



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: 785-18-043-7

Protexa o medio. Non imprima se non é imprescindible

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	2
DATOS IDENTIFICATIVOS E FINS	3
RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS	4
OFICINA DE INFORMACIÓN E ATENCIÓN AO CIDADÁN.....	4
DEREITOS CIDADÁNS E SEGURIDADE CIDADÁ.....	5
AUTORIZACIÓNS ADMINISTRATIVAS.....	8
XURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN.....	9
PROTECCIÓN CIVIL	10
UNIDADE CONTRA A VIOLENCIA SOBRE A MULLER.....	10
TRABALLO	11
OFICINA DE ESTRANXEIRÍA.....	12
DEREITOS DOS CIDADÁNS E USUARIOS.....	14
FORMAS DE PARTICIPACIÓN DOS CIDADÁNS NA MELLORA DOS SERVICIOS.....	16
QUEIXAS E SUXESTIÓNS	17
NORMATIVA BÁSICA REGULADORA DOS SERVICIOS	18
NIVEIS OU COMPROMISOS DE CALIDADE QUE SE OFRECEN	25
INDICADORES PARA A AVALIACIÓN E SEGUIMENTO DA CARTA DE SERVICIOS	26
MEDIDAS DE CORRECCIÓN NO CASO DE INCUMPRIMENTO DOS COMPROMISOS.....	27
MEDIDAS QUE ASEGURAN A IGUALDADE DE XÉNERO, QUE FACILITAN O ACCESO AO SERVIZO E QUE MELLORAN AS CONDICIÓNS DA PRESTACIÓN	28
SISTEMAS DE XESTIÓN DE CALIDADE, MEDIO AMBIENTE E PREVENCIÓN DE RISCOS LABORAIS.....	29
HORARIOS, DIRECCIÓNS TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS E POSTAIS	31
PLANO DE SITUACIÓN E FORMAS DE ACCESO E TRANSPORTE	33
UNIDADE RESPONSABLE DA CARTA DE SERVICIOS	34

PRESENTACIÓN

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.

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.

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

DATOS IDENTIFICATIVOS E FINS

A Subdelegación do Goberno en Ourense é unha Unidade administrativa adscrita organicamente ao Ministerio da Presidencia e para as Administracións Territoriais.

A principal competencia desta unidade administrativa é a de xestionar no ámbito da provincia todas aquelas funcións que lle encomenda a Lei 40/2015, de 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 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 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 SERVICIOS PRESTADOS

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

OFICINA DE INFORMACIÓN E ATENCIÓN AO CIDADÁN

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 das distintas Administracións Públicas.
- 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 e outros)
- Información e envío de solicitudes de certificados de penais, certificados de delitos de natureza sexual e últimas vontades.
- Procedementos que se tramitan na Subdelegación.
- Homologación de títulos universitarios estranxeiros e recoñecemento, a efectos profesionais, de títulos expedidos pola Unión Europea e por Estados non membros da UE.
- Colaboración co IMSERSO na tramitación de solicitudes ao Programa de Vacacións da Terceira Idade e Augas Termiais.

Rexistro de documentos:

- Solicitudes, escritos e comunicacións dirixidos á Subdelegación.
- Solicitudes e escritos dirixidos a calquera Órgano das Administracións Públicas e a súa remisión.
- Envío de solicitudes de nacionalidade por residencia.
- Edictos e anuncios enviados polos diferentes Órganos da Administración Xeral do Estado para a súa publicación no Boletín Oficial da Provincia e a súa remisión.
- Entrega do Título de Tradutor-Intérprete Xurado.
- Entrega de títulos universitarios e acreditacións aos interesados.
- Rexistros de certificados expedidos pola Fábrica Nacional de Moeda e Timbre, clase 2CA para persoas físicas.
- Rexistro de Cl@ve Permanente.
- Rexistro Electrónico de Apoderamentos (REA).

