



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN CATALUÑA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN LLEIDA

Subdelegación del Gobierno en Lleida

Carta de Servicios

2018-2021



Edita: PCI
NIPO: 785-18-012-6

Proteja el medio ambiente. No imprima si no es imprescindible

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	2
DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES	3
RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS.....	4
REGISTRO Y OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	4
INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS	5
AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS	6
INDUSTRIA.....	7
JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN	8
PROTECCIÓN CIVIL	9
UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER	9
AGRICULTURA.....	10
DEPENDENCIA DE TRABAJO	11
OFICINA DE EXTRANJERÍA.....	12
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS	13
FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS.....	15
QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	16
NORMATIVA BÁSICA REGULADORA DE LOS SERVICIOS	17
NIVELES O COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN	29
INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS	30
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.....	31
MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN	32
SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	33
HORARIOS, DIRECCIONES TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS Y POSTALES	35
PLANO DE SITUACIÓN Y FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE	37
UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	39

PRESENTACIÓN

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.

En este sentido resalta el papel fundamental de las mismas en la difusión entre los ciudadanos de cuáles son los compromisos de calidad de las Unidades de la Administración y de cuáles son los esfuerzos de mejora.

Desde esta premisa, los comentarios que nos hagan sobre los aspectos positivos o negativos que perciban de los servicios prestados servirán de ayuda para ajustar nuestras prestaciones a sus demandas y expectativas sobre el servicio.

Agradecemos su atención y esperamos que este documento le sea de utilidad.

DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

La Subdelegación del Gobierno en Lleida es una Unidad administrativa adscrita orgánicamente al Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales.

La principal competencia de esta unidad administrativa es la de gestionar en el ámbito de la provincia todas aquellas funciones que le encomienda la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (artículos 69 a 79), coordinando, supervisando e impulsando iniciativas para la mejora de los servicios que prestan los demás organismos de la Administración General del Estado en la provincia.

Este órgano tiene también asignadas legalmente las funciones de comunicación, colaboración y cooperación con las entidades locales y con los organismos locales de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Cataluña.

El objetivo fundamental de la presente Carta es mostrar al ciudadano todos los servicios que la Subdelegación presta, identificar las unidades competentes para ello, informar a los usuarios de sus derechos y presentar los compromisos de calidad asumidos.

El presente documento constituye la fuente sobre la cual se fundamentarán las posteriores presentaciones para los ciudadanos y empleados públicos de la provincia, asimismo mediante un tríptico con la información más significativa y un catálogo de servicios que recogerá los contenidos más importantes de esta Carta.

RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Desde la Subdelegación del Gobierno se prestan los siguientes servicios al ciudadano:

REGISTRO Y OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Información presencial, telefónica, escrita y electrónica sobre:

- Administración General del Estado: estructura orgánica y funciones.
- Legislación básica del Estado.
- Procedimientos vigentes de la Administración General del Estado.
- Direcciones y teléfonos de órganos de las Administraciones Públicas y de sus oficinas de información.
- Cartas de servicios publicadas por la Administración General del Estado.
- Ofertas de empleo público de la Administración General del Estado y distribución de solicitudes.
- Información sobre ayudas, subvenciones, premios y becas de las Administraciones Públicas.
- Publicaciones de la Administración General del Estado.
- Consulta del Boletín Oficial del Estado, Boletín Oficial de la provincia y Diario Oficial de las Comunidades Europeas.
- Información sobre legalización de documentos (Convenio de La Haya).
- Información y tramitación de tasas y certificados de penales.
- Procedimientos que se tramitan en la Subdelegación.
- Homologación de títulos extranjeros de educación superior.
- Tramitación y entrega del Título de Traductor-Intérprete Jurado.
- Colaboración con el IMSERSO en la tramitación de solicitudes al Programa de Vacaciones de la Tercera Edad y Aguas Termales.

Registro de documentos:

- Solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a la Subdelegación.
- Solicitudes y escritos dirigidos a cualquier Órgano de las Administraciones Públicas y su remisión.
- Edictos y anuncios enviados por los diferentes Órganos de la Administración General del Estado para su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia y su remisión.
- Entrega de títulos universitarios y credenciales de homologación de estudios extranjeros a los interesados.
- Registros de certificados expedidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, clase 2CA para personas físicas.

Expedición de los siguientes documentos:

- Recibos relativos a las solicitudes y escritos presentados, así como la compulsa, en su caso, de los documentos que se adjuntan a esas solicitudes.
- Copias selladas de documentos originales que se acompañan a las solicitudes y escritos.

INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS

Tramitación de expedientes sancionadores en las siguientes materias:

Armas

Las correspondientes en la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de Protección de la Seguridad Ciudadana.

Aquellas que incumplan lo preceptuado en el Reglamento de Armas aprobado por Real Decreto 137/1993, de 29 de enero:

- Infracciones en materia de tenencia, uso, custodia y / o conservación de las armas y la exhibición de objetos peligrosos para la integridad física de las personas con la finalidad de causar intimidación.
- Infracciones por carecer de la documentación requerida para las armas reglamentarias, por pérdida, negligencia o por la omisión o insuficiencia de medidas para garantizar su conservación.
- Infracciones por tenencia, uso, publicidad y compraventa de armas prohibidas.

- Infracciones graves y leves en materia de artículos pirotécnicos y cartuchería.

En aplicación de la legislación del Sector Ferroviario, tramitación de expedientes sancionadores por:

- Infracciones cometidas por los viajeros en los trenes.
- Invasión en zonas de dominio, servidumbre o afección en los terrenos del ferrocarril.
- En aplicación de la legislación del Sector Carreteras, tramitación de expedientes de paralización de obras y demolición por invasión en zonas de dominio, servidumbre o afección en los terrenos de carreteras del Estado; y resolución de sancionadores de la misma materia por faltas leves.

Seguridad ciudadana

Las correspondientes en la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de Protección de la Seguridad Ciudadana.

AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS

Tramitación de expedientes de:

1. Armas

- Revocación y denegación de licencias de armas tipos “E” y “AE”. Las concesiones de estas licencias están delegadas en los Tenientes Coroneles de las distintas Comandancias.
- Informes de licencias de armas tipo “B” dirigidos a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil.
- Autorización de actividades con armas de fuego que tengan lugar fuera de los campos, polígonos o galerías de tiro debidamente autorizadas.
- Autorización celebración espectáculos con armas accionadas por aire u otro gas comprimido
- Autorización uso de armas de fuego antiguas o históricas, sus reproducciones y asimiladas.

