



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DO GOBERNO
EN GALICIA

SUBDELEGACIÓN
DO GOBERNO
EN OURENSE



Subdelegación do Goberno en Ourense

Carta de Servizos

2018-2021



Edita: PCI
NIPO: 785-18-041-6

▶ **OFICINA DE INFORMACIÓN E ATENCIÓN AO CIDADÁN:**

Orientación ao cidadán en relación cos servizos e procedementos administrativos da Administración Xeral do Estado. Información e consulta sobre temas e asuntos de interese xeral para os cidadáns. Rexistro de documentos.

Información e venda de cartografía do Instituto Xeográfico Nacional e do Centro Nacional de Información Xeográfica do Ministerio de Fomento.

▶ **DEREITOS DOS CIDADÁNS E SEGURIDADE CIDADÁ:**

Garantía do exercicio dos dereitos fundamentais de reunión e manifestación.

▶ **AUTORIZACIÓNS ADMINISTRATIVAS:**

En materia de tenencia e uso de armas, explosivos e pirotecnia, seguridade privada, orden público e seguridade viaria.

▶ **XURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:**

Secretaría do Xurado. Tramitación de expedientes para a determinación do xustiprezo de bens expropiados pola Administración Xeral do Estado.

▶ **PROTECCIÓN CIVIL:**

Coordinación de actuacións e asesoramento técnico en situacións de emerxencia de interese nacional.

Control de cursos de formación e de axudas do Ministerio de Agricultura.

Control da recepción e distribución de alimentos do Programa Axuda Alimentaria aos máis necesitados da Unión Europea.

▶ **UNIDADE CONTRA A VIOLENCIA SOBRE A MULLER:**

Seguimento e elaboración de actuacións sobre situacións de violencia de xénero.

▶ **TRABALLO:**

Atención a emigrantes retornados, información socio-laboral e salarios de tramitación. Información xeral e tramitación de expedientes para a concesión de permisos en materia de estranxeiría.

DEREITOS DOS CIDADÁNS

De acordo co disposto na Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, os cidadáns teñen dereito 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.

COMPROMISOS DE CALIDADE

- ▶ Chamadas telefónicas atendidas antes de 2 minutos.
- ▶ Consultas presenciais sen cita previa atendidas antes de 20 minutos.
- ▶ Tempo de espera en atención con cita previa inferior a 15 minutos.
- ▶ Queixas e suxestións contestadas antes de 15 días hábiles.

INDICADORES DE CALIDADE

- ▶ Porcentaxe de chamadas telefónicas atendidas antes de 2 minutos.
- ▶ Porcentaxe de consultas presenciais atendidas antes de 20 minutos.
- ▶ Porcentaxe de citas previas atendidas antes de 15 minutos.
- ▶ Porcentaxe de queixas e suxestións contestadas antes de 15 día hábiles.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DOS COMPROMISOS DECLARADOS INDICADORES DE CALIDADE

As reclamacións por incumprimento de algún dos compromisos asumidos nesta carta poden dirixirse á Unidade responsable da mesma. O responsable do Organismo informará ao cidadán das actuacións levadas a cabo e das medidas adoptadas, no seu caso. Asimesmo presentará as oportunas desculpas, si se obsevaran deficiencias en relación coas devanditas reclamacións.

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

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DOS CIDADÁNS E USUARIOS

Os cidadáns e os usuarios dos Servizos da Subdelegación do Goberno poderán colaborar na mellora da prestación do servizo a través dos seguintes medios:

1. Mediante a expresión das súas opinións nas enquisas que periodicamente se realicen.
2. Mediante a formulación de queixas e suxestións conforme ao previsto nesta Carta.

QUEIXAS E SUXESTIÓNS

Os cidadáns poderán presentar as súas queixas e suxestións sobre o funcionamento dos Servizos da Subdelegación do Goberno das formas seguintes:

- No Formulario de Queixas e Suxestións habilitado na Oficina de Información e Atención ao Cidadán.
- Por correo postal.
- Mediante correo electrónico dirixido á dirección: subdelegaciondelgobierno.ourense@correo.gob.es
- A través da seguinte sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

Para utilizar este medio é necesario o DNI electrónico ou certificado electrónico en vigor.

PRESENTACIÓN

A Subdelegación do Goberno en Ourense é un órgano da Administración Xeral do Estado, que actúa baixo a inmediata dependencia do Delegado do Goberno.

O servizo aos cidadáns é o obxectivo das Subdelegacións do Goberno 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 da Presidencia e para as Administracións Territoriais, 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.

HORARIOS DE ATENCIÓN AO PÚBLICO

OFICINA DE INFORMACIÓN E REXISTRO

- De 9:00 a 17:30 horas, de lúns a venres.
- De 9:00 a 14:00 horas, sábados.

Horario de Verán (16 de xuño a 15 de setembro)

- De 8:00 a 15:00 horas, de lúns a venres.
- De 9:00 a 14:00 horas, sábados.

RESTO DE SERVIZOS

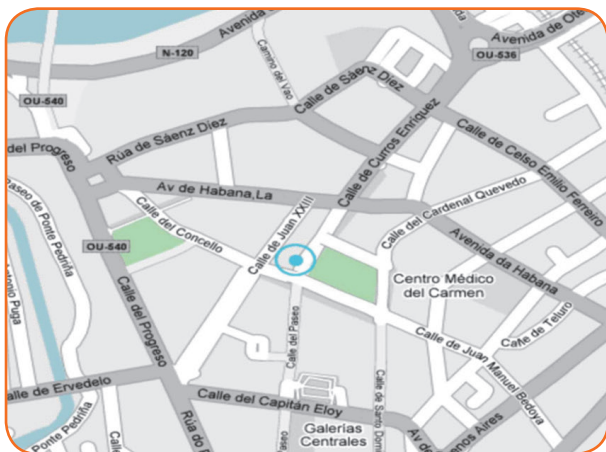
- De 9:00 a 14:00 horas, de lúns a venres.

UNIDADE RESPONSABLE DA CARTA DE SERVIZOS

A Secretaría Xeral da Subdelegación do Goberno é a Unidade responsable da Carta de Servizos.

Será a encargada de velar polo cumprimento da mesma e de comprobar as correspondentes accións de mellora.

PLANO DE SITUACIÓN



Autobuses urbanos

- Desde a estación de tren: liña 3
- Desde a estación de autobuses: liña 6
- Desde barrios periféricos: liñas 1, 2, 3, 4, 5, 7, 9 e 10

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS E TELEMÁTICAS

Rúa Parque de San Lázaro, nº1. CP32003. Ourense

Teléfono: 988 759 000

Fax: 988 759 191

- Sede electrónica:
<https://sede.administracionespublicas.gob.es>
- Correo electrónico:
subdelegaciondelgobierno.ourense@correo.gob.es