Expedición dos seguintes documentos:

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

Outros

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

DEREITOS CIDADÁNS E SEGURIDADE CIDADÁ

Tramitación de expedientes sancionadores nas seguintes materias:

1. Armas

- 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, pola omisión ou insuficiencia de medidas para garantir a súa conservación, así como a falta de denuncia da perda ou sustracción.
- Infraccións por tenencia, uso, publicidade e compravenda de armas prohibidas.

2. Explosivos

- Infraccións en materia de almacenamento, adquisición, alleamento, tenencia ou utilización de explosivos.
- Infraccións pola omisión ou insuficiencia de medidas para garantir a conservación da documentación de explosivos, así como a falta de denuncia da perda ou subtracción.

3. Pirotecnia e cartucheira

- Infraccións graves e leves en materia de artigos pirotécnicos e cartucheira.

4. Drogas

- Sanción por tenencia ilícita e consumo público de drogas tóxicas, estupefacientes ou sustancias psicotrópicas en lugares, vías, establecementos ou transportes públicos.
- 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.
- Sanción por traslado de persoas, en calquera tipo de vehículo, para facilitarlles o acceso a drogas tóxicas, estupefacientes ou sustancias psicotrópicas.
- Sanción por 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.

5. 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 de 11 de xullo e o seu regulamento de desenvolvemento aprobado por Real Decreto 203/2010.

6. 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.
- 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 a motor, compravenda de xoias e metais preciosos.
- Polo incumprimento da obrigaón de obter a documentación persoal ou a negativa a entregar esta, cando houber sido acordada a súa retirada ou retención.
- Infraccións pola celebración de reunións en lugares de tránsito público ou de manifestacións incumprindo o preceptuado na lei, sempre que tales condutas non sexan constitutivas de infracción penal, así como a negativa a disolvelas cando así sexa ordenado pola autoridade.

7. Seguridade privada

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

8. Sector Ferroviario

- Tramitación de expedientes sancionadores por invasión en zonas de dominio, servidume ou afección nos terreos do ferrocarril.

9. Sector de Estradas

- Tramitación de expedientes de paralización de obras e demolición por invasión en zonas de dominio, servidume ou afección nos terreos de estradas do Estado; e resolución de sancións da mesma materia por faltas leves.

10. Obxectos fabricados con metais preciosos

- Infraccións en materia de fabricación, tráfico e comercialización de obxectos elaborados con metais preciosos

AUTORIZACIÓNS ADMINISTRATIVAS

Tramitación de expedientes de:

1. Armas

- Autorización de instalacións de fábricas de armas.
- Autorización para dedicar un establecemento á exposición e venda de armas.
- Revogación e denegación de licenza de armas tipos “E” e “AE”. As concesións destas licenza están delegadas no Tenente Coronel Xefe da Comandancia da Garda Civil.
- Informes de licenza de armas tipo “B” dirixidos á Dirección Xeral da Garda Civil.
- Autorización de actividades con armas de fogo que teñan lugar fóra dos campos, polígonos ou galerías de tiro debidamente autorizados.

2. Explosivos

- Autorización de consumidor habitual/eventual de explosivos.
- Autorización de establecemento e posta en marcha de fábricas de explosivos, depósitos e polvoreiras auxiliares.
- Autorización e rexistro de empresas para executar voaduras especiais.

3. Pirotecnia e cartucheira

- Autorización de talleres de fabricación de produtos pirotécnicos e cartucheira.
- Autorización de talleres de preparación e montaxe de espectáculos con artificios de pirotecnia.
- Autorización de espectáculos con artificios de pirotecnia.
- Autorización de depósitos e establecementos de venda de artigos pirotécnicos.
- Autorizacións para que as armerías poidan almacenar e vender cartucheira, pólvora, pistóns e cápsulas propulsoras.

4. Seguridade privada

- Autorización de apertura de establecementos obrigados a dispor de medidas de seguridade (bancos, xoiarías, locais de compravenda de ouro, administracións de lotarías, farmacias, estacións de servizo, etc...), así como a exención ou dispensa delas.

