de convalidación y homologación de títulos y de obtención del certificado de firma electrónica.
- Entrega de títulos universitarios.
- Información y venta de cartografía del Centro Nacional de Información Geográfica y del Ministerio de Fomento.
- Recepción/remisión de escritos para las Administraciones Públicas.

### ▶ **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:**

- Actuaciones destinadas a la protección integral de las mujeres víctimas de violencia de género.

### ▶ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:**

- Autorizaciones en materia de armas, explosivos y seguridad privada.
- Protección de la seguridad ciudadana.
- Garantía del ejercicio del derecho de reunión y manifestación.

### ▶ **PROTECCIÓN CIVIL:**

- Tramitación de ayudas y subvenciones destinadas a ayuntamientos y particulares para reparar daños producidos por condiciones climatológicas extremas, incendios y desastres.
- Participación en la coordinación de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad con otras Administraciones en situaciones de emergencia e incendios.
- Control de cursos de formación y ayudas del Ministerio de Agricultura y de la distribución de la ayuda alimentaria de la Unión Europea a personas necesitadas.

### ▶ **INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS:**

- Tramitación de procedimientos administrativos sancionadores en materia de seguridad ciudadana, derecho de reunión, seguridad privada, policía de ferrocarriles, objetos fabricados con metales preciosos, violencia, racismo, xenofobia e intolerancia en el deporte.

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

- Resolución de expedientes para determinación del justiprecio de los bienes expropiados por la Administración General del Estado.

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

- Información y gestión de prestaciones a favor de emigrantes retornados. Reclamaciones al Estado por salarios de tramitación. Información de carácter socio-laboral.

### **Oficina de Extranjería:**

- Información y tramitación de expedientes relacionados con la documentación o con sanciones en materia de extranjería.

## **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS**

Conforme a lo establecido en el artículo 35 de la Ley 30/1992, los ciudadanos que se dirijan a la Subdelegación del Gobierno en Ourense tienen, entre otros, derecho a:

- ▶ Recibir información administrativa general o específica de manera presencial, telefónica o informática, de forma eficaz y rápida.
- ▶ Ser atendidos directa y personalmente.
- ▶ Una información administrativa real, veraz y pública.
- ▶ Ser auxiliados en la redacción de los documentos administrativos que dirijan a órganos de la Administración General del Estado, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.
- ▶ A utilizar en sus relaciones con la Subdelegación los medios electrónicos que se encuentren disponibles conforme a lo previsto en la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

## **COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN**

- ▶ Llamadas telefónicas atendidas antes de 2 minutos.
- ▶ Consultas presenciales sin cita previa atendidas antes de 20 minutos.
- ▶ Tiempo de espera en atención con cita previa inferior a 15 minutos.
- ▶ Documentación presentada al amparo del artículo 38.4 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, cursada al organismo de destino antes de 48 horas.
- ▶ Quejas y sugerencias contestadas antes de 15 días hábiles.

## **INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS**

- ▶ Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de 2 minutos.
- ▶ Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 20 minutos.
- ▶ Porcentaje de citas previas atendidas antes de 15 minutos.

- ▶ Porcentaje de documentación presentada al amparo del artículo 38.4 de la Ley 30/1992 cursada antes de 48 horas.
- ▶ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 15 días hábiles.

### **MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS**

- ▶ Las reclamaciones por el incumplimiento de los compromisos asumidos en esta Carta no darán lugar a responsabilidad patrimonial. Podrán dirigirse a la Secretaría General de la Subdelegación y serán siempre contestadas en el plazo máximo de 15 días hábiles.
- ▶ En el caso de que se constate el incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en esta carta, el Subdelegado del Gobierno enviará al ciudadano una carta de disculpas, en la que, además, comunicará las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada.

### **FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

- ▶ Expresando sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
- ▶ La presentación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios y en la legislación vigente.

### **QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Podrán ser formuladas:

- ▶ Presencialmente, cumplimentando el formulario disponible en la Oficina de Registro e Información al Ciudadano sita en las dependencias de la Subdelegación en la C/ Parque de San Lázaro, nº 1. CP 32003 – Ourense.
- ▶ Por correo postal, dirigidas a la dirección de la Subdelegación (C/ Parque de San Lázaro, nº1. CP 32003 - Ourense).
- ▶ Cursadas al número de Fax: 988759191.
- ▶ Por correo electrónico enviado a la dirección [secretario\\_general.ourense@seap.minhap.es](mailto:secretario_general.ourense@seap.minhap.es)
- ▶ Por medio del procedimiento accesible desde la sede electrónica ACCEDA, dirección <https://sede.administracionespublicas.gob.es/>, utilizando para la correcta identificación del ciudadano un certificado electrónico reconocido, de acuerdo con la legislación de firma electrónica en vigor.

## **PRESENTACIÓN**

Las Cartas de Servicios son documentos que constituyen un instrumento a través del que los órganos de la Administración del Estado informan a los ciudadanos sobre los servicios encomendados, derechos que les asisten en relación con estos y los compromisos de calidad en su prestación.

La Subdelegación del Gobierno en Ourense es un órgano de la Delegación del Gobierno en Galicia, la cual está adscrita orgánicamente al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

Presta en la provincia de Ourense servicios propios del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, en el ámbito de las competencias que le atribuye la normativa vigente, así como servicios de otros Ministerios que fueron integrados en la Delegación del Gobierno a través de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, y sus normas de desarrollo.

Dentro de un proceso continuo de transformación y modernización ha elaborado esta Carta de Servicios con la finalidad de informar a los ciudadanos de los servicios que presta, los derechos que le asisten, los compromisos adquiridos para mejorar su funcionamiento y las diferentes vías y medios de que disponen aquéllos para participar y colaborar en la mejora de estos. Se trata, en suma, de un documento en el que se informa de la labor que desarrolla la Subdelegación.

