

PRESENTACIÓN

A Subdelegación do Goberno en Lugo é un órgano da Delegación do Goberno na Comunidade Autónoma de Galiza que está adscrito ao Ministerio de Política Territorial e Función Pública.

A Subdelegación do Goberno en Lugo asume nesta Carta de Servizos un compromiso escrito e público de calidade cos usuarios dos servizos que presta e cos cidadáns aos que serve, tal e como afirma o Real Decreto 951/2005, de 29 de xullo, polo que se establece o marco xeneral para a mellora da calidade na Administración Xeral do Estado.

HORARIOS DE ATENCIÓN AO PÚBLICO

Oficina de Información e Atención ao Cidadán e Rexistro Xeral:

De 09:00 a 17:30 horas, de luns a venres

Do 16 de xuño ao 15 de setembro

08:00 a 15:00 horas de luns a venres

Resto de servizos:

De 09:00 a 14:00 horas, de luns a venres

UNIDADE RESPONSABLE DA CARTA DE SERVICIOS

A Secretaría Xeral da Subdelegación do Goberno en Lugo 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



MEDIOS DE ACCESO:

A Subdelegación do Goberno encóntrase na zona monumental, a cal na súa maior parte é peatonal, non obstante, pódese acceder a través das liñas 7A e 8 de autobuses urbanos que teñen parada na Praza de Santo Domingo.

DIRECCIONS POSTAIS, TELEFONICAS E TELEMATICAS

SUBDELEGACIÓN DO GOBERNO EN LUGO

C/ Armanyá, 10.- 27071 LUGO

CENTRALITA.....982 759000

FAX.....982 759251

CORREO ELECTRÓNICO:

subdelegacion_gobierno.lugo@correo.gob.es

UNIDADES DE ATENCIÓN E SERVIZO AO CIDADÁN

Oficina de Asistencia en Materia de Rexistro, Información e Atención ao Cidadán

TELÉFONOS: 982 75920/232/235

CORREO ELECTRÓNICO:

personal_oiac.lugo@correo.gob.es

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

Páxina Web:

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

	GOBIERNO DE ESPAÑA	DELEGACIÓN DO GOBERNO NA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA
		SUBDELEGACIÓN DO GOBERNO EN LUGO



GOBIERNO DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DO GOBERNO NA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA

SUBDELEGACIÓN DO GOBERNO EN LUGO



Subdelegación do Goberno en Lugo

Carta de servizos 2020-2023



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

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **OFICINA DE INFORMACIÓN E ATENCIÓN AO CIDADÁN E ASISTENCIA EN MATERIA DE REXISTRO:** Rexistro e dixitalización de documentación, información xeral de trámites e procedementos, copias electrónicas, becas, axudas, etc. Asistencia e axuda en procedementos, información e consulta sobre temas de interese xeral para os cidadáns.
- **DEREITOS DOS CIDADÁNS E AUTORIZACIÓNS ADMINISTRATIVAS:** Autorizacións en materia de armas, explosivos e pirotecnia, seguridade privada. Garantía do exercizo dos dereitos fundamentais de reunión e manifestación. Expedientes sancionadores en materia de seguridade cidadán.
- **XURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Xestión de expedientes para a determinación do xustiprecio dos bens expropiados pola Administración Xeral do Estado.
- **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuacións e asesoramento técnico en situacións de emerxencia na provincia. Tramitación de axudas de ámbito estatal por situacións de emerxencia en materia de protección civil.
- **UNIDADE CONTRA A VIOLENCIA SOBRE A MULLER:** Coordinación, seguimento, apoio e elaboración de actuacións para a protección de mulleres vítimas de violencia de xénero.
- **AGRICULTURA E PESCA:** Exercicio das competencias estatais na materia (inspeccións pesqueiras, inspeccións de sanidade animal e de sanidade vexetal na fronteira).
- **TRABALLO E INMIGRACIÓN:** Atención a emigrantes retornados, información socio-laboral e salarios de tramitación.
 - **OFICINA DE EXTRANXERÍA:** Información xeral e tramitación de expedientes para a concesión de autorizacións en materia de extranxería.

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: 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 requerimento de información: prazo máximo de contestación, dez días hábiles.
- Queixas e Suxestións: Contestadas nun prazo máximo de dez días hábiles.

INDICADORES DE CALIDADE

- Porcentaxe de consulta telefónicas cuxa espera foi inferior a 1 minuto.
- Porcentaxe de consultas presenciais atendidas antes de 5 minutos.
- Porcentaxe de consultas por correo electrónico atendidas nun prazo de 1 día hábil.
- Porcentaxe de escritos de consulta e/ou de requerimento de información contestados nun prazo inferior a 10 días hábiles.
- Porcentaxe de Queixas e Suxestións contestadas en menos de 10 días hábiles.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN NO CASO DE INCUMPRIMENTO 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 disculpas se se houberen observado deficiencias en relación con ditas reclamacións.

As reclamacións por incumprimento dos compromisos declarados nesta carta, baixo 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 en Lugo poderán colaborar na mellora da prestación do servizo a través dos seguintes medios:

1. Mediante a expresión das súas opinións nas enquisas que periódicamente se realicen.
2. Mediante a formulación de queixas e suxestións conforme ao disposto nesta Carta.
3. Mediante escritos ou comunicacións electrónicas que dirixan á Unidade responsable desta Carta de Servizos.

QUEIXAS E SUXESTIÓNS

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

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