



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN  
DO GOBERNO NA  
COMUNIDADE  
AUTÓNOMA DE  
GALICIA

SUBDELEGACIÓN  
DO GOBERNO EN  
LUGO

# SUBDELEGACIÓN DO GOBERNO EN LUGO

***Carta de  
Servizos***

***2020 a 2023***



**Edita:** Ministerio de Política  
Territorial y Función Pública  
**NIPO:** 277-20-009-8

# ÍNDICE

I.- PRESENTACIÓN

II.- DATOS IDENTIFICATIVOS E FINS

III.- RELACIÓN DE SERVIZOS PRESTADOS

- OFICINA DE INFORMACIÓN E ATENCIÓN AO CIDADÁN E ASISTENCIA EN MATERIA DE REXISTRO
- DEREITOS CIDADÁNS E SEGURIDADE CIDADANA
- AUTORIZACIÓNS ADMINISTRATIVAS
- XURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN
- PROTECCIÓN CIVIL
- UNIDADE CONTRA A VIOLENCIA SOBRE DA MULLER
- AGRICULTURA E PESCA
- INDUSTRIA
- TRABALLO E INMIGRACIÓN
- OFICINA DE EXTRANXERÍA

IV.- DEREITOS DOS CIDADÁNS E USUARIOS

V.- FORMAS DE PARTICIPACIÓN DOS CIDADÁNS NA MELLORA DOS SERVIZOS

VIN.- QUEIXAS E SUXESTIÓNS

VII.- NORMATIVA BÁSICA REGULADORA DOS SERVIZOS

VIII.- NIVEIS OU COMPROMISOS DE CALIDADE QUE SE OFRECEN

IX.- INDICADORES PARA A AVALIACIÓN E SEGUIMENTO DA CARTA DE SERVIZOS

X.- MEDIDA DE EMENDA EN CASO DE INCUMPRIMENTO DOS COMPROMISOS

XI.- MEDIDAS QUE ASEGURAN A IGUALDADE DE XÉNERO, QUE FACILITAN O ACCESO AO SERVIZO E QUE MELLORAN AS CONDICIÓNS DA PRESTACIÓN

XII.- SISTEMAS DE XESTIÓN DE CALIDADE, MEDIO AMBIENTE E PREVENCIÓN DE RISCOS LABORAIS

XIII.- HORARIOS, DIRECCIÓNS TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS E POSTAIS

XIV.- PLANO DE SITUACIÓN E FORMAS DE ACCESO E TRANSPORTE

XV.- UNIDADE RESPONSABLE DA CARTA DE SERVIZOS

# Presentation

O servizo aos cidadáns é o obxectivo das Delegacións e Subdelegacións do Goberno e Direccións Insulares nas distintas provincias que configuran a xeografía española, e mellorar permanentemente a calidade deste servizo é o empeño dos seus empregados e responsables.

As Cartas de Servizos intégranse no conxunto de accións evolutivas impulsadas desde o Ministerio de Política Territorial e Función Pública dentro do seu plan para a mellora da calidade dos servizos administrativos, coa finalidade de construír unha nova Administración rexida polos principios funcionais de eficacia, eficiencia, transparencia e servizo efectivo aos cidadáns, que sitúe a estes no centro das decisións.

Neste sentido resalta o papel fundamental das mesmas na difusión entre os cidadáns de cales son os compromisos de calidade das Unidades da Administración e de cales son os esforzos de mellora.

Desde esta premisa, os comentarios que nos fagan sobre os aspectos positivos ou negativos que perciban dos servizos prestados servirán de axuda para axustar as nosas prestacións ás súas demandas e expectativas sobre o servizo.

Desta Carta de Servizos efectuaranse, unha vez aprobada, dúas versións oficiais, unha en castelán e outra en galego.

Agradecemos a súa atención e esperamos que este documento lle sexa de utilidade



## Datos identificativos e fins

A Delegación do Goberno na Comunidade Autónoma de Galicia é unha Unidade administrativa adscrita orgánicamente ao Ministerio de Política Territorial e Función Pública.

A Subdelegación do Goberno en Lugo é unha Unidade administrativa que actúa baixo a inmediata dependencia da Delegación do Goberno na Comunidade Autónoma de Galicia e adscrita orgánicamente ao Ministerio de Política Territorial e Función Pública.

A principal competencia desta unidade administrativa é a de xestionar no ámbito da provincia todas aquelas funcións que lle encomenda a Lei 40/2015, do 1 de outubro, de Réxime Xurídico do Sector Público (artigos 69 a 79), coordinando, supervisando e impulsando iniciativas para a mellora dos servizos que prestan os demais organismos da Administración Xeral do Estado na provincia.

Este órgano ten tamén asignadas legalmente as funcións de comunicación, colaboración e cooperación coas entidades locais da súa provincia ou illa e cos organismos locais da Administración Pública da Comunidade Autónoma de Galicia.

O obxectivo fundamental da presente Carta é mostrar ao cidadán todos os servizos que a Subdelegación do Goberno en Lugo presta, identificar as unidades competentes para iso, informar os usuarios dos seus dereitos e presentar os compromisos de calidade asumidos.

O presente documento constitúe a fonte sobre a cal se fundamentarán as posteriores presentacións para os cidadáns e empregados públicos da provincia, así mesmo mediante un tríptico coa información máis significativa e un catálogo de servizos que recollerá os contidos máis importantes desta Carta.



## Relación de servizos prestados

Desde a Subdelegación do Goberno en Lugo préstanse os seguintes servizos ao cidadán:

### OFICINA DE INFORMACIÓN E ATENCIÓN AO CIDADÁN E ASISTENCIA EN MATERIA DE REXISTRO

Información presencial, telefónica, escrita e electrónica sobre:

- Administración Xeral do Estado: estrutura orgánica e funcións.
- Lexislación básica do Estado.
- Procedementos vixentes da Administración Xeral do Estado.
- Direccións e teléfonos de órganos das Administracións Públicas e das súas oficinas de información.
- Cartas de servizos publicadas pola Administración Xeral do Estado.
- Ofertas de emprego público da Administración Xeral do Estado e distribución de solicitudes.
- Información sobre axudas, subvencións, premios e bolsas das Administracións Públicas.
- Publicacións da Administración Xeral do Estado.
- Consulta do Boletín Oficial do Estado, Boletín Oficial da provincia e Diario Oficial das Comunidades Europeas.
- Información sobre legalización de documentos (Convenio da Haia).
- Información e tramitación de taxas, certificados de penais e últimas vontades.
- Procedementos que se tramitan na Subdelegación do Goberno en Lugo.
- Homologación de títulos estranxeiros. Entrega de títulos universitarios, acreditacións e credenciais de homologación/convalidación de estudos estranxeiros polos correspondentes españois.
- Tramitación e entrega do Título de Tradutor-Intérprete Xurado.
- Colaboración co IMSERSO na tramitación de solicitudes ao Programa de Vacacións da Terceira Idade e Augas Termiais.
- Información de adquisición da nacionalidade española por residencia.

- Informes sobre condutas de penados.

#### **Rexistro de documentos:**

- Solicitudes, escritos e comunicacións dirixidos á Subdelegación do Goberno en Lugo.
- Solicitudes e escritos dirixidos a calquera Órgano das Administracións Públicas e a súa remisión por suxeitos non obrigados á presentación electrónica.
- Rexistros de certificados expedidos pola Fábrica Nacional de Moeda e Timbre, clase 2CA para persoas físicas.
- Rexistro de alta no sistema @CRAVE.
- Rexistro electrónico de apoderamientos

#### **Expedición dos seguintes documentos:**

- Recibos relativos ás solicitudes e escritos presentados, así como compúlsaa, no seu caso, dos documentos que se achegan a esas solicitudes.
- Copias seladas de documentos orixinais que se acompañan ás solicitudes e escritos.

### **DEREITOS CIDADÁNS E SEGURIDADE CIDADÁ**

#### **A) SANCIONS**

Tramitación de expedientes sancionadores nas seguintes materias:

##### **1. Armas**

- Infraccións en materia de fabricación, reparación, almacenamento, circulación, comercio, transporte, distribución, adquisición, certificación ou alleamento de armas regulamentarias, incumprindo a normativa de aplicación, carecendo da documentación ou autorización requiridas ou excedendo os límites autorizados.
- Infraccións en materia de tenencia, uso, custodia e / ou conservación das armas e a exhibición de obxectos perigosos para a integridade física das persoas coa finalidade de causar intimidación.
- Infraccións por carecer da documentación requirida para as armas regulamentarias, por perda, negligencia ou pola omisión ou insuficiencia de medidas para garantir a súa conservación.
- Infraccións por tenencia, uso, publicidade e compravenda de armas prohibidas.
- Infraccións graves e leves en materia de artigos pirotécnicos e cartuchería.

## 2. Drogas

- Sanción por tenencia ilícita e consumo público de drogas tóxicas, estupefacientes ou sustancia psicotrópicas en lugares, vías, establecementos ou transportes públicos.
- Sanción por execución de actos de plantación e cultivo ilícitos de drogas tóxicas, estupefacientes ou sustancias psicotrópicas en lugares visibles ao público.
- Suspensión, por inicio de tratamento de deshabitación, de sancións impostas pola tenencia ilícita ou consumo público de drogas a menores de idade.
- Sanción por condutas de tolerancia do consumo ilegal ou o tráfico de sustancias tóxicas, estupefacientes ou sustancias psicotrópicas en locais ou establecementos públicos ou a falta de dilixencia en orde a impedilo por parte dos responsables dos mesmos.

