



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DO
GOBERNO EN
GALICIA

SUBDELEGACIÓN
DO GOBERNO
NA CORUÑA



Delegación do Goberno en Galicia

Subdelegación do Goberno na Coruña

***Carta de
Servizos
2018-2021***



Edita: PCI
NIPO: 785-18-041-6

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- ▶ **OFICINAS DE INFORMACIÓN E ATENCIÓN AO CIDADÁN:** Orientación ao cidadán en relación cos servizos e procedementos administrativos da Administración Xeral do Estado. Información e consulta sobre temas e asuntos de interese xeral para os cidadáns. Rexistro de documentos.
- ▶ **DEREITOS DOS CIDADÁNS E SEGURIDADE CIDADÁ:** Dereitos fundamentais: garantía do exercicio dos dereitos fundamentais de reunión e manifestación.
- ▶ **AUTORIZACIÓNS ADMINISTRATIVAS:** En materia de tenencia e uso de armas, explosivos e pirotecnia, seguridade privada, orde pública e seguridade viaria.
- ▶ **XURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Secretaría do Xurado. Tramitación de Expedientes de Expropiación.
- ▶ **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuacións e asesoramento técnico en situacións de urxencia de interese nacional.
- ▶ **UNIDADE CONTRA A VIOLENCIA SOBRE A MULLER:** Seguimento e elaboración de actuacións sobre situacións de violencia de xénero.
- ▶ **SANIDADE E POLÍTICA SOCIAL:** Exercicio das competencias estatais en materia de Sanidade Exterior (control sanitario de mercadoría e medios de transporte internacionais, vacinación internacional, traslados internacionais de cadaleitos, inspección farmacéutica e control de drogas, habilitación de títulos sanitarios da Unión Europea).
- ▶ **AGRICULTURA E PESCA:** Exercicio das competencias estatais na materia (inspeccións pesqueiras, inspeccións de sanidade animal e de sanidade vexetal).
- ▶ **FOMENTO:** Tramitación dos expedientes en materia de fomento.
- ▶ **INSTITUTO XEOGRÁFICO NACIONAL:** Proporcionar información xeográfica básica. Venda de publicacións e cartografía.
- ▶ **INDUSTRIA E ENERXÍA:** Autorizacións en diversas materias (pirotecnia, explosivos) e visitas de inspeccións anuais e extraordinarias. Homologación e normalización de bens de produtos industriais.
- ▶ **ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN:** Tramitación de expedientes de homologación e equivalencia de estudos estranxeiros universitarios e non universitarios.
- ▶ **TRABALLO E INMIGRACIÓN:** Atención a emigrantes retornados, tramitación de reclamacións ao Estado por salarios de tramitación. Información xeral e tramitación de expedientes para a concesión de permisos en materia de estranxeiría.

DEREITOS DOS CIDADÁNS

De acordo co disposto na Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas, os cidadáns teñen dereito a obter información e orientación sobre os requisitos xurídicos ou técnicos que as disposicións vixentes imponían aos proxectos, actuacións ou solicitudes que se propoñan realizar.

COMPROMISOS DE CALIDADE

- ▶ Expedir a certificación das inspeccións fitosanitarias nun prazo máximo de 1 día hábil.

- ▶ Atender as consultas sobre inspeccións veterinarias no prazo máximo de 1 día hábil.
- ▶ Tramitar as solicitudes de exportación en materia de inspección veterinaria en menos de dez días hábiles.
- ▶ Tramitar as solicitudes de importación en materia de inspección veterinaria en menos de 3 días hábiles.
- ▶ Emitir no acto as certificacións de nota media e de credenciais non universitarias extraviadas ou deterioradas, que fosen expedidas antes de 2009 (transferencia de competencia á Xunta de Galicia).
- ▶ Emitir o informe de proxectos e inspección de instalacións en materia de subministración de explosivos nun prazo máximo de 5 días hábiles.
- ▶ Atender no mesmo día aos viaxeiros que acoden ao centro sen cita previa unha vez xustificada a urxencia.
- ▶ Contestar todas as peticións formuladas por escrito de información en materia de estranxeiría nun prazo máximo de 10 días hábiles.
- ▶ Concertar todas as citas solicitadas por teléfono nun tempo máximo de 7 días hábiles.