2. Medidas de seguridad

- Autorización de apertura de establecimientos obligados a disponer de medidas de seguridad (banco, joyerías, locales de compraventa de oro, administraciones de loterías, farmacias, estaciones de servicio, etc.), así como la exención o dispensa de ellas.

3. Seguridad privada

- Autorización para prestar servicio de seguridad mediante vigilantes de seguridad provistos de arma de fuego.
- Aprobación de armeros en los lugares donde prestan servicio vigilantes de seguridad con arma.
- Autorización para la prestación de servicios de vigilancia en polígonos industriales y urbanizaciones.
- Exenciones al deber de uniformidad del personal de seguridad privada.
- Autorizaciones Vigilantes de Seguridad en Espacios Públicos.
- Autorizaciones de vídeovigilancia.
- Emisión de certificados Vigilante Jurado de Seguridad que prestaron en su día juramento en la Delegación para poder habilitar el título.

4. Espectáculos Pirotécnicos y Cartuchería

- Autorización uso de fuegos artificiales y Correfocs en espectáculos pirotécnicos realizados por expertos.
- Los regulados en el Reglamento de Artículos de Pirotécnico y Cartuchería a probados por Real Decreto 989/2015 de 30 de octubre.
- Los regulados en el Real Decreto 130/207, de 24 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Explosivos.

5. Otros

- Gestión de la documentación sobre publicidad aérea en la provincia.
- **Gestión celebración demostraciones aéreas civiles**
 - Auxilios de la fuerza pública.

INDUSTRIA

Trámite de expedientes relacionados con competencia estatal en infraestructuras industriales y energéticas:

- Elaboración de expedientes de gasoductos, oleoductos e instalaciones eléctricas de producción y transporte de energía eléctrica.

- Elaboración de expedientes e informe de autorización, declaración de utilidad pública y aprobación de proyectos de gasoductos y oleoductos, centrales eléctricas, subestaciones y líneas de transporte de energía eléctrica.
- Autorización de puesta en marcha de gasoductos, oleoductos e instalaciones eléctricas tramitadas en la Subdelegación.
- Redacción de informe técnico en los expedientes de consumidor eventual / habitual y depósitos de explosivos.
- Autorización y puesta en marcha de fábricas de explosivos, depósitos y polvorines auxiliares.
- Autorización y registro de empresas de voladuras especiales.
- Elaboración de informes de expedientes de autorización de establecimientos de venta y talleres de productos pirotécnicos y fuegos artificiales.
- Inspección y comprobación de las subvenciones otorgadas por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo.
- Informe para autorizar la apertura de armerías.
- Emisión de cartillas de artilleros.
- Autorización de instalaciones de fábrica de armas.
- Autorizaciones para destinar un establecimiento a la venta de armas de fuego y/o municiones al público (armerías), así como la modificación del número de armas y municiones que puede tener depositadas.

JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN

Este Órgano cumple una función de ámbito imparcial para la determinación del justo precio de los bienes que son objeto de expropiación forzosa por parte de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos y entidades de derecho público:

- Tramitación y resolución de los expedientes de justiprecio remitidos por la Administración General del Estado.
- Tramitación y resolución de los recursos de reposición interpuestos contra dichas resoluciones.
- Preparación y documentación en los recursos contencioso-administrativos interpuestos ante el Tribunal Superior de Justicia y ejecución de sus acuerdos.

PROTECCIÓN CIVIL

Esta Unidad tiene como objetivo la elaboración, actualización y gestión de protocolos y planes de actuación en diferentes riesgos:

- Información y asesoramiento en materia de protección civil y emergencias.
- Planificación y gestión de emergencias estatales.
- Colaboración con las entidades locales y autonómicas en la gestión de emergencias territoriales.
- Información sobre subvenciones en atención a determinadas necesidades derivadas de situaciones de emergencia o de naturaleza catastrófica.
- Tramitación de las solicitudes sobre subvenciones.
- Entrega de las credenciales a los colaboradores de la Red de Radio de Emergencia de la Dirección General de Protección Civil del Ministerio del Interior.
- Estructuración y gestión territorial de la Red de Radio Emergencia (REMER).
- Seguimiento y medición de la Radiactividad Ambiental.
- Participación institucional en los órganos colegiados competentes en materia de Protección Civil.

UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER

Esta Unidad no tiene servicio de atención directa a las mujeres víctimas, sino que se encarga de informar sobre los servicios existentes en la Comunidad Autónoma y realiza gestiones para que estas mujeres sean atendidas debidamente en los Servicios establecidos.

- Coordinación de información y recursos destinados a la protección de las mujeres en situación de riesgo y de la posibilidad de seguimientos individualizados.
- Apoyo a la protección integral de las víctimas de violencia de género, identificando los recursos que funcionan en la Comunidad Autónoma destinados a la referida protección y los perfiles de mayor vulnerabilidad.
- Seguimiento de las situaciones de violencia de género, especialmente las calificadas de mayor riesgo.

- Funciones en el ámbito de otras formas de violencia contra las mujeres (mutilación genital femenina, matrimonios forzados, etc).
- Informes periódicos de seguimiento de la violencia de género y la respuesta institucional.
- Coordinación interinstitucional.
- Seguimiento de los recursos y servicios de la Administración General del Estado para la atención de las situaciones de trata de mujeres con fines de explotación sexual.
- Participación y organización de campañas de sensibilización y cursos de formación.

AGRICULTURA

Estas Áreas/Dependencias ejercen desde sus respectivos ámbitos territoriales las funciones de tramitación, elaboración de informes, actuaciones técnicas y demás actividades propias de los servicios integrados, de acuerdo con el R.D. 1330/1997 de 1 de agosto:

- Control y certificaciones de exportaciones e importaciones de sanidad vegetal.
- Control y seguimiento del Programa de Ayuda Alimentaria a los más necesitados.
- Certificado de exportación de bebidas alcohólicas.
- Control y seguimiento de campañas alimentarias.
- Seguimiento de Convenios de Colaboración entre el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente y la Comunidad Autónoma.
- Certificados de cursos para personas del medio rural subvencionados por el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.
- Control y levantamiento de actas de programas de recepción de alimentos.
- Controles de modernización de explotaciones y control de ayudas para instalación a jóvenes agricultores.
- Gestión técnico-facultativa de servicios agronómicos y entrega de boletines (Tasa 055).
- Seguros agrarios.

DEPENDENCIA DE TRABAJO

Por Real Decreto 2725/1998, de 18 de diciembre, se produce la integración de los servicios de las Direcciones Provinciales del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en las Delegaciones del Gobierno. Recientemente, el Real Decreto 942/2010, de 23 de julio de reestructuraciones de diversas Áreas funcionales integradas en las Delegaciones del Gobierno ha derogado los artículos 2 y 3 de esta norma y prevé que en cada Delegación del Gobierno, se constituirá un Área de Trabajo e Inmigración organizándose en dependencias provinciales integradas en la correspondiente Subdelegación del Gobierno.