## 3. Espectáculos deportivos

- Sancións por incumprimento das normas que regulan os espectáculos deportivos, que impidan o seu normal desenvolvemento e produzan importantes prexuízos para os participantes ou para o público asistente.
- Sancións polo incumprimento nos recintos deportivos das medidas de control sobre o acceso, permanencia e desaloxo, venda de bebidas e introdución e retirada de obxectos prohibidos e o quebrantamento doutras prohibicións establecidas na Lei 19/2007 do 11 de xullo e o seu regulamento de desenvolvemento aprobado por Real Decreto 203/2010.

## 4. Seguridade cidadá

- Infraccións por condutas que orixinen desordes graves nas vías, espazos ou establecementos públicos, ou causen danos aos bens de uso público ou as que consistan en alterar a seguridade colectiva ou orixinen desordes nas vías, espazos ou establecementos públicos, ou a provocación de reaccións no público que poidan alterar a seguridade cidadá así como a desobediencia e as faltas de respecto ás autoridades e os seus axentes.
- Por carencia de rexistros esixidos en actividades con transcendencia para a seguridade cidadá como: hospedaxe, comercio ou reparación de obxectos usados, aluguer ou despezamento de vehículos de motor, compravenda de xoias e metais preciosos, transporte de persoas, cerrajería de seguridade e venda de produtos químicos a particulares.
- Polo incumprimento da obrigaón de obter a documentación persoal ou a negativa a entregar esta, cando houber sido acordada a súa retirada ou retención.
- Sanciónanse igualmente condutas que representan un exercicio extralimitado do dereito de reunión e manifestación, así como a perturbación do exercicio deste dereito fundamental cando non constitúan delito.
- Infraccións que impiden o lexítimo exercicio das súas funcións ás autoridades e os seus axentes, así como aos servizos de emerxencia.
- Alteracións da orde pública, as faltas de respecto aos membros das Forzas e Corps de Seguridade, o deslucimiento de determinados bens na vía pública, deixar soltos animais perigosos ou o escalamiento de edificios ou monumentos, a ocupación de calquera inmovible, vivenda ou edificio alleos, ou a permanencia neles, contra a

vontade do seu propietario, arrendatario ou titular doutro dereito sobre o mesmo, cando non sexa constitutivo de infracción penal.

- Sanciónanse tamén comportamentos atentatorios á liberdade sexual das persoas, especialmente dos menores.
- Resolución dos procedementos administrativos sancionadores derivados de Actas de Infracción nos casos de contratación de traballadores estranxeiros sen a correspondente autorización administrativa.

## 5. Seguridade privada

- Infraccións á normativa da seguridade privada das empresas de seguridade, persoal de seguridade e usuarios dos servizos de seguridade.

## B) OUTROS

- Nomeamentos de delegados gubernativos en espectáculos taurinos.
- Coordinación do Plan Director para a Convivencia e mellora da Seguridade nos Centros Educativos e as súas contornas.
- Información e tramitación de solicitudes formuladas ao amparo do disposto na Lei Orgánica 4/1997, do 4 de agosto, pola que se regula a utilización de videocámaras polas Forzas e Corpos de Seguridade en lugares públicos.

## AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS

Tramitación de expedientes de:

### 1. Armas

- Revogación e denegación de licenzas de armas tipos “E”. As concesións destas licenzas están delegadas nos mandos da Garda Civil das distintas Comandancias.
- Revogación e denegación de licenzas de armas tipo “AE”. As concesións destas licenzas están delegadas nos mandos da Garda Civil das distintas Comandancias.
- Informes de licenzas de armas tipo “B” dirixidos á Dirección Xeral da Policía e da Garda Civil.
- Autorización para a posta en marcha de establecementos de venda de armas e, no seu caso, a súa reforma. Recepción das renuncias por cesamento de actividade.
- Autorización de actividades con armas de fogo que teñan lugar fóra dos campos, polígono ou galerías de tiro debidamente autorizadas.



## 2. Seguridade privada

- Autorización para prestar servizo de seguridade mediante vixiantes de seguridade provistos de arma de fogo.
- Aprobación de armeiros nos lugares onde prestan servizo vixiantes de seguridade con arma.
- Autorización para a prestación de servizos de vixilancia en polígonos industriais e urbanizacións.
- Exencións ao deber de uniformidade do persoal de seguridade privada.
- Autorizacións Vixiantes de Seguridade en Espazos Públicos.
- Autorizacións de videocámaras móbiles.
- Emisión de certificados Vixiante Xurado de Seguridade que prestaron no seu día xuramento na Delegación para poder habilitar o título.
- Exención ou dispensa de medidas de seguridade (oficinas bancarias, xoierías, locais de compravenda de ouro, administracións de loterías, farmacias, estacións de servizo, etc.)

## 3. Pirotecnia, Explosivos e Cartuchería

- Autorización de Talleres de pirotecnia.
- Autorización de establecementos para venda de artigos pirotécnicos.
- Autorización de espectáculos pirotécnicos.
- Autorización de apertura de establecementos comerciais de venda de cartuchería.
- Autorización de espectáculos pirotécnicos segundo a cantidade de materia reglamentada a utilizar.
- Autorización de consumidor habitual e eventual de explosivos, así como do uso e subministración dos mesmos.
- Autorización de destrución de explosivos e material pirotécnico incautado ou caducado.

## 4. Industria

- Autorización e posta en marcha de fábricas de explosivos, depósitos e polvoreiras auxiliares.
- Autorización e rexistro de empresas de voaduras especiais.
- Autorizacións para destinar un establecemento á venda de armas de fogo e/ou municións ao público (armerías), así como a modificación do número de armas e municións que pode ter depositadas.

## 5. Dereito de reunión

- Aplicación de la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión. Tramitación y resolución de comunicaciones sobre concentraciones y manifestaciones. Garantía del ejercicio del derecho.
- Prohibición da celebración de concentracións ou manifestacións cando existan razóns fundadas de alteración de orde pública, con perigo para persoas ou bens.

## 6. Outros

- Auxilios de la forza pública.
- Precintos de vehículos.
- Nomeamento de Coordinadores de Seguridade en Espectáculos Deportivos.
- Expedientes sancionadores por infraccións relativas á infraestrutura e ao dominio público ferroviario.

## XURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN

Este órgano colegiado de natureza administrativa, presidido por un maxistrado cumpre unha función de ámbito imparcial para a determinación do xusto prezo dos bens que son obxecto de expropiación forzosa, por utilidade pública ou interese social, por parte das distintas Administracións Públicas, nos que non se logrou un acordo entre as partes na indemnización.

As funcións xerais son:

- Tramitación e resolución dos expedientes de prezo xusto remitidos pola Administración Xeral do Estado.
- Tramitación e resolución dos recursos de reposición interpostos contra as estas resolucións.
- Preparación indexada da documentación que integra o expediente de prezo xusto e remisión da mesma ao Tribunal Superior de Xustiza ante a interposición de recursos contencioso-administrativos contra as resolucións do Xurado, así como a ulterior execución dos seus acordos.
- Instrución e remisión, a instancia de parte, dos expedientes de intereses de demora imputables ao Xurado pola resolución dun expediente de prezo xusto superando o prazo legal establecido, para o seu estudo e resolución na Subdirección Xeral de Administración Financeira.

## PROTECCIÓN CIVIL

Esta Unidade ten como obxectivo dentro do seu ámbito competencial as seguintes actuacións do Sistema Nacional de Protección civil: a anticipación, a prevención de riscos de protección civil, planificación, resposta inmediata ás emerxencias, a recuperación, e emerxencias de interese nacional:

- Elaboración, actualización e xestión de protocolos e plans de actuación de protección civil nos riscos de inundacións, incendios forestais, radiolóxicos, volcánicos, sísmicos, químicos, accidentes aéreos, contaminación mariña, maremotos, accidentes de transportes de mercadorías perigosas por estrada, accidentes graves nos que interveñen substancias perigosas.
- Información e asesoramento en materia de protección civil e emerxencias.
- Planificación e xestión de emerxencias estatais.
- Colaboración coas entidades locais e autonómicas na xestión de emerxencias territoriais.
- Información sobre subvencións en atención a determinadas necesidades derivadas de situacións de emerxencia ou de natureza catastrófica.
- Tramitación e xestión das solicitudes sobre subvencións.
- Actuacións de planificación, coordinación, xestión, formación e divulgación das funcións da Persoa de Contacto para a atención a vítimas de accidentes de aviación civil e os seus familiares.
- Entrega das credenciais aos colaboradores da Rede Radio de Emerxencia da Dirección Xeral de Protección Civil do Ministerio do Interior.
- Estructuración e xestión territorial da Rede de Radio Emerxencia (REMER).
- Seguimento e medición da Radioactividade Ambiental.
- Participación institucional nos órganos colexiados competentes en materia de Protección Civil.
- Desenvolvemento de accións formativas e divulgación canto á xestión dos riscos enumerados.