- 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.
- Autorizacións de servizos de vixilancia en vías ou espazos públicos.
- Autorizacións de servizos de videovixilancia.
- Exencións ao deber de uniformidade do persoal de seguridade privada.
- Emisión de certificados de Vixiante Xurado de Seguridade que prestaron no seu día xuramento na Subdelegación para poder habilitar o título.

5. Publicidade aérea

- Xestión da documentación sobre publicidade aérea na provincia.

6. Outros

- Auxilios da forza pública.
- Precintos de vehículos.
- Nomeamento de Coordinadores de Seguridade en Espectáculos Deportivos.

XURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN

Este Órgano cumpre unha función de ámbito imparcial para a determinación do xusto prezo dos bens que son obxecto de expropiación forzosa por parte da Administración Xeral do Estado:

- Tramitación e resolución dos expedientes de xustiprezo remitidos pola Administración Xeral do Estado.
- Tramitación e resolución dos recursos de reposición interpostos contra as devanditas resolucións.
- Preparación e documentación dos recursos contencioso-administrativos interpostos ante o Tribunal Superior de Xustiza e execución dos seus acordos.

- 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.
- Funcións no ámbito doutras formas de violencia contra as mulleres (mutilación xenital feminina, matrimonios forzados, 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.

TRABALLO

Por Real Decreto 2725/1998, de 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, de 23 de xullo de reestruturacións de diversas Áreas funcionais integradas nas Delegacións do Goberno, derogou 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.

- Recoñecemento ou denegación da responsabilidade do Estado sobre os salarios de tramitación e as súas cotas de cotización á Seguridade Social.
- Resolución dos procedementos administrativos sancionadores derivados de actas de infracción nos casos de contratación de traballadores estranxeiros sen a correspondente autorización administrativa.
- 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.

- Autorizacións de residencia e traballo do contingente anual de traballadores estranxeiros.
- 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.

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 Ancianidade a favor dos españois retornados. Fe de Vida e Declaración Anual de Ingresos para renovación das devanditas prestacións.
- Asistencia Sanitaria: tramitación do dereito á asistencia sanitaria dos emigrantes españois traballadores por conta allea no exterior e dos familiares ao seu cargo, durante as súas estancias en España.
- 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 de solicitudes de pensións asistenciais de ancianidade a favor de españois retornados (Real Decreto 8/2008). Fe de Vida e declaración anual de ingresos para a renovación das devanditas prestacións.

OFICINA DE ESTRANXEIRÍA

Concesión ou denegación, en aplicación da normativa vixente de:

- Cartón de residencia temporal ou permanente de familiares de cidadáns da U.E. e doutros Estados parte no Acordo sobre o Espazo Económico Europeo.
- 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.
- Prórroga de estancias de curta duración.
- Autorización de residencia temporal non lucrativa e reagrupación 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.
- Autorización de residencia de menores.
- Cédulas de inscrición.
- 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, de 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.

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, de 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 co previsto nesta Lei e no resto do ordenamento xurídico.
- d) Ao acceso á información pública, arquivos e rexistros, de acordo co previsto na Lei 19/2013, de 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, de 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.

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.

Entenderase cumprida a obrigaón da Administración de facilitar copias dos documentos contidos nos procedementos mediante a posta a disposición das mesmas no Punto de Acceso Xeral electrónico da Administración competente ou nas sedes electrónicas que correspondan.

- b) A identificar as autoridades e ao persoal ao servizo das Administracións Públicas baixo cuxa responsabilidade se tramiten os procedementos.
- c) 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.
- d) 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 fosen elaborados por estas.
- e) A formular alegacións, utilizar os 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.
- f) 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.
- g) A actuar asistidos de asesor cando o consideren conveniente en defensa dos seus intereses.
- h) A cumprir as obrigaóns de pago a través dos medios electrónicos previstos no artigo 98.2.
- i) 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 feitos 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.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DOS CIDADÁNS NA MELLORA DOS SERVIZOS

En xeral, para todos os servizos e competencias atribuídas á Subdelegación 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 na presente carta e na lexislación vixente.
- Mediante escritos ou comunicacións electrónicas que dirixan á Unidade responsable desta Carta de Servizos.