- Reconocimiento o denegación de la responsabilidad del Estado sobre los salarios de tramitación y sus cuotas de cotización a la Seguridad Social.
- Legalización de libros societarios de cooperativas de trabajo de ámbito nacional.
- Tramitación de la condecoración “Medalla al Mérito en el Trabajo”.
- Colaboración en la gestión del Patrimonio Sindical Acumulado.
- Autorizaciones de residencia y trabajo del contingente anual de trabajadores extranjeros.
- Tramitación de Expedientes de Regulación de Empleo en los casos en que esta función corresponda a la Administración del Estado.
- Colaboración en la gestión de ayudas del Ministerio de Empleo y Seguridad Social a trabajadores afectados por procesos de reconversión y/o reestructuración de empresas.

Sección de Emigración

- Atención a la emigración. Emisión de Certificados de Emigrantes Retornados. Información y gestión de ayudas a emigrantes retornados.
- Tramitación de las prestaciones económicas de la Ley 3/2005 para “Niños de la guerra”.
- Información y recepción de solicitudes de Pensiones Asistenciales de Ancianidad a favor de los españoles retornados. Fe de Vida y Declaración Anual de Ingresos para renovación de dichas prestaciones.
- Asistencia Sanitaria: Tramitación del derecho a la asistencia sanitaria de los emigrantes españoles trabajadores por cuenta ajena en el exterior y de los familiares a su cargo, durante sus estancias en España.
- Información sobre el derecho de los emigrantes al beneficio de asistencia sanitaria en España y en el exterior.
- Tramitación de ayudas dirigidas a atender situaciones de extraordinaria necesidad de españoles retornados (Real Decreto 1493/2007).

- Información y recepción de solicitudes de pensiones asistenciales de ancianidad a favor de españoles retornados (Real Decreto 8/2008). Fe de Vida y declaración anual de ingresos para la renovación de dichas prestaciones.

OFICINA DE EXTRANJERÍA

Concesión o denegación, en aplicación de la normativa vigente de:

- Autorización y renovación de residencia temporal y trabajo por cuenta propia y por cuenta ajena.
- Autorización y renovación de residencia y trabajo en el marco de prestaciones transnacionales de servicios.
- Autorización y renovación de residencia y trabajo para investigación.
- Autorizaciones para trabajar y excepciones a las mismas.
- Prórroga de estancias de corta duración.
- Autorización de residencia temporal no lucrativa y reagrupación familiar.
- Arraigo y otras circunstancias excepcionales.
- Autorización de residencia de larga duración Unión Europea.
- Autorización de estancia por estudios, movilidad de alumnos, prácticas no laborales o servicios de voluntariado y autorización de trabajo a titulares de esta autorización.
- Modificación de las situaciones de los extranjeros en España.
- Autorización de residencia de menores.
- Cédulas de inscripción y títulos de viaje.
- Informes gubernativos (para visados de estudios, tratamiento médico y vacaciones de menores).
- Informes gubernativos para adopciones internacionales.
- Resoluciones de expedientes sancionadores por la comisión de infracciones graves o muy graves de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Información y atención al público sobre los trámites anteriormente enumerados.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

1) Los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas están reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Son los siguientes:

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

2) Asimismo, el artículo 53 de la referida Ley 39/2015, de 1 de octubre, reconoce los derechos del interesado en el procedimiento administrativo. Siendo los siguientes:

- a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.

Quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso.

Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de las mismas en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan.

- b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
 - c) A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.
 - d) A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.
 - e) A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
 - f) 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.
 - g) A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.
 - h) A cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos previstos en el artículo 98.2.
 - i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.
- 3) Además de los derechos previstos en el apartado anterior, en el caso de procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora, los presuntos responsables tendrán los siguientes derechos:**
- a) A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se les pudieran imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia.
 - b) A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

En general, para todos los servicios y competencias atribuidas a las Subdelegaciones del Gobierno, los ciudadanos y usuarios pueden participar y colaborar en las mejoras de la prestación de los servicios utilizando cualquiera de los siguientes medios o canales:

- La expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen y cuyo fin es medir el grado de satisfacción de los ciudadanos.
- La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en la presente carta y en la legislación vigente.
- Mediante escritos o comunicaciones electrónicas que dirijan a la Unidad responsable de esta Carta de Servicios.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

De acuerdo con lo establecido en el capítulo IV del Real Decreto 951/2005 de 29 de julio (BOE del 3 de septiembre), los ciudadanos podrán formular quejas y sugerencias relativas a las actuaciones concretas de las Unidades de la Subdelegación del Gobierno o funcionamiento general en los lugares y formas siguientes:

- Las quejas pueden formularse personalmente rellenando el correspondiente Formulario de Queja-Sugerencia disponible en la Oficina de Registro, Información y Atención al Ciudadano.
- Por correo postal.
- Mediante correo electrónico a secretaria_general.lleida@correo.gob.es, o a través de la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

Para utilizar estos medios es necesario el DNI electrónico o certificado electrónico en vigor.

En el plazo de veinte días hábiles, la unidad responsable de la gestión de las mismas informará al interesado de las actuaciones realizadas.

Formuladas las quejas y sugerencias de los modos anteriormente descritos, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

Las quejas formuladas de acuerdo con lo anteriormente previsto no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente ni condicionan en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.

NORMATIVA BÁSICA REGULADORA DE LOS SERVICIOS

Una de las principales características de la Administración es el principio de legalidad que significa que la organización está sometida a las leyes y normas que configuran el ordenamiento jurídico. Se aconseja que se consulten los siguientes textos legales en su versión consolidada donde se encuentran debidamente actualizados.

A continuación se señalan las principales normas que inciden en la organización y en la prestación de servicios de la Subdelegación:

Normas de aplicación general

- Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 5/2002, de 4 de abril, reguladora de los Boletines Oficiales de las Provincias.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE nº 295 de 10 de diciembre de 2013).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad la Administración General del Estado.
- Real Decreto 522/2006, de 28 de abril, por el que se suprime la aportación de fotocopias de documentos de identidad en los procedimientos administrativos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.
- Real Decreto 523/ 2006, de 28 de abril, por el que se suprime la exigencia de aportar el certificado de empadronamiento, como documento probatorio del domicilio y residencia, en los procedimientos administrativos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.