## **UNIDADE CONTRA A VIOLENCIA SOBRE A MULLER**

Esta Unidade non ten servizo de atención directa ás mulleres vítimas, senón que se encarga de informar os servizos existentes na Comunidade Autónoma e realiza xestións para que estas mulleres sexan atendidas debidamente nos Servizos establecidos. As principais funcións son:

- Coordinación de información e recursos destinados á protección das mulleres en situación de risco e da posibilidade de seguimentos individualizados.
- Apoio á protección integral das vítimas de violencia de xénero, identificando os recursos que funcionan na Comunidade Autónoma destinados á referida protección e os perfís de maior vulnerabilidade.
- Seguimento das situacións de violencia de xénero, especialmente as cualificadas de maior risco, os perfís de maior vulnerabilidade, os que se teña constancia dunha continuación da convivencia ou se deixe sen efecto unha medida cautelar e, os que sexan comunicados pola Delegación de Goberno para a Violencia de Xénero.

- Funcións no ámbito doutras formas de violencia contra as mulleres (mutilación xenital feminina, matrimonios forzados, trata de mulleres con fins de explotación sexual, etc.).
- Informes periódicos de seguimento da violencia de xénero e a resposta institucional.
- Coordinación interinstitucional.
- Seguimento dos recursos e servizos da Administración Xeral do Estado para a atención das situacións de trata de mulleres con fins de explotación sexual.
- Participación e organización de campañas de sensibilización e cursos de formación.
- Promoción e colaboración na formación e especialización de profesionais.
- Actuacións en relación coas vítimas mortais por violencia de xénero (muller e/ou fillos e fillas) así como as feridas gravemente.

## **AGRICULTURA E PESCA**

Estas Áreas/Dependencias exercen desde os seus respectivos ámbitos territoriais as funcións de tramitación, elaboración de informes, actuacións técnicas e demais actividades propias dos servizos integrados, de acordo con o R.D. 1330/1997 do 1 de agosto.

### **1) SANIDADE ANIMAL:**

- Control á importación de produtos de orixe animal non destinados a consumo humano, produtos para a alimentación animal, medicamentos veterinarios, produtos zoosanitarios e animais vivos.
- Control e emisión de Certificados de Exportación a terceiros países de produtos para a alimentación animal, animais vivos, produtos de orixe animal destinados a consumo humano e o non destinados a consumo humano, medicamentos veterinarios e produtos zoosanitarios.
- Control á importación de produtos de orixe animal non destinados a consumo humano, produtos para a alimentación animal, medicamentos veterinarios, produtos zoosanitarios e animais vivos.
- Control e seguimento do Programa FEAD 2014-2020 de Axuda Alimentaria aos máis desfavorecidos.
- Control e seguimento de campañas de promoción alimentaria.
- Participación na comisión Territorial de seguros agrarios.

### **En aplicación da lexislación do Sector de estradas:**

- Expedición das follas de roteiro para o transporte internacional discrecional de viaxeiros con autocares ou autobuses.
- Asesoramento e asistencia nas solicitudes de axudas a transportistas autónomos por estrada para o abandono da actividade.

- Resolución de expedientes sancionadores por infracción do disposto na Lei 37/2015, do 29 de setembro, de estradas.
- Información, participación e seguimento da subvención ao transporte regular de viaxeiros por estrada.
- Expedientes sancionadores por faltas leves en materia de protección do dominio público viario e das súas zonas de protección.
- Expedientes de paralización de obras ou instalacións ilegais en zonas de dominio público ou de protección da infraestrutura viaria e de suspensión de usos prohibidos, non autorizados ou que non se axusten ás condicións establecidas nas autorizacións.

#### **Outras actuacións:**

- Información, participación e seguimento do VIN Acordo de Colaboración entre o Ministerio de Fomento e o Ministerio de Cultura para a actuación conxunta no Patrimonio Histórico Español a través do 1,5 % cultural.
- Autorización dos expedientes de derribo e reedificación, e garantía do dereito de retorno dos inquilinos nas condicións legalmente previstas.
- Información sobre a cancelación das hipotecas por préstamos complementarios outorgados por organismos dependentes hoxe do Ministerio de Fomento e xestións complementarias dos mesmos.
- Xestión de solicitudes para a expedición de titulacións náuticas e aeronáuticas.
- Control na tramitación de solicitudes de autorización de voos publicitarios con aeróstatos, traballos aéreos de escritura con fume, instalacións de globos publicitarios, exhibición de ultraligeros e calquera outro tipo de actividade que poida afectar á navegación aérea.

## **TRABALLO E INMIGRACIÓN**

Por Real Decreto 2725/1998, do 18 de decembro, prodúcese a integración dos servizos das Direccións Provinciais do Ministerio de Traballo e Asuntos Sociais nas Delegacións do Goberno. Recentemente, o Real Decreto 942/2010, do 23 de xullo de reestruturacións de diversas Áreas funcionais integradas nas Delegacións do Goberno ha derogado os artigos 2 e 3 desta norma e prevé que en cada Delegación do Goberno, constituirase unha Área de Traballo e Inmigración organizándose en dependencias provinciais integradas na correspondente Subdelegación do Goberno. As Oficinas de Estranxeiría dependen destas Áreas e Dependencias Provinciais.

As súas principais funcións son:

- Emisión de certificados de emigrantes retornados.
- Proposta de recoñecemento ou denegación da responsabilidade do Estado sobre os salarios de tramitación e as súas cotas de cotización á Seguridade Social.
- Legalización de libros societarios de cooperativas de traballo de ámbito nacional.

- Tramitación da condecoración “Medalla ao Mérito no Traballo”.
- Colaboración na xestión do Patrimonio Sindical Acumulado.
- Tramitación de Expedientes de Regulación de Emprego nos casos en que esta función corresponda á Administración do Estado.
- Colaboración na xestión de axudas do Ministerio de Emprego e Seguridade Social a traballadores afectados por procesos de reconversión e/ou reestruturación de empresas.

## **OFICINA DE ESTRANXEIRÍA**

### **Concesión ou denegación, en aplicación da normativa vixente de:**

- Autorización e renovación de residencia temporal e traballo por conta propia e por conta allea.
- Autorización e renovación de residencia e traballo no marco de prestacións transnacionais de servizos.
- Autorización e renovación de residencia e traballo para investigación.
- Autorizacións para traballar e excepcións ás mesmas.
- Autorización de residencia temporal non lucrativa e reagrupamento familiar.
- Arraigamento e outras circunstancias excepcionais.
- Autorización de residencia de longa duración Unión Europea.
- Autorización de estancia por estudos, mobilidade de alumnos, prácticas non laborais ou servizos de voluntariado e autorización de traballo a titulares desta autorización.
- Modificación das situacións dos estranxeiros en España.
- Tramitación de Certificados da UE, cartóns de familiar de cidadán da UE
- Extinción de autorizacións de residencia, de cartóns de familiar de cidadán da UE e de Certificados de cidadáns da UE
- Autorización de residencia de menores.
- Cédulas de inscrición e títulos de viaxe.
- Informes gubernativos (para visados de estudos, tratamento médico e vacacións de menores).
- Informes gubernativos para adopcións internacionais.
- Resolucións de expedientes sancionadores pola comisión de infraccións graves ou moi graves da Lei Orgánica 4/2000, do 11 de xaneiro, sobre dereitos e liberdades dos estranxeiros en España e a súa integración social.

- Información e atención ao público sobre os trámites anteriormente enumerados.
- Autorizacións de residencia e traballo do continxente anual de traballadores estranxeiros.

### **Sección de Emigración**

- Atención á emigración. Emisión de Certificados de Emigrantes Retornados. Información e xestión de axudas a emigrantes retornados.
- Tramitación das prestacións económicas da Lei 3/2005 para “Nenos da guerra”.
- Información e recepción de solicitudes de Pensións Asistenciais de Ancianidad a favor dos españois retornados (Real Decreto 8/2008). Fe de Vida e Declaración Anual de Ingresos para renovación das estas prestacións.
- Información sobre o dereito dos emigrantes ao beneficio de asistencia sanitaria en España e no exterior.
- Tramitación de axudas dirixidas a atender situacións de extraordinaria necesidade de españois retornados (Real Decreto 1493/2007).
- Información e recepción das solicitudes para o Programa de Movilidad de Mozos con diferentes países.

### **Sancions en materia de Extranxería**

- Instrucción e resolución de procedimentos sancionadores pola comisión de infraccións leves de la LO 4/2000

# Dereitos dos cidadáns e Usuarios

- 1) Os dereitos das persoas nas súas relacións coas Administracións Públicas están recoñecidos no artigo 13 da Lei 39/2015, do 1 de outubro. Son os seguintes:**
  - a) A comunicarse coas Administracións Públicas a través dun Punto de Acceso Xeral electrónico da Administración.
  - b) A ser asistidos no uso de medios electrónicos nas súas relacións coas Administracións Públicas.
  - c) A utilizar as linguas oficiais no territorio da súa Comunidade Autónoma, de acordo con o previsto nesta Lei e no resto do ordenamento xurídico.
  - d) Ao acceso á información pública, arquivos e rexistros, de acordo con o previsto na Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno e o resto do Ordenamento Xurídico.
  - e) A ser tratados con respecto e deferencia polas autoridades e empregados públicos, que haberán de facilitarlles o exercicio dos seus dereitos e o cumprimento das súas obrigacións.
  - f) A esixir as responsabilidades das Administracións Públicas e autoridades, cando así corresponda legalmente.
  - g) Á obtención e utilización dos medios de identificación e firma electrónica contemplados nesta Lei.
  - h) Á protección de datos de carácter persoal, e en particular á seguridade e confidencialidade dos datos que figuren nos ficheiros, sistemas e aplicacións das Administracións Públicas.
  - i) Calquera outros que lles recoñezan a Constitución e as leis.
- 2) Así mesmo, o artigo 53 da referida Lei 39/2015, do 1 de outubro, recoñece os dereitos do interesado no procedemento administrativo. Sendo os seguintes:**
  - a) A coñecer, en calquera momento, o estado da tramitación dos procedementos nos que teñan a condición de interesados; o sentido do silencio administrativo que corresponda, no caso de que a Administración non dite nin notifique resolución expresa en prazo; o órgano competente para a súa instrución, no seu caso, e resolución; e os actos de trámite ditados. Así mesmo, tamén terán dereito a acceder e a obter copia dos documentos contidos nos citados procedementos.



