



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓ
DEL GOVERN
A CATALUNYA

SUBDELEGACIÓ
DEL GOVERN
A LLEIDA



Subdelegació del Govern a Lleida

Carta de Serveis

2018-2021



Edita: PCI
NIPO: 785-18-040-0

PRESTACIÓ DE SERVEIS

- ▶ **REGISTRE I OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ:** Registre de documents i orientació al ciutadà en relació amb els serveis i procediments administratius de l'Administració General de l'Estat. Informació i consulta sobre temes i assumptes d'interès general per als ciutadans.
- ▶ **DRETS DELS CIUTADANS I SEGURETAT CIUTADANA / AUTORITZACIONS ADMINISTRATIVES / INDÚSTRIA:** Drets fonamentals: garantia de l'exercici dels drets fonamentals de reunió i manifestació.

En matèria de tinença i ús d'armes, explosius i pirotècnia, seguretat privada, ordre públic i seguretat vial.

Autoritzacions i visites d'inspeccions anuals i extraordinàries, en diverses matèries (pirotècnia, explosius). Tramitació dels expedients sobre patents i models d'utilitat. Homologació i normalització de béns de productes industrials
- ▶ **JURAT PROVINCIAL D'EXPROPIACIÓ FORÇOSA:** Secretaria del Jurat. Tramitació d'Expedients d'Expropiació.
- ▶ **PROTECCIÓ CIVIL:** Coordinació d'actuacions i assessorament tècnic en situacions d'emergència d'interès nacional.
- ▶ **UNITAT CONTRA LA VIOLÈNCIA SOBRE LA DONA:** Seguiment i elaboració d'actuacions sobre situacions de violència de gènere.
- ▶ **AGRICULTURA:** Exercici de les competències estatals en la matèria de sanitat vegetal.
- ▶ **TREBALL:** Atenció a emigrants retornats, informació sociolaboral i salaris de tramitació. Informació general i tramitació d'expedients per a la concessió de permisos en matèria d'estrangeria.

DRETS DELS CIUTADANS

D'acord amb el que disposa la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, els ciutadans tenen dret a obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposin als projectes, actuacions o sol·licituds que es proposin realitzar.

COMPROMISOS DE QUALITAT

- ▶ Resolució dels procediments d'autoritzacions administratives en un temps inferior a 20 dies hàbils.
- ▶ Resolució de les consultes, que es presentin per escrit o telemàticament, en el termini màxim de 5 dies hàbils.
- ▶ Possibilitat de concertació de cita prèvia per a ser atès per personal especialitzat en matèries concretes, en termini que no excedirà de 10 dies hàbils.
- ▶ Atenció de consultes presencials en un temps d'espera no superior a 10 minuts.
- ▶ Atenció de consultes presencials en l'Oficina d'Estrangeria en un temps no superior a 20 minuts.
- ▶ Atenció de trucades telefòniques amb un temps d'espera inferior a 2 minuts. En cas de no disposar en aquell moment de la informació sol·licitada pel ciutadà, se li prendran les dades i el número de telèfon per, posteriorment, comunicar-li els resultats, en un termini màxim de 5 dies hàbils.
- ▶ Els ciutadans rebran la resposta a la queixa o suggeriment plantejat abans de 15 dies hàbils.

INDICADORS DE QUALITAT

- ▶ Percentatge de resolució dels procediments d'autoritzacions administratives, en un termini màxim de 20 dies hàbils.
- ▶ Percentatge de consultes escrites i telemàtiques ateses abans de 5 dies hàbils.
- ▶ Percentatge sobre la demanda de cita prèvia, en un termini no superior als 10 dies.
- ▶ Percentatge de consultes presencials ateses en un temps no superior als 10 minuts.
- ▶ Percentatge de consultes presencials en l'Oficina d'Estrangeria ateses en un temps no superior als 20 minuts.
- ▶ Percentatge de consultes telefòniques sobre informació administrativa general ateses abans de 2 minuts d'espera. En caso de no disposar en aquell moment de la informació sol·licitada pel ciutadà, percentatge de respostes en un termini màxim de 5 dies hàbils.
- ▶ Percentatge de queixes i suggeriments contestades abans de 15 dies hàbils.

MESURES SUBSANACIÓ EN CAS D'INCOMPLIMENT DELS COMPROMISOS DECLARATS INDICADORS DE QUALITAT

Les reclamacions per incompliment d'alguns dels compromisos assumits en aquesta Carta poden adreçar-se a la Unitat responsable de la mateixa. El responsable de l'organisme informarà al ciutadà de les actuacions dutes a terme i de les mesures adoptades, si es el cas. Així mateix, presentarà les oportunes disculpes en el cas que s'haguessin observat deficiències en relació a aquestes reclamacions.

