



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN GALICIA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN OURENSE



Subdelegación del Gobierno en Ourense

Carta de Servicios

2018-2021



Edita: PCI
NIPO: 785-18-010-5

- ▶ **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.

Información y venta de cartografía del Instituto Geográfico Nacional y del Centro Nacional de Información Geográfica del Ministerio de Fomento.

- ▶ **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA:** 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 y seguridad vial.
- ▶ **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Secretaría del Jurado. Tramitación de expedientes para la determinación del justiprecio de bienes expropiados por la Administración General del Estado.
- ▶ **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia de interés nacional.

Control de cursos de formación y de ayudas del Ministerio de Agricultura.

Control de la recepción y distribución de alimentos del Programa Ayuda Alimentaria a los más necesitados de la Unión Europea.

- ▶ **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de violencia de género.
- ▶ **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, de 1 de octubre, 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

- ▶ Las llamadas telefónicas serán atendidas antes de 2 minutos.
- ▶ Las consultas presenciales sin cita previa serán atendidas antes de 20 minutos.
- ▶ El tiempo de espera en atención con cita previa será inferior a 15 minutos.
- ▶ Las quejas y sugerencias serán contestadas antes de 15 días hábiles.

INDICADORES DE CALIDAD

- ▶ 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 quejas y sugerencias contestadas antes de 15 día 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 subdelegaciondelgobierno.ourense@correo.gob.es
- A través de la siguiente 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 Ourense es un órgano de la Administración General del Estado, que actúa bajo la inmediata dependencia del Delegado 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 Política Territorial y Función Pública, 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 REGISTRO

- De 9:00 a 17:30 horas, de lunes a viernes.
- De 9:00 a 14:00 horas, sábados.

Horario de Verano (16 de junio a 15 de septiembre)

- De 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes.
- De 9:00 a 14:00 horas, sábados.

RESTO DE SERVICIOS

- De 9:00 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.