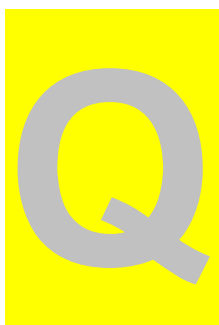
- b) Quen se relacionen coas Administracións Públicas a través de medios electrónicos, terán dereito a consultar a información á que se refire o parágrafo anterior, no Punto de Acceso Xeral electrónico da Administración que funcionará como un portal de acceso.
  - c) Entenderase cumprida a obrigaón da Administración de facilitar copias dos documentos contidos nos procedementos mediante a posta á disposición das mesmas no Punto de Acceso Xeral electrónico da Administración competente ou nas sedes electrónicas que correspondan.
  - d) A identificar as autoridades e ao persoal ao servizo das Administracións Públicas baixo cuxa responsabilidade se tramiten os procedementos.
  - e) A non presentar documentos orixinais salvo que, de maneira excepcional, a normativa reguladora aplicable estableza o contrario. No caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento orixinal, terán dereito a obter unha copia autenticada deste.
  - f) A non presentar datos e documentos non esixidos polas normas aplicables ao procedemento de que se trate, que xa se atopen en poder das Administracións Públicas ou que sexan elaborados por estas.
  - g) A formular alegacións, utilizar vos medios de defensa admitidos polo Ordenamento Xurídico, e a achegar documentos en calquera fase do procedemento anterior ao trámite de audiencia, que deberán ser tidos en conta polo órgano competente ao redactar a proposta de resolución.
  - h) A obter información e orientación acerca dos requisitos xurídicos ou técnicos que as disposicións vixentes impoñan aos proxectos, actuacións ou solicitudes que se propoñan realizar.
  - i) A actuar asistidos de asesor cando o consideren conveniente en defensa dos seus intereses.
  - j) A cumprir as obrigaóns de pago a través dos medios electrónicos previstos no artigo 98.2.
  - k) Calquera outros que lles recoñezan a Constitución e as leis.
- 3) Ademais dos dereitos previstos no apartado anterior, no caso de procedementos administrativos de natureza sancionadora, os presuntos responsables terán os seguintes dereitos:**
- a) A ser notificado dos feitos que se lle imputen, das infraccións que tales feito poidan constituír e das sancións que, no seu caso, puidésenselles impor, así como da identidade do instrutor, da autoridade competente para impor a sanción e da norma que atribúa tal competencia.
  - b) Á presunción de non existencia de responsabilidade administrativa mentres non se demostre o contrario.

# F

## ormas de participación dos cidadáns na mellora dos servizos

En xeral, para todos os servizos e competencias atribuídas ás Delegacións do Goberno, os cidadáns e usuarios poden participar e colaborar nas melloras da prestación dos servizos utilizando calquera dos seguintes medios ou canles:

- A expresión das súas opinións nas enquisas que periodicamente se realicen e cuxo fin é medir o grao de satisfacción dos cidadáns.
- A formulación de queixas e suxestións conforme á previsto en preséntaa carta e na lexislación vixente.
- Mediante escritos ou comunicacións electrónicas que dirixan á Unidade responsable desta Carta de Servizos.



## Queixas e suxestións

De acordo con o establecido no capítulo IV do Real Decreto 951/2005 do 29 de xullo (BOE do 3 de setembro) polo que se establece o marco xeral para a mellora da calidade da Administración Xeral do Estado, os cidadáns poderán formular queixas e suxestións relativas ás actuacións concretas das Unidades da Subdelegación do Goberno en Lugo ou respecto ao funcionamento xeral nos lugares e formas seguintes:

- As queixas poden formularse persoalmente enchendo o correspondente Formulario de Queixa-Suxestión dispoñible na Oficina de Rexistro, Información e Atención ao Cidadán.
- Por correo postal.
- Mediante correo electrónico a [secretario\\_general.lugo@correo.gob.es](mailto:secretario_general.lugo@correo.gob.es), ou a través da seguinte sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

No prazo de vinte días hábiles, a unidade responsable da xestión das mesmas informará ao interesado das actuacións realizadas.

Formuladas as queixas e suxestións dos modos anteriormente descritos, os usuarios recibirán constancia da súa presentación a través do medio que indiquen.

As queixas formuladas de acordo con o anteriormente previsto non terán, en ningún caso, a cualificación de recurso administrativo nin a súa presentación interromperá os prazos establecidos na normativa vixente nin condicionan de ningún xeito o exercicio das restantes accións ou dereitos que, de acordo con a normativa reguladora de cada procedemento, poidan exercer aqueles que se consideren interesados no mesmo.

# N

## ormativa básica reguladora

### dos servizos

Unha das principais características da Administración é o principio de legalidade que significa que a organización está sometida ás leis e normas que configuran o ordenamento xurídico. Aconséllase que se consulten os seguintes textos legais na súa versión consolidada onde se atopan debidamente actualizados.

A continuación sinálanse as principais normas que inciden na organización e na prestación de servizos da Subdelegación do Goberno en Lugo.

#### Normas de aplicación xeral

- Constitución Española, de 27 de decembro de 1978.
- Lei Orgánica 3/2018, do 5 de decembro, de Protección de Datos Personais e garantía dos dereitos dixitais (BOE nº 294 do 6 de decembro de 2018).
- Lei 5/2002, do 4 de abril, reguladora dos Boletíns Oficiais das Provincias.
- Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno (BOE nº 295 do 10 de decembro de 2013).
- Lei 39/2015, do 1 de outubro, de Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas.
- Lei 9/2017, do 8 de novembro, de Contratos do Sector Público, pola que se transponen ao ordenamento xurídico español as Directivas do Parlamento Europeo e do Consello 2014/23/UE e 2014/24/UE, do 26 de febreiro de 2014.
- Real Decreto 951/2005, do 29 de xullo, polo que se establece o marco xeral para a mellora da calidade a Administración Xeral do Estado.
- Real Decreto 522/2006, do 28 de abril, polo que se suprime a achega de fotocopias de documentos de identidade nos procedementos administrativos da Administración Xeral do Estado e dos seus organismos públicos vinculados ou dependentes.
- Real Decreto 523/2006, do 28 de abril, polo que se suprime a esixencia de achegar o certificado de empadramento, como documento probatorio do domicilio e residencia, nos procedementos administrativos da Administración Xeral do Estado e dos seus organismos públicos vinculados ou dependentes.

#### Normas organizativas

- Lei 40/2015, do 1 de outubro, de Réxime Xurídico do Sector Público.
- Real Decreto 208/1996, do 9 de febreiro, polo que se regulan os servizos de Información Administrativa e Atención ao Cidadán.

- Real Decreto 1330/1997, do 1 de agosto, de integración de servizos periféricos e de estruturas das Delegacións de Goberno, e Orde do Ministerio de Presidencia do 7 de novembro de 1997, polo que se desenvolve o anterior Real Decreto.
- Real Decreto 2725/1998, do 18 de decembro, de integración das Direccións Provinciais de Traballo, Seguridade Social e Asuntos Sociais nas Delegacións do Goberno.
- Real Decreto 942/2010, do 23 de xullo, de reestruturación de diversas Áreas Funcionais integradas nas Delegacións de Goberno.
- Real Decreto 355/2018, do 6 de xuño, polo que se reestruturan os departamentos ministeriais.
- Real Decreto 863/2018, do 13 de xullo, polo que se desenvolve a estrutura orgánica básica do Ministerio de Política Territorial e Función Pública.

### **Administración Electrónica**

- Lei 59/2003, do 19 de decembro, de firma electrónica, modificada pola Lei 25/2015 do 28 de xuño.
- Real Decreto 209/2003, do 21 de febreiro, polo que se regulan os rexistros e as notificacións telemáticas, así como a utilización de medios telemáticos para a substitución da achega de certificados polos cidadáns.
- Real Decreto 1671/2009, do 6 de novembro, polo que se desenvolve parcialmente a Lei 11/2007, do 22 de xuño, de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos.
- Participación en cursos de formación e relatorios relacionados coa área de Agricultura e Pesca.
- Real Decreto Lei 11/2018, do 31 de agosto, de transposición de directivas en materia de protección dos compromisos por pensións cos traballadores, prevención o branqueo de capitais e requisitos de entrada e residencia de nacionais de países terceiros, e polo que se modifica a Lei 39/2015, do 1 de outubro.

