

PRESENTACIÓN

La Subdelegación do Goberno en Pontevedra 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 Pontevedra 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 AL PÚBLICO

Oficina de Información e Atención ao Cidadán e Rexistro Xeral:

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

De 16 de xuño ao 15 de setembro
De 09:00 a 15.00 horas de luns a venres

Resto de servizos:

De 09.00 a 14.00 horas de luns a venres

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

A Secretaría Xeral da Subdelegación do Goberno en Pontevedra 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

A Subdelegación do Goberno en Pontevedra atópase situada no centro da cidade, fronte á Alameda. Hai que aclarar que non existen liñas de autobuses urbanos na cidade. Porén, existe unha parada de taxis nun lugar próximo.

O inmovible conta cunha entrada principal que se sitúa na Praza de España, pola que se accede á Oficina de Información e Rexistro e ao resto de unidades que xestionan as diversas competencias descritas anteriormente.



DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

SUBDELEGACIÓN DO GOBERNO EN PONTEVEDRA

Plaza de España, s/n. 36002 Pontevedra

Teléfono: 986.989000 (Centralita)

UNIDADES DE ATENCIÓN E SERVIZO AO CIDADÁN

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

Plaza de España, s/n. 36002 Pontevedra

OTRAS SEDES:

Dependencia de Agricultura e Pesca

C/ Michelena nº 28-2ª Planta

36002 Pontevedra

Dependencia de Traballo e Inmigración

C/ Michelena nº 28-1ª Planta

36002 Pontevedra

Dependencia de Sanidade Exterior

Estación Marítima s/n

36201 Vigo

Punto de Inspección Fronterizo (P.I.F.)

Peirao de Guixar s/n

36201 Vigo

Dependencia de Traballo e Inmigración

C/ Teófilo Llorente nº 4

36202 Vigo

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

Página Web:

https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/galicia/sub_pontevedra.html



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACION DEL GOBIERNO
EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA
DE GALICIA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN PONTEVEDRA



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN LA
COMUNIDAD
AUTÓNOMA DE
GALICIA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN PONTEVEDRA



Subdelegación del Gobierno en Pontevedra

Carta de servicios 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.
- **SANIDAD:** Exercicio de poderes estatais na materia (control sanitario das mercancías na fronteira, resposta a alertas sanitarias internacionais, vacinación internacional, transferencias internacionais de corpos, inspección farmacéutica e sanitaria).
- **AGRICULTURA E PESCA:** Exercicio das competencias estatais na materia (inspeccións pesqueiras, inspeccións de sanidade animal e de sanidade vexetal na fronteira)
- **FOMENTO:** Tramitación de expedientes na materia, así como os de responsabilidade patrimonial en materia de transportes terrestres.
- **INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL:** Iso permite dispoñer dunha acción máis directa na xestión de infraestruturas científicas e técnicas e achegar ó cidadán os produtos e servizos tanto do IGN como do Centro Nacional de Información Xeográfica
- **INDUSTRIA:** Autorización e posta en marcha de fábricas de explosivos, depósitos e polvoríns auxiliares. Inspección e comprobación das subvencións outorgadas por o Ministerio de Enerxía e Turismo. Procesamento de ficheiros en patentes e modelos de utilidade. Homologación e estandarización de bens de produtos industriais.
- **ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN:** Tramitación de expedientes de homologación e validación de estudos universitarios estranxeiros e non universitarios.
- **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 extranjería.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

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 CALIDAD

•90% das consultas presenciales realizadas, atenderanse antes de cinco minutos, el 10% restante será antes de dez minutos.

•tempo de contestación dos escritos recibidos por correo postal e electrónico ou entregados personalmente, non será superior a dez días hábiles.

•Tódalas as queixas e suxestións serán contestadas nun prazo máximo de cinco días hábiles.

•Atención personalizada no mesmo día por orde de chegada na Dependencia de Traballo, Extranxeiría, Emigración e Rexistro Auxiliar.

•Atender no mesmo día aos viaxeiros que acoden ao centro de vacinación internacional sen cita previa, unha vez xustificada a urxencia.

INDICADORES DE CALIDAD

•Porcentaxe de consultas presenciais atendidas antes de cinco minutos ou antes de dez minutos respectivamente.

•Porcentaxe de escritos contestados recibidos por correo postal e electrónico ou entregados personalmente antes de dez días hábiles.

•Porcentaxe de escritos de queixas e suxestións contestados en prazo non superior a cinco días hábiles.

•Porcentaxe de atención personalizada no mesmo día por orde de chegada na Dependencia de Traballo, Extranxeiría, Emigración e Rexistro Auxiliar.

•Porcentaxe de atención no mesmo día ós viaxeiros que acoden ó centro de vacunación internacional sen cita previa, unha vez xustificada a urxencia.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS INDICADORES DE CALIDAD

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 DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

Os cidadáns e os usuarios dos Servizos da Subdelegación do Goberno en Pontevedra 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.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Os cidadáns poderán presentar as súas queixas e suxestións sobre o funcionamento dos Servizos da Subdelegación do Goberno en Pontevedra, 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>