



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN CATALUNYA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN LLEIDA



Subdelegación del Gobierno en Lleida

Carta de Servicios

2018-2021



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

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- ▶ **REGISTRO Y OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Registro de documentos y 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.
- ▶ **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA/AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS/INDUSTRIA:** Derechos fundamentales: garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación. En materia de tenencia y uso de armas, explosivos y pirotecnia, seguridad privada, orden público y seguridad vial. Autorizaciones y visitas de inspecciones anuales y extraordinarias, en diversas materias (pirotecnia, explosivos). Tramitación de los expedientes sobre patentes y modelos de utilidad. Homologación y normalización de bienes de productos industriales
- ▶ **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:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia de sanidad vegetal.
- ▶ **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

- ▶ 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, en un 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 DE CALIDAD

- ▶ Porcentaje de resolución de los procedimientos de autorizaciones administrativas, en un plazo máximo de 20 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de consultas escritas y 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 en 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 de espera. 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 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 secretaria_general.lleida@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. 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 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.

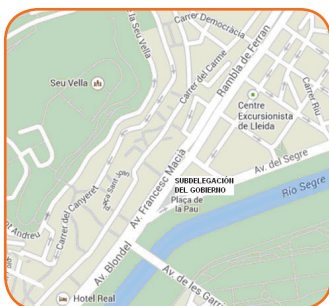
UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

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.

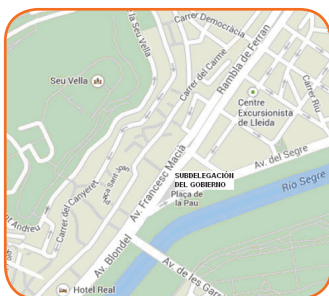
PLANO DE SITUACIÓN

Subdelegación del Gobierno



Plaça de la Pau 1, 25007, Lleida

Dependencia de Trabajo y Oficina de Extranjería



Avenida Prat de la Riba 36, 25008 Lleida

MEDIOS DE ACCESO:

Subdelegación del Gobierno:

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

Dependencia de Trabajo y Oficina de Extranjería:

Parada Bus Ensenyança 1, 4, 7, 8

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

- 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

Centralita: 973 959 000

Fax: 973 959 128

Oficina de Extranjería: 973 959 230 Fax: 973 243 429

- Sede electrónica:

<https://sede.administracionespublicas.gob.es>