### **Autorizacións Administrativas e Dereitos Cidadáns**

- Lei Orgánica 9/1983, do 15 de xullo, reguladora do dereito de reunión. (modificada pola L.Ou. 9/1999, do 21 de abril).
- Lei Orgánica 5/1985, do 19 de xuño, do Réxime Electoral Xeneral.
- Lei Orgánica 2/1986, do 13 de marzo, de Forzas e Corpos de Seguridade.
- Lei Orgánica 4/1997, do 4 de agosto, pola que se regula a utilización de videocámaras polas FCSE en lugares públicos.
- Real Decreto 596/1999, do 16 de abril, polo que se aproba o Regulamento de desenvolvemento e execución da Lei Orgánica 4/1997, do 4 de agosto, pola que se regula a utilización de videocámaras polas Forzas e Corpos de Seguridade en lugares públicos (BOE 93 de 19/04/1999).
- Lei Orgánica 4/2000, do 11 de xaneiro, sobre dereitos e liberdades dos estranxeiros en España e a súa integración social.
- Lei Orgánica 4/2015, do 30 de marzo, de protección da seguridade cidadá.
- Lei 17/1967, do 8 de abril, sobre actualización de normas vixentes en materia de estupefacientes.
- Lei 7/1985, do 2 de abril, Reguladora das Bases de Réxime Local.
- Lei 19/2007, do 11 de xullo, contra a violencia, o racismo, a xenofobia e a intolerancia no deporte.

- Lei 4/2009, do 15 de xuño, de control de precursores de drogas.
- Lei 5/2014, do 4 de abril, de seguridade privada.
- Lei 37/2015, do 29 de setembro, de estradas.
- Lei 38/2015, do 29 de setembro, do sector ferroviario.
- Real Decreto 731/1982, do 17 de marzo, sobre control dos establecementos dedicados ao despezamento de vehículos de motor.
- Real Decreto 863/1985, do 2 de abril, polo que se aproba o Regulamento Xeral de Normas Básicas de seguridade mineira.
- Real Decreto 137/1993, do 29 de xaneiro, polo que se aproba o regulamento de armas.
- Real Decreto 2364/1994, do 9 de decembro, polo que se aproba o Regulamento de Seguridade Privada.
- Real Decreto 1812/1994, do 2 de setembro, que aproba o Regulamento Xeral de Estradas.
- Real Decreto 145/1996, do 2 de febreiro, polo que se modifica e dá nova redacción ao Regulamento de Espectáculos Taurinos.
- Real Decreto 1123/2001, do 19 de Outubro, polo que se modifica parcialmente o Regulamento de Seguridade Privada.
- Real Decreto 2387/2004, do 30 de decembro, polo que se aproba o Regulamento do Sector Ferroviario.
- Real Decreto 1553/2005, do 23 de decembro, polo que se regula a expedición do documento nacional de identidade e os seus certificados de firma electrónica.
- Real Decreto 240/2007, do 16 de febreiro, sobre entrada, libre circulación e residencia en España de cidadáns dos Estados membros da Unión Europea e doutros Estados parte no Acordo sobre o Espazo Económico Europeo.
- Real Decreto 748/2008, do 9 de maio, polo que se regula a Comisión Estatal contra a violencia, o racismo, a xenofobia e a intolerancia no Deporte.
- Real Decreto 557/2011, do 20 de abril, polo que se aproba o Regulamento de execución da Lei Orgánica 4/2000.
- Real Decreto 989/2015, do 30 de outubro, polo que se aproba o Regulamento de Artigos Pirotécnicos e Cartuchería.
- Real Decreto 130/2017, do 24 de febreiro, polo que se aproba o Regulamento de Explosivos.
- Orde INT/314/2011, do 1 de febreiro de 2011 (Resolución 3168), sobre empresas de seguridade privada.
- Orde do Ministerio de Industria e Enerxía, do 26 de marzo de 1986, que aproba as Instrucións Técnicas Complementarias en materia de Explosivos.
- Real Decreto 1778/1994, do 5 de agosto, polo que se adecuan á Lei 30/1992 as normas reguladoras dos procedementos de outorgamento, modificación e extinción de autorizacións.

### Protección Civil

- Lei 17/2015, do 9 de xullo, do Sistema Nacional de Protección Civil.
- Real Decreto 1378/1985, do 1 de agosto, sobre medidas provisionais para a actuación en situacións de emerxencia nos casos de grave risco, catástrofe ou calamidade pública.
- Real Decreto 407/1992, do 24 de abril, polo que se aproba a Norma Básica de Protección Civil.
- Real Decreto 387/1996, do 1 de marzo, polo que se aproba a Directriz Básica de Planificación de Protección Civil ante o risco de accidentes nos transportes de mercadorías perigosas por estrada e ferrocarril.

- Real Decreto 1196/2003, do 19 de setembro, polo que se aproba a Directriz básica de protección civil para o control e planificación ante o risco de accidentes graves nos que interveñen substancias perigosas.
- Real Decreto 1070/2012 do 13 de xullo, polo que se aproba o Plan estatal de protección civil ante o risco químico.
- Real Decreto 840/2015, do 21 de setembro, polo que se aproban medidas de control dos riscos inherentes aos accidentes graves nos que interveñan substancias perigosas.
- Real Decreto 307/2005, do 18 de marzo, polo que se regula as subvencións en atención a determinadas necesidades derivadas de situacións de emerxencia ou de natureza catastrófica, e establécese o procedemento para a súa concesión, modificado polo Real Decreto 477/2007, do 13 de abril; e a Orde INT/277/2008, do 31 de xaneiro, de desenvolvemento do mesmo.
- Real Decreto 393/2007, do 23 de marzo, polo que se aproba a Norma Básica de Autoprotección dos centros, establecementos e dependencias dedicados a actividades que poidan dar orixe a situacións de emerxencia.
- Real Decreto 1564/2010, do 19 de novembro, polo que se aproba a Directriz Básica de planificación de protección Civil ante risco radiolóxico.
- Real Decreto 1054/2015, do 20 de novembro, polo que se aproba o Plan Estatal de protección civil ante o risco radiolóxico.
- Real Decreto 1546/2004, do 25 de xuño, polo que se aproba o Plan Básico de Emerxencia Nuclear.
- Real Decreto 632/2013, do 02 de agosto, de asistencia ás vítimas de accidentes da aviación civil e os seus familiares.
- Real Decreto 671/2013, do 6 de setembro, polo que se aproba o Regulamento da Lei 29/2011, do 22 de setembro, de Recoñecemento e Protección Integral ás Vítimas do Terrorismo.
- Resolución do 14 de maio de 2014, da Subsecretaría, pola que se aproba o Protocolo de Coordinación para a asistencia ás vítimas de accidentes de aviación civil e os seus familiares.
- Real Decreto 627/2014, do 18 de xullo, de asistencia ás vítimas de accidentes ferroviarios e os seus familiares.
- Real Decreto 32/2009, do 16 de xaneiro, polo que se aproba o Protocolo nacional de actuación Médico-forense e de Policía Científica en sucesos con vítimas múltiples.
- Real Decreto 1053/2015, do 20 de novembro, polo que se aproba a Directriz básica de planificación de protección civil ante o risco de maremotos.
- Real Decreto 1695/2012, do 21 de decembro, polo que se aproba o Sistema Nacional de Resposta ante a contaminación mariña.
- Orde AAA/702/2014, do 28 de abril, pola que se aproba o Plan Estatal de Protección da Ribeira do Mar contra a Contaminación.
- Orde FOM/1793/2014, do 22 de setembro, pola que se aproba o Plan Marítimo Nacional de resposta ante a contaminación do medio mariño.
- Real Decreto 893/2013, do 15 de novembro, polo que se aproba a Directriz básica de planificación de protección civil de emerxencia por incendios forestais.
- Resolución do 31 de outubro de 2014, da Subsecretaría, pola que se publica o Acordo do Consello de Ministros do 24 de outubro de 2014, polo que se aproba o Plan Estatal de Protección Civil para Emerxencias por Incendios Forestais.
- Resolución do 31 de xaneiro de 1995, da Secretaría de Estado de Interior pola que se dispón a publicación do Acordo do Consello de Ministros polo que se aproba a Directriz Básica de Protección Civil ante o risco de inundacións.
- Resolución do 2 de agosto de 2011, da Subsecretaría, pola que se publica o Acordo do Consello de Ministros do 29 de xullo de 2011, polo que se aproba o Plan Estatal de Protección Civil ante o risco de inundacións.
- Real Decreto 903/2010, do 9 de xullo, de avaliación e xestión de riscos de inundación.

- Resolución do 5 de maio de 1995, da Secretaría de Estado de Interior, pola que se dispón a publicación do Acordo do Consello de Ministros polo que se aproba a Directriz Básica de Planificación de Protección Civil ante o Risco Sísmico.
- Resolución do 29 de marzo de 2010, da Subsecretaría, pola que se publica o Acordo de Consello de Ministros do 26 de marzo de 2010, polo que se aproba o Plan Estatal de Protección Civil ante o Risco Sísmico.
- Real Decreto 1053/2015, do 20 de novembro, polo que se aproba a Directriz Básica de planificación de protección civil ante o risco de maremotos.

