

PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Lugo 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 Lugo 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

Del 16 de junio al 15 de septiembre

De 08:00 a 15:00 horas de lunes a viernes

Resto de servicios:

De 09:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno en Lugo 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



MEDIOS DE ACCESO:

La Subdelegación del Gobierno se encuentra en la zona monumental, la cual en su mayor parte es peatonal, no obstante, se puede acceder a través de las líneas 7A y 8 de autobuses urbanos que tienen parada en la Plaza de Santo Domingo.

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN LUGO

C/ Armanyá, 10.- 27071 LUGO

CENTRALITA982 759000

FAX 982 759251

CORREO ELECTRÓNICO:

subdelegación_gobierno.lugo@correo.gob.es

UNIDADES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Oficina de Asistencia en Materia de Registro, Información y Atención al Ciudadano

TELÉFONOS: 982 75920/232/235

CORREO ELECTRÓNICO:

personal_oiaclugo@correo.gob.es

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

Página Web:

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

	GOBIERNO DE ESPAÑA	DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA
		SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN LUGO



Subdelegación del Gobierno en Lugo

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.
- **AGRICULTURA Y PESCA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones pesqueras, inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal en frontera).
- **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 pongan a realizar.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Llamadas telefónicas: tiempo máximo de espera inferior a un minuto.
- Consultas presenciales: atendidas en menos de cinco minutos.
- Consultas por correo electrónico: atendidas en un día hábil.
- Escritos de consulta y/o de requerimiento de información: plazo máximo de contestación, diez días hábiles.
- Quejas y Sugerencias: Contestadas en un plazo máximo de diez días hábiles.

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de consulta telefónicas cuya espera ha sido inferior a 1 minuto.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos.
- Porcentaje de consultas por correo electrónico atendidas en un plazo de 1 día hábil.
- Porcentaje de escritos de consulta y/o de requerimiento de información contestados en un plazo inferior a 10 días hábiles.
- Porcentaje de Quejas y Sugerencias contestadas en menos de 10 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 en Lugo 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 Lugo, 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:
personal_oiac.lugo@correo.gob.es
- A través de la siguiente sede electrónica:
<https://sede.administracionespublicas.gob.es>