Normas organizativas

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

- Real Decreto 1330/1997, de 1 de agosto, de integración de servicios periféricos y de estructuras de las Delegaciones de Gobierno, y Orden del Ministerio de Presidencia de 7 de noviembre de 1997, por el que se desarrolla el anterior Real Decreto.
- Real Decreto 2724/1998, de 18 de diciembre, de integración de los servicios regionales de la Dirección General del Instituto Geográfico Nacional en las Delegaciones/ Subdelegaciones/ Dirección Insular del Gobierno.
- Real Decreto 2725/1998, de 18 de diciembre, de integración de las Direcciones Provinciales de Trabajo, Seguridad Social y Asuntos Sociales en las Delegaciones del Gobierno.
- Real Decreto 942/2010, de 23 de julio, de reestructuración de diversas Áreas Funcionales integradas en las Delegaciones de Gobierno.
- Real Decreto 415/2016, de 3 de noviembre, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales.
- Real Decreto 771/2017, de 28 de julio, por el que se modifica la estructura orgánica básica del Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales, modificando el R.D. 424/2016, de 11 de noviembre.

Administración Electrónica

- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, modificada por la Ley 25/2015 de 28 de junio.
- Real Decreto 209/2003, de 21 de febrero, por el que se regulan los registros y las notificaciones telemáticas, así como la utilización de medios telemáticos para la sustitución de la aportación de certificados por los ciudadanos.
- Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

Autorizaciones Administrativas y Derechos Ciudadanos

- Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Ley 19/2007, de 11 de julio, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte.
- Ley 4/2009, de 15 de junio, de control de precursores de drogas.
- Ley 5/2014, de 4 de abril, de seguridad privada.

- Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana.
- Ley 37/2015, de 29 de septiembre, de carreteras.
- Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del sector ferroviario.
- Real Decreto 863/1985, de 2 de abril, por el que se aprueba el Reglamento General de Normas Básicas de seguridad minera.
- Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas.
- Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.
- Real Decreto 1812/1994, de 2 de septiembre, que aprueba el Reglamento General de Carreteras.
- Real Decreto 230/1998, de 16 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Explosivos.
- Real Decreto 1123/2001, de 19 de Octubre, por el que se modifica parcialmente el Reglamento de Seguridad Privada.
- Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario.
- Real Decreto 277/2005, de 11 de Marzo, por el que se modifica el Reglamento de Explosivos, aprobado por Real Decreto 230/98.
- Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de los Estados miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.
- Real Decreto 563/2010, de 7 de mayo, modificado por el Real Decreto 1335/2012, de 21 de septiembre, que aprueba el reglamento de artículos pirotécnicos y cartuchería.
- Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de ejecución de la Ley Orgánica 4/2000.
- Real Decreto 989/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Artículos Piro-técnicos y Cartuchería.
- Orden del Ministerio de Industria y Energía de 26 de marzo de 1.986, que aprueba las Instrucciones Técnicas Complementarias en materia de Explosivos.
- Orden Ministerial de 20 de octubre de 1.988 y 2 de marzo de 1.989, sobre espectáculos pirotécnicos.

- Orden PRE/174/2007, de 31 de enero, por la que se actualizan las instrucciones técnicas complementarias núms. 8, 15, 19 y 23 del Reglamento de Explosivos.
- Orden INT/314/2011, de 1 de febrero de 2011 (Resolución 3168), sobre empresas de seguridad privada.

Protección Civil

- Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil.
- Real Decreto 1378/1985, de 1 de agosto, sobre medidas provisionales para la actuación en situaciones de emergencia en los casos de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública.
- Real Decreto 407/1992, de 24 de abril, por el que se aprueba la Norma Básica de Protección Civil.
- Real Decreto 387/1996, de 1 de marzo, por el que se aprueba la Directriz Básica de Planificación de Protección Civil ante el riesgo de accidentes en los transportes de mercancías peligrosas por carretera y ferrocarril.
- Real Decreto 1123/2000, de 16 de junio, por el que se regula la creación e implantación de unidades de apoyo ante desastres.
- Real Decreto 1196/2003, de 19 de septiembre, por el que se aprueba la Directriz básica de protección civil para el control y planificación ante el riesgo de accidentes graves en los que intervienen sustancias peligrosas.
- Real Decreto 307/2005, de 18 de marzo, por el que se regula las subvenciones en atención a determinadas necesidades derivadas de situaciones de emergencia o de naturaleza catastrófica, y se establece el procedimiento para su concesión y la Orden INT/277/2008, de 31 de enero, de desarrollo del mismo.
- Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.
- Real Decreto 1564/2010, de 19 de noviembre, por el que se aprueba la Directriz Básica de planificación de protección Civil ante riesgo radiológico.
- Real Decreto 671/2013, de 6 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo.
- Real Decreto 893/2013, de 15 de noviembre, por el que se aprueba la Directriz básica de planificación de protección civil de emergencia por incendios forestales.

- Resolución de 31 de enero de 1995, de la Secretaría de Estado de Interior por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Ministros por el que se aprueba la Directriz Básica de Protección Civil ante el riesgo de inundaciones.
- Resolución de 5 de mayo de 1995, de la Secretaría de Estado de Interior, por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Ministros por el que se aprueba la Directriz Básica de Planificación de Protección Civil ante el Riesgo Sísmico.

Jurado Provincial de Expropiación

- Ley, de 16 de diciembre de 1954, de Expropiación Forzosa.
- Real Decreto 1492/2011, de 24 de octubre por el que se aprueba el Reglamento de Valoraciones de la Ley del Suelo.
- Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana.
- Decreto, de 26 de abril de 1957, por el que se aprueba el Reglamento de Expropiación forzosa.

Unidad contra la violencia sobre la mujer

- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección integral contra la Violencia de Género (modificada por la Ley Orgánica 8/2015 de Modificación del Sistema y Protección a la Infancia y a la Adolescencia).
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.
- Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica
- Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito.
- Instrucción Conjunta de los Ministerios de Justicia, Interior, Hacienda y Administraciones Públicas, Empleo y Seguridad Social, y de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, de 13 de junio de 2013, sobre el funcionamiento de las Unidades de Coordinación y de Violencia sobre la Mujer de las Delegaciones, Subdelegaciones y Direcciones Insulares, respectivamente.

Fomento

- Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre navegación aérea.
- Ley 16/1987, de 30 de julio, de ordenación de transportes terrestres.
- Ley 12/1989 de la Función Estadística Pública.