### **Xurado Provincial de Expropiación**

- Lei, do 16 de decembro de 1954, de Expropiación Forzosa.
- Lei de Minas 22/1973, do 21 de xullo.
- Lei 87/1978, do 28 de decembro, de Seguros Agrarios Combinados.
- Texto Refundido da Lei do Catastro Inmobiliario, aprobado por Real Decreto legislativo 1/2004, do 5 de marzo (en diante TRLCI).
- Lei 37/2015, do 29 de setembro, de estradas.
- Real Decreto Legislativo 7/2015, do 30 de outubro, polo que se aproba o texto refundido da Lei do Solo e Rehabilitación Urbana.
- Real Decreto 3288/1978, do 25 de agosto, polo que se aproba o Regulamento de Xestión Urbanística para o desenvolvemento e aplicación da Lei sobre réxime do Chan e Ordenación Urbana.
- Real Decreto 223/2008, do 15 de febreiro, polo que se aproban o Regulamento sobre condicións técnicas e garantías de seguridade en liñas eléctricas de alta tensión.
- Real Decreto 1492/2011, do 24 de outubro polo que se aproba o Regulamento de Valoracións da Lei do Solo.
- Decreto, do 26 de abril de 1957, polo que se aproba o Regulamento de Expropiación forzosa.

### **Unidade contra a violencia sobre a muller**

- Lei Orgánica 1/2004, do 28 de decembro, de Medidas de Protección integral contra a Violencia de Xénero (modificada pola Lei Orgánica 8/2015 de Modificación do Sistema e Protección á Infancia e á Adolescencia).
- Lei Orgánica 3/2007, do 22 de marzo, para a Igualdade Efectiva de Mujeres e Homes.
- Lei 35/1995, do 11 de Decembro, de axudas e asistencia ás vítimas de delitos violentos e contra a liberdade sexual.
- Lei 27/2003, do 31 de xullo, reguladora da Orde de Protección das Vítimas da Violencia Doméstica.
- Lei 30/2003, do 13 de outubro, sobre medidas para incorporar a valoración de impacto de xénero nas disposicións normativas que elabore o Goberno.
- Lei 4/2015, do 27 de abril, do Estatuto da Vítima do Delito.
- Lei 26/2015, do 28 de xullo, de modificación do sistema de protección á infancia e á adolescencia.
- Instrución Conxunta dos Ministerios de Xustiza, Interior, Facenda e Administracións Públicas, Emprego e Seguridade Social, e de Sanidade, Servizos Sociais e Igualdade, do 13 de xuño de 2013, sobre o funcionamento das Unidades de Coordinación e de Violencia sobre a Muller das Delegacións, Subdelegacións e Direccións Insulares, respectivamente.
- Real Decreto 738/1997, do 23 de maio, polo que se aproba o regulamento de axudas ás vítimas de delitos violentos e contra a liberdade sexual.



- Real Decreto 1455/2005, 2 de decembro, polo que se modifica o Regulamento de asistencia xurídica gratuíta, aprobado polo Real Decreto 996/2003, 25 de xullo.
- Real Decreto 1452/2005, do 2 de decembro, polo que se regula a axuda económica establecida no art. 27 da Lei Orgánica 1/2004 de medidas de protección integral contra a violencia de xénero.
- Real Decreto 253/2006, 3 de marzo, polo que se establecen as funcións, o réxime de funcionamento e a composición do Observatorio Estatal de Violencia sobre a Muller, e modifícase o Real Decreto 1600/2004, 2 de xullo, polo que se desenvolve a estrutura orgánica básica do Ministerio de Traballo e Asuntos Sociais.
- Real Decreto 1369/2006, do 24 de novembro, polo que se regula o programa de renda activa de inserción para desempregados con especiais necesidades económicas e dificultade para atopar emprego.
- Real Decreto 1618/2007, do 7 de decembro, sobre organización e funcionamento do fondo de garantía do pago de alimentos.
- Real Decreto 1917/2008, do 21 de novembro, polo que se regula o programa de inserción socio-laboral para mulleres vítimas de violencia de xénero.
- Real Decreto 95/2009, do 6 de febreiro, polo que se regula o Sistema de rexistros administrativos de apoio á Administración de Xustiza.
- Lei Orgánica 5/2018, do 28 de decembro, de reforma da Lei Orgánica 6/1985, do 1 de xullo, do Poder Xudicial, sobre medidas urxentes en aplicación do Pacto de Estado en materia de violencia de xénero.
- Real Decreto-Lei 9/2018, do 3 de agosto, de medidas urxentes para o desenvolvemento do Pacto de Estado contra a Violencia de Xénero.
- Convenio do Consello de Europa sobre prevención e loita contra a violencia contra a muller e a violencia doméstica do 11 de maio de 2011.

## Agricultura e Pesca

- Lei 87/1978, do 28 de decembro, de Seguros Agrarios Combinados.
- Lei 8/2003, do 24 de abril, de Sanidade Animal.
- Lei 45/2007, do 13 de decembro, para o Desenvolvemento sostible do Medio Rural.
- Lei 33/2014, do 26 de decembro, pola que se modifica a Lei 3/2011, do 26 de marzo, de Pesca Marítima do Estado.
- Real Decreto 1945/1983, do 22 de xuño, polo que se regulan as infraccións e sancións en materia de defensa do consumidor e da produción agro- alimentaria.
- Real Decreto 58/2005, do 21 de xaneiro, polo que se adoptan medidas de protección contra a introdución e difusión no territorio nacional e da Comunidade Europea de organismos nocivos para os vexetais ou produtos vexetais, así como para a exportación e tránsito cara a países terceiros.
- Real Decreto 640/2006, do 26 de maio, polo que se regulan determinadas condicións de aplicación das disposicións comunitarias en materia de hixiene, da produción e comercialización dos produtos alimenticios.
- Real Decreto 1002/2012, do 29 de xuño, polo que se establecen medidas de aplicación da normativa comunitaria en materia de comercialización e utilización de pensos e modifícase o Real Decreto 1409/2009, do 4 de setembro, polo que se regula a elaboración, comercialización, uso e control dos pensos medicamentosos.
- Real Decreto 993/2014, do 28 de novembro, polo que se establece o procedemento e os requisitos da certificación veterinaria oficial para a exportación.
- Regulamento (CE) nº 178/2002, do Parlamento Europeo e Consello, do 28 de xaneiro de 2002 polo que se establecen os principios e os requisitos xerais da lexislación alimentaria, créase a Autoridade Europea de Seguridade Alimentaria e fíxanse procedementos relativos á seguridade alimentaria.

- Regulamento (CE) Nº 136/2004 da Comisión, do 22 de xaneiro de 2004, polo que se establecen os procedementos de control veterinario nos postos de inspección fronteirizos da Comunidade dos produtos importados de terceiros países.
- Regulamento (CE) Nº 282/2004 da Comisión, do 18 de febreiro de 2004, relativo ao establecemento dun documento para a declaración e o control veterinario dos animais procedentes de terceiros países e introducidos na Comunidade.
- Regulamento (CE) nº 882/2004, do Parlamento Europeo e do Consello, do 29 de abril de 2004 sobre os controis oficiais efectuados para garantir a verificación do cumprimento da lexislación en materia de pensos e alimentos e a normativa sobre saúde animal e benestar dos animais.
- Regulamento (CE) 1698/2005 do Consello do 20 de setembro, relativo á axuda ao desenvolvemento rural a través do FEADER.
- Regulamento (CE) nº 767/2009, do Parlamento Europeo e do Consello, do 13 de xullo de 2009 sobre a comercialización e a utilización dos pensos, polo que se modifica o Regulamento (CE) nº 1831/2003 e derróganse as Directivas 79/373/CEE do Consello, 80/511/CEE da Comisión, 82/471/CEE do Consello, 83/228/CEE do Consello, 93/74/CEE do Consello, 93/113/CE do Consello e 96/25/CE do Consello e a Decisión 2004/217/CE da Comisión.
- Regulamento (CE) nº 1069/2009, do Parlamento Europeo e do Consello, do 21 de outubro de 2009 polo que se establecen as normas sanitarias aplicables aos subproductos animais e os produtos derivados non destinados ao consumo humano e polo que se derroga o Regulamento (CE) 1774/2002 (Regulamento sobre subproductos animais).
- Regulamento (UE) nº 142/2011 da Comisión, do 25 de febreiro de 2011 polo que se establecen as disposicións de aplicación do Regulamento (CE) 1069/2009 do Parlamento Europeo e do Consello polo que se establecen as normas sanitarias aplicables aos subproductos animais e os produtos derivados non destinados ao consumo humano, e a Directiva 97/78/CE do Consello en canto a determinadas mostras e unidades exentas dos controis veterinarios na fronteira en virtude da mesma.
- Decisión da Comisión do 17 de abril de 2007 pola que se establece a lista de produtos e animais que deben examinarse nos postos de inspección fronteirizos en virtude da Directiva 97/78/CE do Consello e 91/496.
- Real Decreto 1977/1999, do 23 de decembro de 1999, polo que se establecen os principios relativos á organización dos controis veterinarios sobre os produtos procedentes de terceiros países.
- Real Decreto 65/2006, do 30 de xaneiro, por o que se establecen requisitos para a importación e exportación de mostras biolóxicas.
- Real Decreto 821/2008, do 16 de maio, polo que se regulan as condicións de aplicación da normativa comunitaria en materia de hixiene dos pensos e establécese o rexistro xeral de establecementos en o sector de alimentación animal.
- Regulamento de Execución (UE) 2015/328 da comisión, do 2 de marzo de 2015, polo que se modifica o Regulamento (UE) nº 322/2014 en o que concierne ao documento de entrada que debe utilizarse para pensos e alimentos de orixe animal.
- Regulamento (UE) nº 576/2013 do Parlamento Europeo e do Consello do 12 de xuño de 2013 relativo aos desprazamentos sen ánimo comercial de animais de compañía e polo que se derroga o Regulamento (CE) nº 998/2003.
- Regulamento de Execución (UE) nº 577/2013 da comisión do 28 de xuño de 2013, relativo aos modelos de documentos de identificación para os desprazamentos sen ánimo comercial de cans, gatos e hucos, a elaboración de listas de terceiros países e territorios e os requisitos lingüísticos, de formato e de configuración das declaracións polas que se certifique o cumprimento de determinadas condicións establecidas no Regulamento (UE) nº 576/2013 do Parlamento Europeo e do consello.

