

PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Pontevedra es un órgano de la Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Galicia que está adscrito al Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

La Subdelegación del Gobierno en Pontevedra asume en esta Carta de Servicios un compromiso escrito y público de calidad con los usuarios de los servicios que presta y con los ciudadanos a los que sirve, tal y como afirma el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

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 16 de junio al 15 de septiembre.
De 09:00 a 15.00 horas de lunes a viernes.

RESTO DE SERVICIOS:

De 09.00 a 14.00 horas.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno en Pontevedra 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

La Subdelegación del Gobierno en Pontevedra se encuentra situada en el centro de la ciudad, frente a la Alameda. No existen líneas de autobuses urbanos en la ciudad. Existe una parada de taxis en un lugar cercano al mismo.

El inmueble cuenta con una entrada principal que se encuentra situada en la Plaza de España, por la que se accede a la Oficina de Información y Registro, y al resto de unidades que gestionan las diversas competencias descritas anteriormente



DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN PONTEVEDRA

Plaza de España, s/n. 36002 Pontevedra
Teléfono: 986.989000 (Centralita)

UNIDADES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO Y REGISTRO DE DOCUMENTOS

Plaza de España, s/n. 36002 Pontevedra

OTRAS SEDES:

Agricultura y pesca: C/ Michelena, 28. 36002 Pontevedra
Trabajo e Inmigración: C/ Michelena, 28. 36002 Pontevedra
Sanidad Exterior: Estación Marítima, s/n. 36201 Vigo
Punto de Inspección Fronterizo (P.I.F.): Muelle de Guixar, s/n. 36201 Vigo
Trabajo e Inmigración: C/ Teófilo Llorente nº 4. 36202 Vigo

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

Página Web:

https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegacion_es/galicia/sub_pontevedra.html

	GOBIERNO DE ESPAÑA	DELEGACION DEL GOBIERNO EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA
		SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN PONTEVEDRA



Subdelegación del Gobierno en Pontevedra

Carta de servicios 2020-2023



Edita: Ministerio de Política Territorial y Función Pública
NIPO: 277-20-008-2

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO:** Registro y digitalización de documentación, información general de trámites y procedimientos, copias electrónicas, becas, ayudas, etc. Asistencia y ayuda en procedimientos, información y consulta sobre temas de interés general para los ciudadanos.
- **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** Autorizaciones en materia de armas, explosivos y pirotecnia, seguridad privada. Garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación. Expedientes sancionadores en materia de seguridad ciudadana.
- **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Gestión de expedientes para la determinación del justiprecio de los bienes expropiados por la Administración General del Estado.
- **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia en la provincia. Tramitación de ayudas de ámbito estatal por situaciones de emergencia en materia de protección civil.
- **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Coordinación, seguimiento, apoyo y elaboración de actuaciones para la protección de mujeres víctimas de violencia de género.
- **SANIDAD:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (control sanitario de mercancía en frontera, respuesta a alertas sanitarias internacionales, vacunación internacional, traslados internacionales de cadáveres, inspección farmacéutica y sanitaria).
- **AGRICULTURA Y PESCA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones pesqueras, inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal en frontera).
- **FOMENTO:** Tramitación de expedientes en la materia, así como los de responsabilidad patrimonial en materia de transportes terrestres.
- **INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL:** Proporcionar información geográfica básica de la provincia. Venta de publicaciones y cartografía.
- **INDUSTRIA:** 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.
- **ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN:** Tramitación de expedientes de homologación y convalidación de estudios extranjeros universitarios y no universitarios.
- **TRABAJO E INMIGRACIÓN:** Atención a emigrantes retornados, información socio-laboral y salarios de tramitación.
 - **OFICINA DE EXTRANJERÍA:** Información general y tramitación de expedientes para la concesión de autorizaciones 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

- El 90% de las consultas presenciales realizadas, se atenderán antes de cinco minutos, el 10% restante será antes de diez minutos.
- El tiempo de contestación de los escritos recibidos por correo postal y electrónico o entregados personalmente, no será superior a diez días hábiles.
- Todas las quejas y sugerencias serán contestadas en un plazo máximo de cinco días hábiles.
- Atención personalizada en el mismo día por orden de llegada en la Dependencia de Trabajo, Extranjería, Emigración y Registro Auxiliar.
- Atender en el mismo día a los viajeros que acuden al centro de vacunación internacional sin cita previa, una vez justificada la urgencia.

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de cinco minutos o antes de diez minutos respectivamente.
- Porcentaje de escritos contestados recibidos por correo postal y electrónico o entregados personalmente antes de diez días hábiles.
- Porcentaje de escritos de quejas y sugerencias contestados en plazo no superior a cinco días hábiles.
- Porcentaje de atención personalizada en el mismo día por orden de llegada en la Dependencia de Trabajo, Extranjería, Emigración y Registro Auxiliar.
- Porcentaje de atención en el mismo día a los viajeros que acuden al centro de vacunación internacional sin cita previa, una vez justificada la urgencia.

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 en Pontevedra 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.
3. Mediante escritos o comunicaciones electrónicas que dirijan a la Unidad responsable de esta Carta de Servicios.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los Servicios de la Subdelegación del Gobierno en Pontevedra, 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:
secretario_general.pontevedra@correo.gob.es
- A través de la siguiente sede electrónica:
<https://sede.administracionespublicas.gob.es>