- Ley 4/1990 de Presupuestos Generales del Estado.
- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley de Ordenación de transportes terrestres.
- Real Decreto 1778/1994, de 5 de agosto, por el que se adecúan a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las normas reguladoras de los procedimientos de otorgamiento, modificación y extinción de autorizaciones.
- Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario.
- Decreto de 13 de agosto de 1948, por el que se reglamenta la propaganda realizada desde el aire.
- Decreto 4104/1964, de 24 de diciembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de La Ley de Arrendamientos Urbanos.
- Orden del Ministerio de Relaciones con las Cortes y de la Secretaría del Gobierno de 29 de Mayo (B.O.E. 31 de mayo de 1989).
- Orden FOM 2230/2005, de 6 de julio, por el que se reduce la línea límite de la edificación en los tramos de las líneas de la red ferroviaria de interés general que discurren por zonas urbanas.
- Orden FOM/3218/2009, de 17 de noviembre, por la que se aprueban las bases reguladoras de la concesión de ayudas a transportistas autónomos por carretera que abandonen la actividad.
- Orden FOM/2835/2012 de 17 de noviembre, por la que se modifica la Orden FOM/3218/2009, por la que se aprueban las bases reguladoras de la concesión de ayudas a transportistas autónomos por carretera que abandonen la actividad.
- Orden FOM/1932/2014, de 30 de septiembre, por la que se aprueban las bases reguladoras de la concesión de ayudas para actuaciones de conservación o enriquecimiento del Patrimonio Histórico Español, con cargo a los recursos procedentes de las obras públicas financiadas por el Ministerio de Fomento y por las Entidades del sector público dependientes o vinculadas.
- Reglamento (CEE) nº 684/92 del Consejo, de 16 de marzo de 1992 por el que se establecen normas comunes para los transportes internacionales de viajeros efectuados con autocares y autobuses y artículo 11 del Convenio Interbús.
- Reglamento (CE) nº 12/98 del Consejo de 11 de diciembre de 1997 por el que se determinan las condiciones de admisión de los transportistas no residentes a los transportes nacionales de viajeros por carretera en un Estado miembro.
- V Acuerdo de Colaboración entre el Ministerio de Fomento y el Ministerio de Cultura para la actuación conjunta en el patrimonio histórico español a través del 1 por 100 cultural.

Industria

- Ley 25/1964, de 29 de abril, sobre Energía Nuclear.
- Ley 10/1966, de 18 de marzo, de expropiación forzosa en materia de instalaciones eléctricas.
- Ley 22/1973, de 21 de julio, de Minas.
- Ley 11/1986, de 20 de marzo, de Patentes.
- Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de Hidrocarburos.
- Ley 21/1992, de 16 de junio, de Industria.
- Ley 54/1997, de 27 de noviembre, de sector eléctrico.
- Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas.
- Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.
- Real Decreto 2245/1986, de 10 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Patentes (BOE nº 261 de 31 de octubre de 1986).
- Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas.
- Real Decreto 2020/1995, por el que se aprueba el Reglamento de Infraestructura para la Calidad y Seguridad Industrial.
- Real Decreto 230/1998, de 16 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Explosivos.
- Real Decreto 1836/1999, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones eléctricas y Radioactivas.
- Real Decreto 1995/2000, de 10 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución y comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.
- Real Decreto 687/2002, de 12 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Marcas.
- Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural.
- Real Decreto 277/2005, de 11 de marzo, por el que se modifica el Reglamento de Explosivos.
- Real Decreto 563/2010, de 7 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Pirotecnia y Cartuchería.

- Real Decreto 1335/2012, que modifica el Reglamento de Pirotecnia y Cartuchería.
- Orden PRE/621/2008 de 7 de marzo por la que se regulan las bases, el régimen de ayudas y la gestión de la línea instrumental de actuación de proyectos de I+D+i en el marco del Plan Nacional de Investigación Científica, desarrollo e Innovación Tecnológica, 2008-2011.

Agricultura

- Ley 87/1978, de 28 de diciembre, de Seguros Agrarios Combinados.
- Ley 19/1995, de 4 de julio, de Modernización de las Explotaciones Agrarias.
- Ley 3/2001, de 26 de marzo, de Pesca Marítima del Estado.
- Ley 43/2002, de 20 de noviembre, de Sanidad Vegetal.
- Ley 8/2003, de 24 de abril, de Sanidad Animal.
- Ley 33/2014, de 26 de diciembre, por la que se modifica la Ley 3/2011, de 26 de marzo, de Pesca Marítima del Estado.
- Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y producción agro alimentaria - Real Decreto 613/2001, de 8 de junio, para la mejora y modernización de las estructuras de producción de las explotaciones agrarias.
- Real Decreto 2071/1993, de 26 de noviembre, por el que se dictan medidas de protección contra la introducción y difusión en el territorio nacional y de la Comunidad Europea de organismos nocivos para los vegetales o productos vegetales, así como para la exportación y tránsito hacia países terceros.
- Real Decreto 401/1996, de 1 de marzo, por las que se establecen las condiciones de introducción en el territorio nacional de determinados vegetales, productos vegetales y otros objetos con fines de ensayo, científico y para actividades de selección de variedades.
- Real Decreto 176/2003, de 14 de febrero por el que se regula el ejercicio de las funciones de control e inspección de las actividades de pesca marítima.
- Real Decreto 58/2005, de 21 de enero, por el que se adoptan medidas de protección contra la introducción y difusión en el territorio nacional y de la Comunidad Europea de organismos nocivos para los vegetales o productos vegetales, así como para la exportación y tránsito hacia países terceros.
- Real Decreto 368/2005, de 8 de abril, por el que se regula el control oficial del rendimiento lechero para la evaluación genética en las especies bovina, ovina y caprina.