- Regulamento (CE) nº 282/2004 da comisión , do 18 de febreiro de 2004, relativo ao establecemento dun documento para a declaración e o control veterinario dos animais procedentes de terceiros países e introducidos na Comunidade.
- Regulamento (CE) nº 183/2005 do Parlamento europeo e do consello, do 12 de xaneiro de 2005, por o que se fixan requisitos en materia de hixiene dos pensos.

## Traballo e Inmigración

- Lei Orgánica 4/2000, do 11 de xaneiro, sobre Dereitos e Liberdades dos Estranxeiros en España e a súa Integración Social.
- Lei 3/2005, do 18 de marzo, pola que se recoñece unha prestación económica aos cidadáns de orixe española desprazados no estranxeiro durante a súa minoría de idade, como consecuencia da Guerra Civil e que desenvolveron a maior parte da súa vida fose do territorio nacional.
- Lei 40/2006 do 14 de decembro, do Estatuto da cidadanía española no exterior.
- Lei 36/2011, do 10 de outubro, reguladora da xurisdición social.
- Real Decreto Lexislativo 8/2015, do 30 de outubro, polo que se aproba o Texto Refundido da Lei Xeral de Seguridade Social.
- Real Decreto Lexislativo 2/2015, do 23 de outubro, polo que se aproba o Texto Refundido da Lei do Estatuto dos Traballadores.
- Real Decreto 625/1985, do 2 de abril, polo que se desenvolve a Lei 31/1984, do 2 de agosto, de Protección por Desemprego.
- Real Decreto 1493/2007, do 12 de novembro, polo que se aproban as normas reguladoras da concesión directa de axudas destinadas a atender as situacións de extraordinaria necesidade dos españois retornados.
- Real Decreto 557/2011, do 20 de abril, polo que se aproba o Regulamento da Lei Orgánica 4/2000, sobre dereitos e liberdades dos estranxeiros en España e a súa integración social, tras a súa reforma por Lei Orgánica 2/2009.
- Real Decreto 418/2014, do 6 de xuño, polo que se modifica o procedemento de tramitación das reclamacións ao Estado por salarios de tramitación en xuízos por despedimento.
- Orde ESS/1/2012, do 5 de xaneiro, pola que se regula a xestión colectiva de contratacións en orixe para 2012 (prorrogada por Orde ESS/2505/2014, do 29 de decembro).
- Orde TMS/1426/2018, do 26 de decembro, pola que se regula a xestión colectiva de contratacións en orixe para 2019.
- Real Decreto 8/2008, do 11 de xaneiro, polo que se regula a prestación por razón de necesidade a favor dos españois residentes no exterior e retornados.

## Extranxería

- Lei Orgánica 4/2000, do 11 de xaneiro, de sobre dereitos e liberdades dos estranxeiros en España e a súa integración social e o Real Decreto 557/2011, do 20 de abril, polo que se aproba o seu Regulamento.
- Lei 29/1998, do 13 de xullo, reguladora da Xurisdición Contencioso-administrativa.
- Lei 45/1999, do 29 de novembro, sobre desprazamento de traballadores no marco dunha prestación de servizos transnacionais.
- Lei 12/2009, do 30 de outubro, reguladora do dereito de asilo e da protección subsidiaria.

- Lei 14/2013, do 27 de setembro, de apoio aos emprendedores e a súa internacionalización.
- Real Decreto Lei 11/2018, do 31 de agosto, de transposición de directivas en materia de protección dos compromisos por pensións cos traballadores, prevención o branqueo de capitais e requisitos de entrada e residencia de nacionais de países terceiros, e polo que se modifica a Lei 39/2015, do 1 de outubro.
- Real Decreto 203/1995, do 10 de febreiro, polo que se aproba o Regulamento de aplicación da Lei 5/1984, do 26 de marzo, reguladora do dereito de asilo e da condición de refuxiado, modificada pola Lei 9/1994, do 19 de maio.
- Real Decreto 865/2001, do 20 de xullo, polo que se aproba o Regulamento de recoñecemento do estatuto de apátrida.
- Real decreto 1325/2003, do 24 de outubro, polo que se aproba o Regulamento sobre o réxime de protección temporal en caso de afluencia masiva de persoas desprazadas.
- Real Decreto 240/2007, do 16 de febreiro, sobre entrada, libre circulación e residencia de cidadáns dos Estados Membros da Unión europea e doutros Estados parte no Acordo sobre o Espazo Económico Europeo.
- Real Decreto 1463/2009, do 18 de setembro, sobre traspaso de funcións e servizos á Generalitat de Catalunya en materia de inmigración: autorizacións iniciais de traballo por conta propia ou allea dos estranxeiros cuxa relación laboral desenvólvese en Cataluña.
- Orde PRE/1803/2011, do 30 de xuño, pola que se establece o importe das taxas por tramitación de autorizacións administrativas, solicitudes de visados en fronteira e documentos de identidade en materia de inmigración e estranxeiría.
- Orde PRE/1490/2012, do 9 de xullo, pola que se ditan normas para a aplicación do artigo 7 do Real Decreto 240/2007, do 16 de febreiro, sobre entrada, libre circulación e residencia en España de cidadáns dos Estados membros da Unión Europea e doutros Estados parte no Acordo sobre o Espazo Económico Europeo.

# Niveis ou compromisos de calidade que se ofrecen

A declaración de compromisos de calidade constitúe o núcleo dunha Carta de Servizos e o que achega un valor engadido sobre o establecido pola normativa vixente e sinala unha mellora continua da prestación dos servizos. Por iso, a Subdelegación do Goberno en Lugo comprométese a prestar os seus servizos aos cidadáns, segundo recóllese nesta Carta, conforme aos seguintes niveis de calidade:

- Chamadas telefónicas: tempo máximo de espera inferior a un minuto.
- Consultas presenciais: atendidas en menos de cinco minutos.
- Consultas por correo electrónico: atendidas nun día hábil.
- Escritos de consulta e/ou de requirimento de información: prazo máximo de contestación dez días hábiles.
- Queixas e Suxerencias: contestadas nun prazo máximo de dez días hábiles.

# Indicadores para la evaluación e seguimento da Carta de Servizos

A fin de poder comprobar o nivel de cumprimento dos obxectivos antes citados, establécense os seguintes indicadores do nivel de calidade dos servizos prestados pola Subdelegación do Goberno en Lugo en:

- Porcentaxe de consultas telefónicas cuxa espera foi inferior a un minuto.
- Porcentaxe de consultas presenciaies atendidas antes de cinco minutos.
- Porcentaxe de consultas por correo electrónico atendidas nun prazo dun día hábil.
- Porcentaxe de escritos de consulta e/ou de requirimento de información contestados nun prazo inferior a dez días hábiles.
- Porcentaxe de Queixas e Suxerencias contestadas en menos de dez días hábiles.

# M Medidas de corrección en caso de incumplimento dos compromisos

As reclamacións por incumplimento dalgún dos compromisos asumidos nesta Carta poden dirixirse á unidade responsable da mesma. O responsable do Organismo informará o cidadán das actuacións levadas a cabo e das medidas adoptadas, no seu caso. Así mesmo presentará as oportunas desculpas se se observaron deficiencias en relación coas devanditas reclamacións.

As reclamacións por incumplimento dos compromisos declarados nesta carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidade patrimonial da Administración.

# M

## edidas que aseguran a igualdade de xénero, facilitan o acceso ao servizo e melloran as condicións da prestación

Como compromiso xeral de actuación dos empregados públicos da Subdelegación do Goberno en Lugo, asúmense os valores constitucionais de legalidade, obxectividade, eficacia e servizo aos cidadáns, a cuxo efecto se sinalan os seguintes obxectivos de xestión:

- Asegurar a aplicación dos principios e normas que teñen por finalidade garantir a igualdade de xénero no ámbito da Administración Xeral do Estado.
- Actualizar permanentemente as bases de datos e a información dispoñible, para mellorar a calidade deste servizo.
- Facilitar a información e comunicación dos cidadáns coa Subdelegación do Goberno en Lugo, a través de técnicas e medios electrónicos, informáticos ou telemáticos, con respecto das garantías e requisitos de cada procedemento. Garantir que o servizo de información realizárase con criterios de trato personalizado e respecto á confidencialidade.
- Impulsar o emprego e aplicación das técnicas e medios electrónicos, informáticos e telemáticos para o desenvolvemento da actividade e o exercicio das competencias atribuídas á Subdelegación do Goberno en Lugo.
- Cooperar con outros organismos e administracións públicas, co obxectivo de facilitar a xestión dos procedementos que poidesen afectar a competencias compartidas.
- Avaliar, de forma continua, os niveis de calidade dos servizos que se prestan, a partir dos compromisos declarados, a percepción dos usuarios sobre os servizos que reciben e os programas de mellora que se establezan.
- Garantir que os servizos da Subdelegación do Goberno en Lugo prestaranse de acordo aos principios de neutralidade, imparcialidade e transparencia, con criterios de responsabilidade profesional e respecto aos principios de legalidade e interdicción da arbitrariedade.
- Dotar á Subdelegación do Goberno en Lugo de condicións óptimas de accesibilidade ao edificio e a sus instalacións.