INDICADORES DE CALIDADE

- ▶ Porcentaxe de certificacións fitosanitarias emitidas nun prazo máximo de 1 día hábil.
- ▶ Porcentaxe de consultas sobre inspeccións veterinarias atendidas nun prazo máximo de 1 día hábil.
- ▶ Porcentaxe de solicitudes de exportación tramitadas nun prazo máximo de 10 días hábiles.
- ▶ Porcentaxe de solicitudes de importación tramitadas nun prazo máximo de tres días hábiles desde a solicitude.
- ▶ Porcentaxe das certificacións de nota media e de credenciais non universitarias extraviadas ou deterioradas, que fosen expedidas antes de 2009 (transferencia de competencia á Xunta de Galicia), emitidas no día da solicitude.
- ▶ Porcentaxe de informe de proxectos e inspección de instalacións en materia de subministración de explosivos emitidos en menos de 5 días hábiles.
- ▶ Porcentaxe de viaxeiros sen cita previa e con carácter urxencia atendidos no día.
- ▶ Porcentaxe de escritos en materia de estranxeiría contestados nun prazo máximo de 10 días hábiles.
- ▶ Porcentaxe de citas previas solicitadas por teléfono concertadas nun prazo de 7 días.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPRIMENTO DOS COMPROMISOS DECLARADOS INDICADORES DE CALIDADE

As reclamacións por incumprimento dalgún dos compromisos asumidos nesta carta poden dirixirse á súa unidade responsable. 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.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DOS CIDADÁNS E USUARIOS

Os cidadáns e os usuarios dos Servizos da Delegación do Goberno en Galicia e Subdelegación do Goberno na Coruña poderán colaborar na mellora da prestación do servizo a través dos seguintes medios:

1. Mediante a expresión das súas opinións nas enquisas que periodicamente se realicen.
2. Mediante a formulación de queixas e suxestións conforme ao previsto nesta Carta.

QUEIXAS E SUXESTIÓN S

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

- No formulario de Queixas e Suxestións habilitado na Oficina de Información e Atención ao Cidadán.
- Por correo postal: Praza de Ourense 11, 15071 A Coruña
- Mediante correo electrónico dirixido a: secretario.galicia@correo.gob.es
- A través da seguinte sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

HORARIOS DE ATENCIÓN AO PÚBLICO

- **Oficinas de Información e Atención ao Cidadán.**
(Delegación do Goberno e Subdelegación do Goberno)
Luns a venres: 09:00 a 17:30 h.
Sábados: 09:00 a 14:00 h. (só Subdelegación do Goberno).
Horario de verán (16 de xuño-15 de setembro)
Luns a venres: 08:00 a 15:00 h.
Sábado: 09:00 a 14:00 h (só Subdelegación do Goberno).
- **Oficina de Estranxeiría.**
Presencial: De 09:00 a 14:00 horas de luns a venres.
Teléfónico: De 09:00 a 12:00 horas de luns a venres
- **Resto de Servizos.**
De 09:00 a 14:00 horas de luns a venres.

UNIDADE RESPONSABLE DA CARTA DE SERVIZOS

A Secretaría Xeral da Delegación do Goberno en Galicia 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.

DIRECTORIO

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

Delegación do Goberno en Galicia Praza de Ourense 11
Oficina de información e atención ao cidadán 981 989 000

Subdelegación do Goberno na Coruña Avenida da Mariña 23
Oficina de información e atención ao cidadán 981 989 000

Dereitos cidadáns e seguridade cidadá. Autorizacións administrativas Avenida da Mariña 23
981 989 347/345
autorizaciones-infracciones.acoruna@correo.gob.es

Xurado provincial de expropiación R/ San Andrés, 162 – 3º
981 989 547/526
juradoexpropiacion.acoruna@correo.gob.es

Protección civil Praza de Ourense 11
981 989 000
proteccion_civil.acoruna@correo.gob.es

Unidade de coordinación contra a violencia sobre a muller Praza de Ourense 11
981 989 273
unidades_coordinacion.acoruna@correo.gob.es

Unidade contra a violencia sobre a muller Avenida da Mariña 23
981 989 359
unidades_violencia.acoruna@correo.gob.es

Área de Sanidade e Política Social R/ Durán Loriga 3
981 989 570
sanidad.acoruna@correo.gob.es