- Real Decreto 640/2006, de 26 de mayo, por el que se regulan determinadas condiciones de aplicación de las disposiciones comunitarias en materia de higiene, de la producción y comercialización de los productos alimenticios.
- Real Decreto 1144/2006, de 6 de octubre, por el que se regulan las condiciones de aplicación de la normativa comunitaria en materia de higiene en los piensos.
- Real Decreto 1132/2010, de 10 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 109/1995, de 27 de enero, sobre medicamentos veterinarios.
- Real Decreto 1002/2012, de 29 de junio, por el que se establecen medidas de aplicación de la normativa comunitaria en materia de comercialización y utilización de piensos y se modifica el Real Decreto 1409/2009, de 4 de septiembre, por el que se regula la elaboración, comercialización, uso y control de los piensos medicamentosos.
- Real Decreto 993/2014, de 28 de noviembre, por el que se establece el procedimiento y los requisitos de la certificación veterinaria oficial para la exportación.
- Real Decreto 182/2015, de 13 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Procedimiento del régimen sancionador en materia de pesca marítima en aguas exteriores.
- Orden APA/2555/2006, de 27 de julio, por la que se establece el procedimiento para la emisión del certificado sanitario oficial de exportación de carne y productos cárnicos, en materias de competencia del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.
- Directiva 91/496 del Consejo, de 15 de julio de 1991, por la que se establecen los principios relativos a la organización de controles veterinarios de los animales que se introduzcan en la Comunidad procedentes de países terceros y por la que se modifican las Directivas 89/662/CEE, 90/425/CEE y 90/675/CEE.
- Directiva 92/65/CEE del Consejo, de 13 de julio de 1992, por la que se establecen las condiciones de policía sanitaria aplicables a los intercambios y las importaciones en la Comunidad de animales, esperma, óvulos y embriones no sometidos, con respecto a estas condiciones, a las normativas comunitarias específicas a que se refiere la sección I del Anexo A de la Directiva 90/425/CEE.
- Directiva 97/78 del Consejo, de 18 de diciembre de 1997, por la que se establecen los principios relativos a la organización de controles veterinarios de los productos que se introduzcan en la Comunidad procedentes de países terceros.
- Reglamento (CE) nº 178/2002, de 28 de enero de 2002 por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria, se crea la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria y se fijan procedimientos relativos a la seguridad alimentaria.
- Reglamento (CE) Nº 136/2004 de la Comisión, de 22 de enero de 2004, por el que se establecen los procedimientos de control veterinario en los puestos de inspección fronterizos de la Comunidad de los productos importados de terceros países.

- Reglamento (CE) N° 282/2004 de la Comisión, de 18 de febrero de 2004, relativo al establecimiento de un documento para la declaración y el control veterinario de los animales procedentes de terceros países e introducidos en la Comunidad.
- Reglamento 882/2004, de 29 de abril de 2004 sobre los controles oficiales efectuados para garantizar la verificación del cumplimiento de la legislación en materia de piensos y alimentos y la normativa sobre salud animal y bienestar de los animales.
- Reglamento 183/2005, de 12 de enero de 2005 por el que se fijan requisitos en materia de higiene de los piensos.
- Reglamento 767/2009, de 13 de julio de 2009 sobre la comercialización y la utilización de los piensos, por el que se modifica el Reglamento (CE) n° 1831/2003 y se derogan las Directivas 79/373/CEE del Consejo, 80/511/CEE de la Comisión, 82/471/CEE del Consejo, 83/228/CEE del Consejo, 93/74/CEE del Consejo, 93/113/CE del Consejo y 96/25/CE del Consejo y la Decisión 2004/217/CE de la Comisión.
- Reglamento 1069/2009, de 21 de octubre de 2009 por el que se establecen las normas sanitarias aplicables a los subproductos animales y los productos derivados no destinados al consumo humano y por el que se deroga el Reglamento (CE) 1774/2002 (Reglamento sobre subproductos animales).
- Reglamento 142/2011, de 25 de febrero de 2011 por el que se establecen las disposiciones de aplicación del Reglamento (CE) 1069/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen las normas sanitarias aplicables a los subproductos animales y los productos derivados no destinados al consumo humano, y la Directiva 97/78/CE del Consejo en cuanto a determinadas muestras y unidades exentas de los controles veterinarios en la frontera en virtud de la misma.
- Reglamento (UE) n° 576/2013, de 12 de junio, relativo a los desplazamientos sin ánimo comercial de animales de compañía y por el que se deroga el Reglamento (CE) n° 998/2003.
- Reglamento de Ejecución (UE) n° 577/2013 de la Comisión, de 18 de junio de 2013, relativo a los modelos de documentos de identificación para los desplazamientos sin ánimo comercial de perros, gatos y hurones, la elaboración de listas de terceros países y territorios y los requisitos lingüísticos, de formato y de configuración de las declaraciones por las que se certifique el cumplimiento de determinadas condiciones establecidas en el Reglamento (UE)n° 576/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo.
- Decisión de la Comisión de 17 de abril de 2007 por la que se establece la lista de productos y animales que deben examinarse en los puestos de inspección fronterizos en virtud de la Directiva 97/78/CE del Consejo y 91/496/CEE.

Trabajo

- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social.
- Ley 3/2005, de 18 de marzo, por la que se reconoce una prestación económica a los ciudadanos de origen español desplazados en el extranjero durante su minoría de edad, como consecuencia de la Guerra Civil y que desarrollaron la mayor parte de su vida fuera del territorio nacional.

- Ley 4/2006 de 14 de diciembre, del Estatuto de la ciudadanía española en el exterior.
- Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social.
- Real Decreto 924/1982, de 17 de abril, sobre reclamaciones al Estado por salarios de tramitación en juicios por despido.
- Real Decreto 625/1985, de 2 de abril, por el que se desarrolla la Ley 31/1984, de 2 de agosto, de Protección por Desempleo.
- Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Real Decreto 1493/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueban las normas reguladoras de la concesión directa de ayudas destinadas a atender las situaciones de extraordinaria necesidad de los españoles retornados.
- Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009.
- Real Decreto 418/2014, de 6 de junio, por el que se modifica el procedimiento de tramitación de las reclamaciones al Estado por salarios de tramitación en juicios por despido.
- Orden ESS/1/2012, de 5 de enero, por la que se regula la gestión colectiva de contrataciones en origen para 2012 (*prorrogada por Orden ESS/2505/2014, de 29 de diciembre*).

Extranjería

- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, de sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social y el Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba su Reglamento.
- Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.
- Ley 45/1999, de 29 de noviembre, sobre desplazamiento de trabajadores en el marco de una prestación de servicios transnacionales.
- Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria.
- Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora.

- Real Decreto 203/1995, de 10 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de aplicación de la Ley 5/1984, de 26 de marzo, reguladora del derecho de asilo y de la condición de refugiado, modificada por la Ley 9/1994, de 19 de mayo.
- Real Decreto 2393/ 2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia de ciudadanos de los Estados Miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.
- Real Decreto 1463/2009, de 18 de septiembre, sobre traspaso de funciones y servicios a la Generalitat de Catalunya en materia de inmigración: autorizaciones iniciales de trabajo por cuenta propia o ajena de los extranjeros cuya relación laboral se desarrolle en Cataluña.
- Real Decreto 137/2010, de 12 de febrero, por el que se establecen criterios para la emisión de la comunicación a los interesados prevista en el artículo 42.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.
- Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Orden PRE/1803/2011, de 30 de junio, por la que se establece el importe de las tasas por tramitación de autorizaciones administrativas, solicitudes de visados en frontera y documentos de identidad en materia de inmigración y extranjería.
- Orden PRE/1490/2012, de 9 de julio, por la que se dictan normas para la aplicación del artículo 7 del Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de los Estados miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.