# Sistemas de xestión de Calidade, Medio Ambiente e Prevención de Riscos Laborais

Seguindo a estrutura fixada polo Real Decreto 951/2005 do 29 de xullo, dentro da presente Carta de Servizos, inclúense os sistemas de xestión da calidade, medio ambiente e de prevención de riscos laborais con que conta esta Subdelegación do Goberno en Lugo da Administración Xeral do Estado:

- Sistemas normalizados de xestión da calidade.
- Realización de enquisas de satisfacción dos usuarios dos servizos, con carácter semestral.
- Sistema de información mensual de cada unha das unidades, no que se recollan os seguintes datos:
  - Número de expedientes tramitados no mes en cada unha das materias.
  - Número de expedientes acumulados ao longo do ano.
  - Número de expedientes tramitados durante os últimos doce meses.
  - Desviación respecto a os datos do ano anterior.
  - Queixas e suxerencias presentadas.
  - Demora media na tramitación dos procedementos.
  - Número de expedientes en trámite.
- Formación do persoal, nas distintas materias que afectan á Subdelegación do Goberno en Lugo, especialmente en relación coas novas tecnoloxías.
- Incorporación, no seu caso, das melloras que se deriven das queixas e suxerencias que se poidan presentar.

## Xestión do Medio Ambiente

Medidas de aforro enerxético dirixido ao control do consumo de:

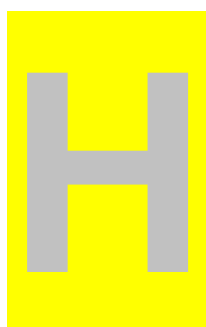
- Enerxía eléctrica en iluminación interior e exterior (control de acceso, instalación de lámpadas de baixo consumo, apagado de aparellos eléctricos e informáticos, limitación no uso dos sistemas de climatización e aire acondicionado, etc.).
- Combustibles no uso de vehículos oficiais.
- Aforro no consumo de auga.

Medidas para o tratamento de residuos xerados na Subdelegación do Goberno en Lugo:

- Papel e cartón.
- Tóner e combustible de informática, e pilas.
- Traslado do material fóra de uso aos “puntos limpos” establecidos.

## Prevenición de Riscos Laborais

- En materia de prevención de riscos laborais desenvólvense as seguintes actuacións:
- Avaliación de riscos dos distintos postos de traballo.
- Plan de Emerxencia y Evacuación.
- Investigación dos accidentes de traballo que se produzan.
- Está constituído el Comité de Seguridade e Saúde da Administración Periférica do Estado.



# Horarios, direccións telefónicas, telemáticas e postais

## Horarios de atención ao Público:

- **Oficina de Información e Rexistro**  
Luns a Venres: de 9:00 a 17:30 horas  
Horario de verán (16 de xuño- 15 de setembro): de 08:00 a 15:00 horas
- **Oficina de Extranxería**  
Luns a Venres: de 09:00 horas a 14:00 horas
- **Resto de Servizos**  
Luns a Venres: de 9:00 a 14:00 horas

## Direccións telefónicas:

- Directorio dos distintos servizos
- |                          |                 |
|--------------------------|-----------------|
| Centralita               | 982 759 000     |
| Fax                      | 982 759 251     |
| Información              | 982 759 230     |
| Rexistro                 | 982 759 232     |
| Autorizacións            | 982 759 234     |
| Infracións               | 982 759 233     |
| Xurado Expropiación      | 982 759 213     |
| Admón. Territorial       | 982 759 217     |
| Protección Civil         | 982 759 231     |
| Violencia sobre a muller | 982 759 223     |
| Agricultura e Pesca      | 982 759 265     |
| Dependencia Traballo     | 982 759 060     |
| Oficina Extranxeiros     | 982 759 070/072 |
| Emigración               | 982 759 063     |

## Direccións telemáticas

- **Sede electrónica:**  
<https://sede.administracionespublicas.gob.es>
- **Páxina Web:**  
[https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones\\_gobierno/delegaciones/galicia/sub\\_lugo.html](https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/galicia/sub_lugo.html)

## Dirección postal

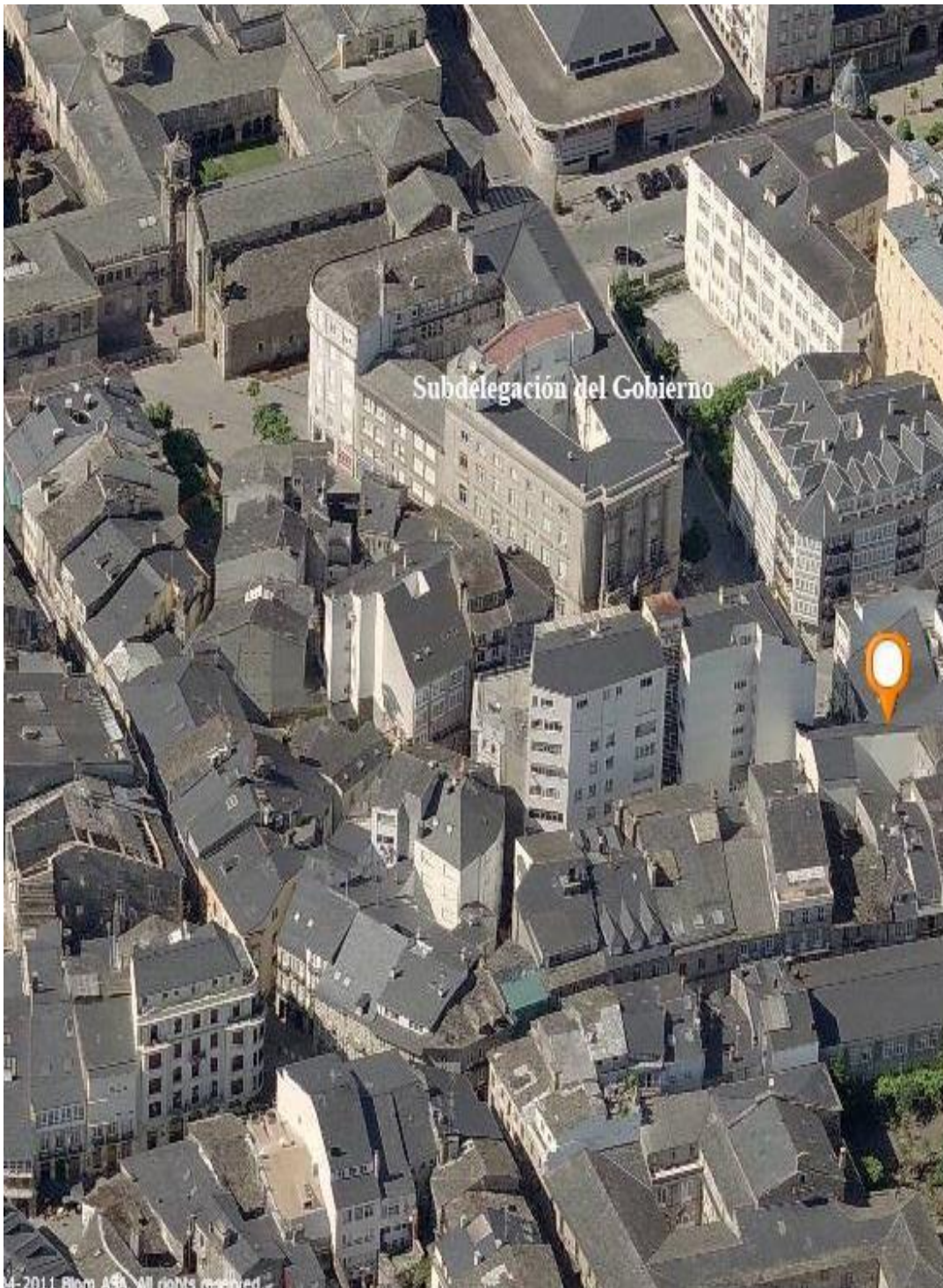
C/ Armanyá, nº 10  
27071 Lugo

# P

## lano de situación e formas de acceso e transporte

A Subdelegación do Goberno en Lugo atópase na zona monumental, a cal no seu maior parte é peonil, con todo, pódese acceder a través de as liñas 7A e 8 de autobuses urbanos, que teñen parada na Praza de Santo Domingo, enfronte ao Mercado de Abastos.







# Unidade Responsable da Carta de Servizos

A Secretaría Xeral da Subdelegación do Goberno en Lugo é a Unidade responsable da Carta de Servizos e será a encargada de velar polo cumprimento da mesma e de comprobar as correspondentes accións de mellora.

- **Dirección**  
C/ Armanyá, 10
- **Teléfono**  
982 759 000
- **Fax**  
982 759251
- **Correo electrónico**  
[secretario\\_general.lugo@correo.gob.es](mailto:secretario_general.lugo@correo.gob.es)