QUEIXAS E SUXESTIÓNS

De acordo co establecido no Capítulo IV do Real Decreto 951/2005 de 29 de xullo (BOE do 3 de setembro), os cidadáns poderán formular queixas e suxestións relativas ás actuacións concretas das Unidades da Subdelegación do Goberno ou 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 subdelegaciondelgobierno.ourense@correo.gob.es, ou a ou a través da sede electrónica do Ministerio da Presidencia e para as Administracións Territoriais (<https://sedeadministracionespublicas.gob.es>). Para utilizar estes medios é necesario o DNI electrónico ou certificado electrónico en vigor.

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 co 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 coa normativa reguladora de cada procedemento, poidan exercer aqueles que se consideren interesados no procedemento.

NORMATIVA 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:

Normas de aplicación xeral

- Constitución Española, de 27 de decembro de 1978.
- Lei Orgánica 15/1999, de 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal.
- Lei 5/2002, de 4 de abril, reguladora dos Boletíns Oficiais das Provincias.
- Lei 19/2013, de 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno (BOE nº 295 de 10 de decembro de 2013).
- Lei 39/2015, de 1 de outubro, de Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas.
- Lei 9/2017, de 8 de novembro, de Contratos do Sector Público.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de xullo, polo que se establece o marco xeral para a mellora da calidade a Administración Xeral do Estado.
- Real Decreto 522/2006, de 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, de 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, de 1 de outubro, de Réxime Xurídico do Sector Público.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febreiro, polo que se regulan os servizos de Información Administrativa e Atención ao Cidadán.

- Real Decreto 1330/1997, de 1 de agosto, de integración de servizos periféricos e de estruturas das Delegacións de Goberno, e Orde do Ministerio de Presidencia de 7 de novembro de 1997, polo que se desenvolve o anterior Real Decreto.
- Real Decreto 2724/1998, de 18 de decembro, de integración dos servizos rexionais da Dirección Xeral do Instituto Xeográfico Nacional nas Delegacións/ Subdelegacións/ Dirección Insular do Goberno.
- Real Decreto 2725/1998, de 18 de decembro, de integración das Direccións Provinciais de Traballo, Seguridade Social e Asuntos Sociais nas Delegacións do Goberno.
- Real Decreto 942/2010, de 23 de xullo, de reestruturación de diversas Áreas Funcionais integradas nas Delegacións de Goberno.
- Real Decreto 415/2016, de 3 de novembro, polo que se reestruturan os departamentos ministeriais.
- Real Decreto 424/2016, de 11 de novembro, polo que se establece a estrutura orgánica básica dos departamentos ministeriais.

Administración Electrónica

- Lei 59/2003, de 19 de decembro, de firma electrónica, modificada pola Lei 25/2015 de 28 de xuño.
- Real Decreto 209/2003, de 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, de 6 de novembro, polo que se desenvolve parcialmente a Lei 11/2007, de 22 de xuño, de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos.

Autorizacións Administrativas e Dereitos Cidadáns

- Lei Orgánica 9/1983, de 15 de xullo, reguladora do dereito de reunión.
- Lei Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Forzas e Corpos de Seguridade.
- Lei Orgánica 4/2000, de 11 de xaneiro, sobre dereitos e liberdades dos estranxeiros en España e a súa integración social.
- Lei 19/2007, de 11 de xullo, contra a violencia, o racismo, a xenofobia e a intolerancia no deporte.
- Lei 4/2009, de 15 de xuño, de control de precursores de drogas.
- Lei 5/2014, de 4 de abril, de seguridade privada.