Vacunación Internacional

comunicaciones_sanidad.acoruna@correo.gob.es

Cita previa: <https://www.msssi.gob.es/sanitarios/consejos/inicioAction.do>

Laboratorio de Sanidade Exterior Peirao do Leste s/n
laboratorio.acoruna@correo.gob.es

PIF A Coruña-PIF Vilagarcía A. - Ribeira - A Pobra do Caramiñal - RAH Aeroporto de Santiago de Compostela 981 989 570
sanidad_exterior.acoruna@correo.gob.es

Área de Agricultura e Pesca R/ San Andrés, 162 – 3º
981 989 718
agricultura.acoruna@correo.gob.es

Área de Fomento R/ San Andrés, 162 – 3º
981 989 525
fomento.acoruna@correo.gob.es

Servizo Rexional do IXN R/ San Andrés, 162 – 3º
981 989 700
geografico.acoruna@correo.gob.es

Área de Industria e Enerxía Praza de Ourense 11
981 989 559
industria.acoruna@correo.gob.es

Área de Alta Inspección de Educación Praza de Ourense 11
981 989 557
educacion.acoruna@correo.gob.es

Área de Traballo e Inmigración Avenida da Mariña 23
981 989 372
trabajo.acoruna@correo.gob.es

Oficina de Estranxeiría Rúa Real, 53 – baixo
981 989 327
oficina_extranjeria.acoruna@correo.gob.es

Estado de tramitación de expedientes: 902 022 222 / SMS: 638 44 43 86

Cita previa: 981 989 360

<https://sede.administracionespublicas.gob.es/pagina/index/directorio/icplusplus>

Renovación Telemática de Autorizacións: https://sede.administracionespublicas.gob.es/pagina/index/directorio/renovacion_telematica_extranjeria

Achegar documentos telemáticamente a expedientes:

https://sede.administracionespublicas.gob.es/pagina/index/directorio/extranjeria_adae

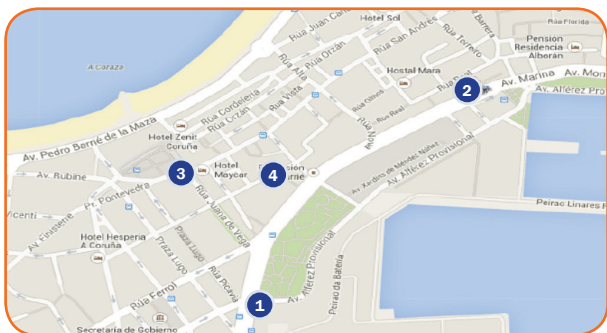
PRESENTACIÓN

A Delegación do Goberno en Galicia é un órgano administrativo adscrito organicamente ao Ministerio de Política Territorial e Función Pública, do que depende a Subdelegación do Goberno na Coruña.

O servizo aos cidadáns é o seu principal obxectivo nos seus respectivos ámbitos territoriais 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 de Política Territorial e Función Pública, 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.

PLANO DE SITUACIÓN



MEDIOS DE ACCESO:

- ▶ **1. Delegación do Goberno en Galicia/OIAC/Protección civil/Unidade de coordinación contra a violencia sobre a muller/Área de Industria e Enerxía/ Área de Alta Inspección de Educación.**

Buses: 1, 1A, 2, 2A, 5, 17, 21, 22, 23, 23A, 24 e UDC.

- ▶ **2. Subdelegación do Goberno na Coruña/OIAC/Servizo de asuntos xurídicos/Unidade contra a violencia sobre a muller/Área de Traballo e Inmigración/ Oficina de Estranxeiría.**

Buses: 1, 1A, 2, 2A, 3, 3A, 5, 7, 17, 23 e 23A.

- ▶ **3. Xurado provincial de expropiación/Área de Agricultura e Pesca/ Área de Fomento/ Servizo Rexional do Instituto Xeográfico Nacional.**

Buses: 3, 3A, 4, 5, 6, 6A, 7, 11, 20, 21, 22, 24 e UDC.

- ▶ **4. Área de Sanidade e Política Social.**

Buses: 1, 1A, 2, 2A, 3, 3A, 4, 5, 6, 6A, 7, 11, 17, 21, 22, 23 e 23A.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DO
GOBERNO EN
GALICIA

SUBDELEGACIÓN
DO GOBERNO
NA CORUÑA