NIVELES O COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

La declaración de compromisos de calidad constituye el núcleo de una Carta de Servicios y lo que aporta un valor añadido sobre lo establecido por la normativa vigente y señala una mejora continua de la prestación de los servicios. Por eso, la Subdelegación del Gobierno se compromete a prestar sus servicios a los ciudadanos, según se recoge en esta Carta, conforme a los siguientes niveles de calidad:

- Resolución de los procedimientos de autorizaciones administrativas en un tiempo inferior a 20 días hábiles.
- Resolución de las consultas, que se presenten por escrito o telemáticamente, por el mismo medio, en el plazo máximo de 5 días hábiles.
- Posibilidad de concertación de cita previa, para la atención por personal especializado en materias concretas, en un plazo que no excederá de 10 días hábiles.
- Atención de consultas presenciales en un tiempo de espera inferior a 10 minutos
- Atención de consultas presenciales en la Oficina de Extranjería en un tiempo no superior a 20 minutos.
- Atención de llamadas telefónicas con un tiempo de espera inferior a 2 minutos. En caso de no disponer en ese momento de la información solicitada por el ciudadano se le tomarán los datos y el número de teléfono, para, posteriormente, comunicarle los resultados, en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- Los ciudadanos recibirán la oportuna contestación, a la queja o sugerencia planteada, antes de 15 días hábiles.

INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

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

- Porcentaje de resolución de los procedimientos de autorizaciones administrativas, en un plazo máximo de 20 días hábiles.
- Porcentaje de consultas escritas o telemáticas atendidas antes de 5 días hábiles.
- Porcentaje sobre la demanda de cita previa, en un plazo no superior a los 10 días hábiles.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas con la suficiente fluidez y en todo caso con un tiempo de espera inferior a 10 minutos.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas en la Oficina de Extranjería en un tiempo no superior a 20 minutos.
- Porcentaje de consultas telefónicas sobre información administrativa general atendidas antes de 2 minutos. En caso de no disponer en ese momento de la información solicitada por el ciudadano, porcentaje de contestaciones en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 15 días hábiles.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

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.

MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN

Como compromiso general de actuación de los empleados públicos de la Subdelegación del Gobierno, se asumen los valores constitucionales de legalidad, objetividad, eficacia y servicio a los ciudadanos, a cuyo efecto se señalan los siguientes objetivos de gestión:

- Asegurar la aplicación de los principios y normas que tienen por finalidad garantizar la igualdad de género en el ámbito de la Administración General del Estado.
- Actualizar permanentemente las bases de datos y la información disponible, para mejorar la calidad de este servicio.
- Facilitar la información y comunicación de los ciudadanos con la Subdelegación del Gobierno, a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos, con respeto de las garantías y requisitos de cada procedimiento. Garantizar que el servicio de información se realizará con criterios de trato personalizado y respeto a la confidencialidad.
- Impulsar el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos para el desarrollo de la actividad y el ejercicio de las competencias atribuidas a la Subdelegación del Gobierno.
- Cooperar con otros organismos y administraciones públicas, con el objetivo de facilitar la gestión de los procedimientos que pudieran afectar a competencias compartidas.
- Evaluar, de forma continua, los niveles de calidad de los servicios que se prestan, a partir de los compromisos declarados, la percepción de los usuarios sobre los servicios que reciben y los programas de mejora que se establezcan.
- Garantizar que los servicios de la Subdelegación se prestarán de acuerdo a los principios de neutralidad, imparcialidad y transparencia, con criterios de responsabilidad profesional y respeto a los principios de legalidad e interdicción de la arbitrariedad.
- Dotar a la Subdelegación del Gobierno de condiciones óptimas de accesibilidad al edificio y a sus instalaciones.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Siguiendo la estructura fijada por el Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, dentro de la presente Carta de Servicios, se incluyen los sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente y de prevención de riesgos laborales con que cuenta esta Subdelegación del Gobierno de la Administración General del Estado:

- Sistemas normalizados de gestión de la calidad
- Realización de encuestas de satisfacción de los usuarios de los servicios, con carácter semestral.
- Autoevaluaciones periódicas siguiendo el Modelo EFQM de Excelencia, implantando desde el año 2006.
- Sistema de información mensual de cada una de las unidades, en el que se recojan los siguientes datos:
 - Número de expedientes tramitados en el mes en cada una de las materias.
 - Número de expedientes acumulados a lo largo del año.
 - Número de expedientes tramitados durante los últimos doce meses.
 - Desviación respecto a los datos del año anterior.
 - Quejas y sugerencias presentadas.
 - Demora media en la tramitación de los procedimientos.
 - Número de expedientes en trámite.
- Formación del personal, en las distintas materias que afectan a la Subdelegación, especialmente en relación con las nuevas tecnologías.
- Incorporación, en su caso, de las mejoras que se deriven de las quejas y sugerencias que se puedan presentar.

Gestión del Medio Ambiente

Programa de ahorro energético dirigido al control del consumo de:

- Energía eléctrica en iluminación interior y exterior (control de encendido, instalación de bombillas de bajo consumo, apagado de aparatos eléctricos e informáticos, limitación en el uso de los sistemas de climatización y aire acondicionado, etc.).

- Combustibles en el uso de vehículos oficiales.
- Ahorro en el consumo de agua.

Medidas para el tratamiento de residuos generados en la Subdelegación:

- Papel y cartón.
- Tóner y combustible de informática, y pilas.
- Traslado del material fuera de uso a los “puntos limpios” establecidos.

Prevención de Riesgos Laborales

En materia de prevención de riesgos laborales se desarrollan las siguientes actuaciones:

- Evaluación de riesgos de los distintos puestos de trabajo.
- Plan de Emergencia y Evacuación.
- Investigación de los accidentes de trabajo que se produzcan.
- Está constituido el Comité de Seguridad y Salud de la Administración Periférica del Estado.

HORARIOS, DIRECCIONES TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS Y POSTALES

Horarios de atención al Público:

- Oficina de Registro e Información y Atención al Ciudadano
De 9 a 17:30 horas, de lunes a viernes.
Del 16 de junio al 15 de septiembre (ambos inclusive) de 8 a 15 horas de lunes a viernes.
- Oficina de Extranjería
De 9 a 17:30 horas de lunes a jueves y de 9 a 14 los viernes.
Del 16 de junio al 15 de septiembre (ambos inclusive) de lunes a viernes de 9 a 14 horas.
- Resto de Servicios
De 9 a 14 horas de lunes a viernes.