- Lei Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección da seguridade cidadá.
- Lei 37/2015, de 29 de setembro, de estradas.
- Lei 38/2015, de 29 de setembro, do sector ferroviario.
- Lei 17/1985, de 1 de xullo, sobre obxectos fabricados con metais preciosos.
- Real Decreto 863/1985, de 2 de abril, polo que se aproba o Regulamento Xeral de Normas Básicas de seguridade mineira.
- Real Decreto 137/1993, de 29 de xaneiro, polo que se aproba o Regulamento de Armas.
- Real Decreto 2364/1994, de 9 de decembro, polo que se aproba o Regulamento de Seguridade Privada.
- Real Decreto 1123/2001, de 19 de Outubro, polo que se modifica parcialmente o Regulamento de Seguridade Privada.
- Real Decreto 130/2017, de 24 de febreiro, polo que se aproba o Regulamento de Explosivos.
- Real Decreto 1812/1994, de 2 de setembro, que aproba o Regulamento Xeral de Estradas.
- Real Decreto 2387/2004, de 30 de decembro, polo que se aproba o Regulamento do Sector Ferroviario.
- Real Decreto 240/2007, de 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 557/2011, de 20 de abril, polo que se aproba o Regulamento de execución da Lei Orgánica 4/2000.
- Real Decreto 989/2015, de 30 de outubro, polo que se aproba o Regulamento de Artigos Pirotécnicos e Cartucheira.
- Real Decreto 197/1988, de 22 de febreiro, polo que se aproba o Regulamento da Lei 17/1985, de fabricación, tráfico e comercialización de obxectos elaborados con metais preciosos.
- Real Decreto 1778/1994, de 5 de agosto, polo que se adecúan á Lei 30/1992, de 26 de novembro, de réxime xurídico das Administracións Públicas e do Procedemento Administrativo Común, as normas reguladoras dos procedementos de outorgamento, modificación e extinción de autorizacións.
- Decreto de 13 de agosto de 1948, polo que se regulamenta a propaganda realizada desde o aire.

- Orde do Ministerio de Industria e Enerxía de 26 de marzo de 1.986, que aproba as Instrucións Técnicas Complementarias en materia de Explosivos.
- Orde INT/314/2011, de 1 de febreiro de 2011 (Resolución 3168), sobre empresas de seguridade privada.

Protección Civil

- Lei 17/2015, de 9 de xullo, do Sistema Nacional de Protección Civil.
- Real Decreto 1378/1985, de 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, de 24 de abril, polo que se aproba a Norma Básica de Protección Civil.
- Real Decreto 387/1996, de 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 1123/2000, de 16 de xuño, polo que se regula a creación e implantación de unidades de apoio ante desastres.
- Real Decreto 1196/2003, de 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 sustancias perigosas.
- Real Decreto 307/2005, de 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 e a Orde INT/277/2008, de 31 de xaneiro, de desenvolvemento do mesmo.
- Orde INT/277/2008, de 31 de xaneiro, pola que se desenvolve o Real Decreto 307/2005, de 18 de marzo, polo que se regulan as subvencións en atención a determinadas necesidades derivadas de situacións de emerxencia ou de natureza catastrófica, e establécese o procedemento para a súa concesión.
- Real Decreto 393/2007, de 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 1468/2008, de 5 de setembro, polo que se modifica o Real Decreto 393/2007, de 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, de 19 de novembro, polo que se aproba a Directriz Básica de planificación de protección Civil ante risco radiolóxico.
- Real Decreto 671/2013, de 6 de setembro, polo que se aproba o Regulamento da Lei 29/2011, de 22 de setembro, de Recoñecemento e Protección Integral ás Víctimas do Terrorismo.
- Real Decreto 893/2013, de 15 de novembro, polo que se aproba a Directriz básica de planificación de protección civil de emerxencia por incendios forestais.
- Resolución de 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 de 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.