Les reclamacions per incompliment dels compromisos declarats en aquesta Carta, en cap cas implicaran responsabilitat patrimonial de l'Administració.

FORMES DE PARTICIPACIÓ DELS CIUTADANS I USUARIS

Els ciutadans i els usuaris dels Serveis de la Subdelegació del Govern podran col·laborar en la millora de la prestació del servei a través dels següents mitjans:

1. Mitjançant l'expressió de les seves opinions en les enquestes que periòdicament es realitzen.
2. Mitjançant la formulació de queixes i suggeriments d'acord al previst en aquesta Carta.

QUEIXES I SUGGERIMENTS

Els ciutadans podran presentar les seves queixes i suggeriments sobre el funcionament dels Serveis de la Subdelegació del Govern de les formes següents:

- Mitjançant el Formulari de Queixes i Suggeriments, disponible a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà.
- Mitjançant correu postal.
- Mitjançant correu electrònic adreçat a l'adreça secretaria_general.lleida@correo.gob.es
- A través de la següent seu electrònica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>.

Per utilitzar aquest medi és necessari el DNI electrònic o certificat electrònic en vigor.

PRESENTACIÓ

La Subdelegació del Govern és un organisme de l'Administració General de l'Estat que actua sota la immediata dependència del Delegat del Govern.

El servei als ciutadans és l'objectiu de les Subdelegacions del Govern a les diferents províncies que configuren la geografia espanyola. Millorar permanentment la qualitat d'aquest servei és el propòsit dels seus empleats i responsables.

Les Cartes de Serveis s'integren en el conjunt d'accions evolutives impulsades des del Ministeri de Política Territorial i Funció Pública, dins del seu pla per a la millora de la qualitat dels serveis administratius. La seva finalitat és construir una nova Administració fonamentada en els principis funcionals d'eficàcia, eficiència, transparència i servei efectiu als ciutadans i situar aquests principis en el centre de les decisions.

HORARIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC

OFICINA DE REGISTRE I INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ

- De 9 a 17:30 hores, de dilluns a divendres.
- Del 16 de juny al 15 de setembre (ambdós inclosos) de 8 a 15 hores de dilluns a divendres.

OFICINA D'ESTRANGERIA

- De 9 a 17:30 hores de dilluns a dijous y de 9 a 14 els divendres.
- Del 16 de juny al 15 de setembre (ambdós inclosos) de dilluns a divendres de 9 a 14 hores.

RESTA DE SERVEIS

- De 9 a 14 hores de dilluns a divendres.

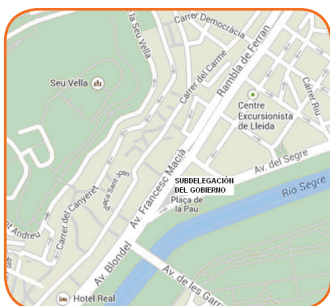
UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVEIS

La Secretaria General de la Subdelegació del Govern és la Unitat responsable de la Carta de Serveis.

Serà l'encarregada de vetllar pel compliment de la mateixa i de comprovar les corresponents accions de millora.

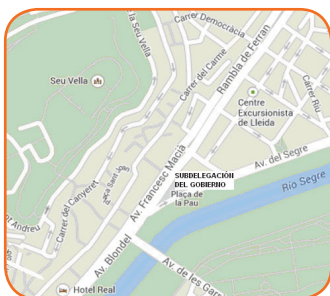
PLÀNOL DE SITUACIÓ

Subdelegació del Govern



Plaça de la Pau 1, 25007, Lleida

Dependència de Treball i Oficina d'Estrangeria



Avinguda Prat de la Riba 36, 25008 Lleida

MITJANS D'ACCÉS:

Subdelegació del Govern:

Parada Bus Pont Vell/Francesc Macià 1, 2, 5, 11, 20

Dependència de Treball i Oficina d'Estrangeria:

Parada Bus Ensenyança 1, 4, 7, 8

ADRECES POSTALS, TELEFÒNIQUES I TELEMÀTIQUES

- Edifici principal de la Subdelegació del Govern:
Plaça de la Pau, 1, 25007 Lleida
- Dependència de Treball i Oficina d'Estrangeria:
Avinguda Prat de la Riba, 36, 25008 Lleida
Centraleta: 973 959 000
Fax: 973 959 128
Oficina d'Estrangers: 973 959 230 Fax: 973 243 429
- Seu electrònica:
<https://sede.administracionespublicas.gob.es>