Direcciones telefónicas:

- Directorio de los distintos servicios

Unidad	Teléfono	Correo electrónico
Centralita	973959000	comunicaciones.lleida@correo.gob.es
Secretaría Subdelegada	973959111 973959112	secretaria_particular.lleida@correo.gob.es
Secretaría General	973959142 973959115	secretaria_general.lleida@correo.gob.es
Vicesecretaría-Jurado de Expropiación	973959125	jurado_expropiacion.lleida@correo.gob.es
Servicio de relación con las Administraciones Territoriales	973959164	actas.eell.lleida@correo.gob.es
Prensa	973959130	gabinete_prensa.lleida@correo.gob.es
Unidad Contra la Violencia sobre la Mujer	973959181	unidades_violencia.lleida@correo.gob.es
Informática/Comunicaciones	973959130	personal_tic.lleida@correo.gob.es
Personal	973959109	departamento_personal.lleida@correo.gob.es
Protección Civil	973959101	proteccion_civil.lleida@correo.gob.es
Habilitación	973959137	habilitado_personal.lleida@correo.gob.es
Industria	973959104	industria.lleida@correo.gob.es

Unidad	Teléfono	Correo electrónico
Autorizaciones/Sanciones/ Industria	973959147	personal_sanciones@correo.gob.es
Agricultura	973959123	svegetal.lleida@correo.gob.es
Prevención de Riesgos Laborales	973959150	prevencion_riesgos.lleida@correo.gob.es
Registro y Oficina de Atención al Ciudadano	973959133 973959152	registro.lleida@correo.gob.es
Dependencia de Trabajo	973959210	trabajo.lleida@correo.gob.es
Oficina de Extranjería	973959230	documentacio.lleida@correo.gob.es

Direcciones telemáticas

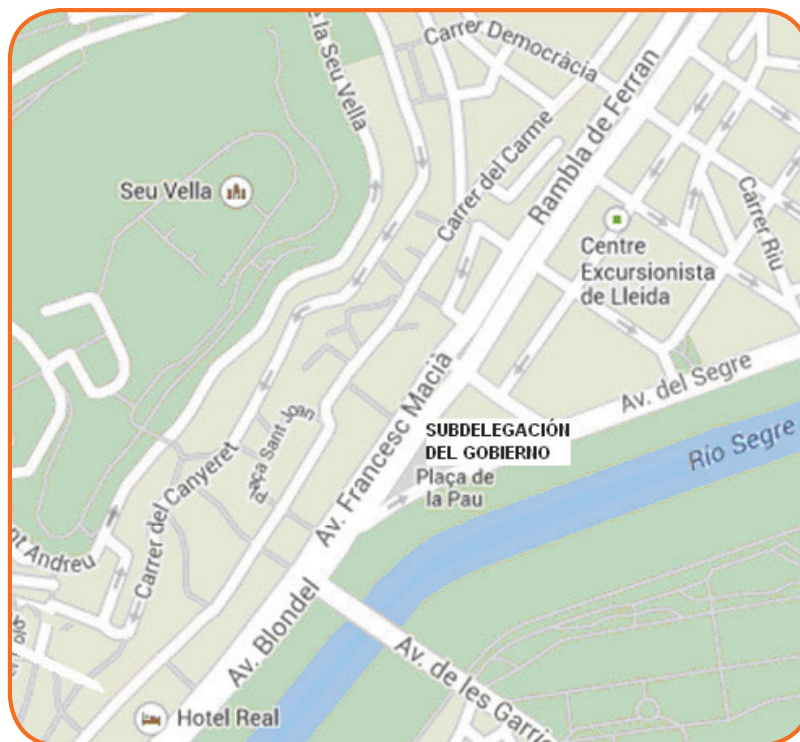
- Sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

Direcciones postales

- Edificio principal de la Subdelegación del Gobierno:
Plaça de la Pau, 1, 25007 Lleida
- Dependencia de Trabajo y Oficina de Extranjería:
Avda. Prat de la Riba, 36, 25008 Lleida

PLANO DE SITUACIÓN Y FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

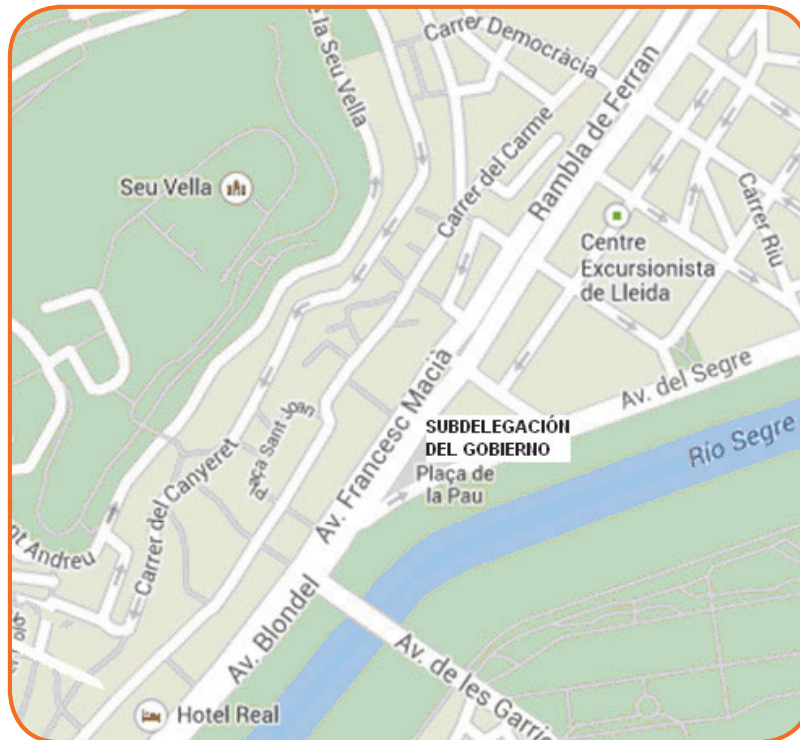
Edificio principal de la Subdelegación del Gobierno



Plaça de la Pau 1, 25007, Lleida

Parada Bus Pont Vell/ Francesc Macià 1, 2, 5, 11, 20

Dependencia de Trabajo y Oficina de Extranjeros



Avenida Prat de la Riba 36, 25008 Lleida

Parada Bus Ensenyança/ Prat de la Riba 1, 4, 7, 11

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.

- Dirección: Plaza de la Pau, 1 – 25007 Lleida
- Teléfono: 973 959 149
- Fax: 973 959 128
- Correo electrónico: secretaria_general.lleida@correo.gob.es