Xurado Provincial de Expropiación

- Lei, de 16 de decembro de 1954, de Expropiación Forzosa.
- Real Decreto 1492/2011, de 24 de outubro polo que se aproba o Regulamento de Valoracións da Lei do Chan.
- Real Decreto Lexislativo 7/2015, de 30 de outubro, polo que se aproba o texto refundido da Lei do Chan e Rehabilitación Urbana.
- Decreto, de 26 de abril de 1957, polo que se aproba o Regulamento de Expropiación forzosa.
- Lei do Parlamento de Galicia 9/2002, de 30 de decembro, de ordenación urbanística e protección do medio rural de Galicia.

Unidade contra a violencia sobre a muller

- Lei Orgánica 1/2004, de 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, de 22 de marzo, para a Igualdade Efectiva de Mulleres e Homes.
- Lei 27/2003, de 31 de xullo, reguladora da Orde de Protección das Víctimas da Violencia Doméstica
- Lei 4/2015, de 27 de abril, do Estatuto da Víctima do Delito.

- Instrución Conxunta dos Ministerios de Xustiza, Interior, Facenda e Administracións Públicas, Emprego e Seguridade Social, e de Sanidade, Servizos Sociais e Igualdade, de 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.

Traballo

- Lei Orgánica 4/2000, de 11 de xaneiro, sobre Dereitos e Liberdades dos Estranxeiros en España e a súa Integración Social.
- Lei 3/2005, de 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 4/2006 de 14 de decembro, do Estatuto da cidadanía española no exterior.
- Lei 36/2011, de 10 de outubro, reguladora da xurisdición social.
- Real Decreto 924/1982, de 17 de abril, sobre reclamacións ao Estado por salarios de tramitación en xuízos por despedimento.
- Real Decreto 625/1985, de 2 de abril, polo que se desenvolve a Lei 31/1984, de 2 de agosto, de Protección por Desemprego.
- Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de xuño, polo que se aproba o Texto Refundido da Lei Xeral da Seguridade Social.
- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, polo que se aproba o texto refundido da Lei do Estatuto dos Traballadores.
- Real Decreto 1493/2007, de 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, de 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, de 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, de 5 de xaneiro, pola que se regula a xestión colectiva de contratacións en orixe para 2012 (prorrogada por Orde ESS/2505/2014, de 29 de decembro).

Estranxeiría

- Normativa comunitaria en materia de inmigración: Directiva 2004/38/CE, de 29 de abril, sobre Libre Circulación de Persoas. Directiva 2008/115/CE, de 16 decembro, relativa a normas e procedementos comúns nos Estados membros para o retorno dos nacionais de terceiros países en situación irregular. Directiva 2003/109, de 25 de novembro, relativa ao estatuto dos nacionais de terceiros países residentes de longa duración.
- Lei Orgánica 4/2000, de 11 de xaneiro, sobre dereitos e liberdades dos estranxeiros en España e a súa integración social e o Real Decreto 2393/2004, de 30 de decembro, polo que se aproba o seu Regulamento.
- Lei 29/1998, de 13 de xullo, reguladora da Xurisdición Contencioso-administrativa.
- Lei 45/1999, de 29 de novembro, sobre desprazamento de traballadores no marco dunha prestación de servizos transnacionais.
- Lei 12/2009, de 30 de outubro, reguladora do dereito de asilo e da protección subsidiaria.
- Real Decreto 203/1995, de 10 de febreiro, polo que se aproba o Regulamento de aplicación da Lei 5/1984, de 26 de marzo, reguladora do dereito de asilo e da condición de refuxiado, modificada pola Lei 9/1994, de 19 de maio.
- Real Decreto 2393/ 2004, de 30 de decembro, polo que se aproba o Regulamento da Lei Orgánica 4/2000, de 11 de xaneiro, sobre dereitos e liberdades dos estranxeiros en España e a súa integración social.
- Real Decreto 240/2007, de 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 557/2011, de 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.
- Orde PRE/1803/2011, de 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, de 9 de xullo, pola que se ditan normas para a aplicación do artigo 7 do Real Decreto 240/2007, de 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, 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 comprométese a prestar os seus servizos aos cidadáns segundo se recolle nesta Carta, conforme aos seguintes niveis 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 PARA A AVALIACIÓN 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 en:

- 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 CORRECCIÓN NO CASO DE INCUMPRIMENTO DOS COMPROMISOS

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

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

Como compromiso xeral de actuación dos empregados públicos da Subdelegación do Goberno, 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, 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.
- Cooperar con outros organismos e administracións públicas, co obxectivo de facilitar a xestión dos procedementos que puidesen 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 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 de condicións óptimas de accesibilidade ao edificio e ás súas instalacións.

SISTEMAS DE XESTIÓN DE CALIDADE, MEDIO AMBIENTE E PREVENCIÓN DE RISCOS LABORAIS

Seguindo a estrutura fixada polo Real Decreto 951/2005 de 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 da Administración Xeral do Estado:

- Sistemas normalizados de xestión da calidade
- Realización de enquisas de satisfacción dos usuarios dos servizos, con carácter semestral.
- Autoavaliacións periódicas seguindo o Modelo EFQM de Excelencia, implantando desde o ano 2006.
- 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 dos datos do ano anterior.
 - Queixas e suxestións presentadas.
 - Demora media na tramitación dos procedementos.
 - Número de expedientes en trámite.
- Formación do persoal, nas distintas materias que afectan á Subdelegación, especialmente en relación coas novas tecnoloxías.
- Incorporación, no seu caso, das melloras que se deriven das queixas e suxestións que se poidan presentar.

Xestión do Medio Ambiente

Programa de aforro enerxético dirixido ao control do consumo de:

- Enerxía eléctrica (iluminación interior e exterior, control de aceso, 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 e calefacción.
- Aforro no consumo de auga.

Medidas para o tratamento de residuos xerados na Subdelegación:

- Papel e cartón.
- Tóners e pilas.
- Traslado do material fora de uso aos “puntos limpos” establecidos.

Prevención 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 e Evacuación.
- Investigación dos accidentes de traballo que se produzan.
- Constitución do 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
De 9:00 a 17:30 horas, de luns 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 luns a venres.
De 9:00 a 14:00 horas, sábados.
- Resto de Servizos
De 9:00 a 14:00 horas, de luns a venres

Direccións telefónicas:

- Directorio dos distintos servizos

Unidade	Teléfono	Correo electrónico
Subdelegación do Goberno en Ourense	988759000	subdelegaciongobierno.ourense@correo.gob.es
Secretaría Xeral	988759139 988759140	subdelegaciondelgobierno.ourense@correo.gob.es
Información e Rexistro	988759110 988759111	personal_oiac.ourense@correo.gob.es
Unidade contra a Violencia sobre a Muller	988759173	unidades_violencia.ourense@correo.gob.es
Autorizacións Administrativas e Dereitos Cidadáns	988759129 988759130	autorizaciones_derechos.ourense@correo.gob.es
Protección Civil	988759159	proteccion_civil.ourense@correo.gob.es
Infraccións Administrativas	988759124 988759125	personal_sanciones.ourense@correo.gob.es
Xurado Provincial de Expropiación Forzosa	988759139 988759140	jurado.ourense@correo.gob.es

Unidade	Teléfono	Correo electrónico
Dependencia de Traballo e Inmigración	988759165	trabajo.ourense@correo.gob.es
Oficina de Estranxeiros	988759120	personal_extranjeria.ourense@correo.gob.es

Direccións telemáticas

- Sede electrónica do Ministerio da Presidencia e para as Administracións Territoriais:
<https://sede.administracionespublicas.gob.es>

Direccións postais

- Rúa Parque de San Lázaro, nº1. CP 32003. Ourense

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.

- Dirección:

Rúa Parque de San Lázaro, 1. CP 32003. Ourense

Teléfono: 988 759 139/140

Fax: 988 759 191

Correo electrónico: subdelegaciondelgobierno.ourense@correo.gob.es