



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN  
DO GOBERNO  
EN GALICIA

SUBDELEGACIÓN  
DO GOBERNO EN  
LUGO

# Subdelegación do Goberno en Lugo

***Carta de Servizos***

**2017-2020**



Edita: PRA  
NIPO: 785-17-023-9

**Protexa o medio. Non imprima se non é imprescindible**

## ÍNDICE

PRESENTACIÓN .....	2
DATOS IDENTIFICACIÓN E FINS .....	3
RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS .....	4
OFICINA DE INFORMACIÓN E ATENCIÓN AO CIDADÁN (OFICINA 060) .....	4
DEREITOS CIDADÁNS E SEGURIDADE CIDADÁ .....	5
AUTORIZACIÓNS ADMINISTRATIVAS .....	7
XURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN .....	8
PROTECCIÓN CIVIL .....	8
UNIDADE CONTRA A VIOLENCIA SOBRE A MULLER .....	9
AGRICULTURA .....	10
INDUSTRIA .....	10
TRABALLO E INMIGRACIÓN - OFICINA DE ESTRANXEIROS .....	11
DEREITOS DOS CIDADÁNS E USUARIOS .....	14
FORMAS DE PARTICIPACIÓN DOS CIDADÁNS EN LA MELLORA DOS SERVICIOS .....	15
QUEIXAS E SUXESTIÓNS .....	16
NORMATIVA BÁSICA REGULADORA DOS SERVICIOS .....	17
NIVEIS OU COMPROMISOS DE CALIDADE QUE SE OFRECEN .....	24
INDICADORES PARA A EVALUACIÓN E SEGUIMENTO DA CARTA DE SERVICIOS .....	25
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN NO CASO DE INCUMPRIMENTO DOS COMPROMISOS .....	26
MEDIDAS QUE ASEGURAN A IGUALDADE DE XÉNERO, QUE FACILITAN O ACCESO AO SERVIZO E QUE MELLORAN AS CONDICIÓNS DA PRESTACIÓN .....	26
SISTEMAS DE XESTIÓN DA CALIDADE, MEDIO AMBIENTE E PREVENCIÓN DE RISCOS LABORAIS .....	28
HORARIOS, DIRECCIÓNS TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS E POSTAIS .....	30
PLANO DE SITUACIÓN E FORMAS DE ACCESO E TRANSPORTE .....	32
UNIDADE RESPONSABLE DA CARTA DE SERVICIOS .....	33

## PRESENTACIÓN

O servizo aos cidadáns é o obxectivo das Subdelegacións do Goberno da Administración Xeral do Estado (AGE) 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

Subdelegación do Goberno en Lugo é unha Unidade administrativa adscrita orgánicamente 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 do 1 de outubro de Réxime Xurídico do Sector Público, 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 (OFICINA 060).

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 da Administración Xeral do Estado e distribución de solicitudes.
- 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).
- Información e tramitación de taxas, certificados de penais e últimas vontades.
- Procedementos que se tramitan na Subdelegación.
- Homologación de títulos estranxeiros.
- Tramitación e entrega do Título de Tradutor-Intérprete Xurado.
- Colaboración co IMSERSO na tramitación de solicitudes ao Programa de Vacacións da Terceira Idade e Augas Termals.

### **Registro de documentos:**

- Solicitudes, escritos e comunicacións dirixidos a Subdelegación.
- Solicitudes e escritos dirixidos a calquera Órgano das Administracións Públicas e a súa remisión.
- Entrega de títulos universitarios e acreditacións aos interesados.
- Rexistros de certificados expedidos pola Fábrica Nacional de Moeda e Timbre, clase 2CA para persoas físicas.

### **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.

## **DEREITOS CIDADÁNS E SEGURIDADE CIDADÁ**

Tramitación de expedientes sancionadores nas seguintes materias:

### **1. Armas, explosivos, artigos pirotécnicos e cartuchería**

- Infraccións en materia de porte, exhibición ou uso de armas prohibidas; así como a exhibición de obxectos perigosos para a vida e integridade física das persoas con ánimo intimidatorio.
- Infraccións por portar, exhibir ou usar armas de modo negligente, temerario ou intimidatorio, ou fuer a de os lugares habilitados para o seu uso.
- Infraccións por adquisición, alleamento ou utilización de armas regulamentarias, explosivos catalogados, cartuchería ou artigos pirotécnicos, incumprindo a normativa de aplicación, carecendo da documentación ou autorización requiridas ou excedendo os límites autorizados; así como a omisión, insuficiencia, ou falta de eficacia das medidas de seguridade ou precaucións que resulten obrigatorias.

### **2. Drogas**

- Infraccións por consumo ou tenencia ilícitos de drogas tóxicas, estupefacientes ou sustancias psicotrópicas, en lugares, vías, establecementos públicos ou transportes colectivos; así como a execución de actos de plantación e cultivo ilícitos de drogas tóxicas, estupefacientes ou sustancias psicotrópicas en lugares visibles ao público.

- Infraccións por traslado de persoas, con calquera tipo de vehículo, co obxecto de facilitar a estas o acceso a drogas.
- Infraccións por tolerancia do consumo ilegal ou o tráfico de drogas tóxicas, estupefacientes ou sustancias psicotrópicas en locais ou establecementos públicos ou a falta de dilixencia en orde a impediilos por parte dos propietarios, administradores ou encargados de os mesmos.
- Suspensión das multas impostas a menores de idade por consumo ou tenencia ilícitos de drogas, en caso de someterse a tratamento ou rehabilitación, ou actividades de reeducación.

### **3. Espectáculos deportivos**

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

### **4. Seguridade cidadá**

- Infraccións por perturbar a seguridade cidadá en actos públicos, espectáculos deportivos ou culturais, solemnidades e oficios relixiosos ou outras reunións ás que asistan numerosas persoas; así como causar desordes en as vías, espazos ou establecementos públicos, ou obstaculizar a vía pública cando en ambos os casos ocasionese unha alteración grave da seguridade cidadá.
- Infraccións por actos de obstrución que pretendan impedir a calquera autoridade, empregado público ou corporación oficial o exercicio lexítimo das súas funcións; así como a desobediencia ou a resistencia á autoridade ou aos seus axentes no exercicio das súas funcións, ou negativa a identificarse ante iso.
- Infraccións por accións e omisións que impidan ou obstaculicen o funcionamento de os servizos de emerxencia.
- Infraccións por negarse á disolución de reunións e manifestacións en lugares de tránsito público ordenada pola autoridade competente, ou pola celebración de reunións en lugares de tránsito público ou de manifestacións, incumprindo o preceptuado pola lei; así como infraccións pola perturbación do desenvolvemento dunha reunión ou manifestación lícita.
- Infraccións por a carencia ou as irregularidades en o enchemento de os rexistros previstos para as actividades con transcendencia para a seguridade cidadá como: hospedaxe, comercio ou reparación de obxectos usados, aluguer ou despezamento de vehículos a motor, ou compravenda de xoias e metais preciosos.
- Infraccións por faltas de respecto e consideración cuxo destinatario sexa un membro das Forzas e Corpos de Seguridade en o exercicio das súas funcións.

## 5. Seguridade privada

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

## 6. Estranxeiría

- Resolución dos procedementos administrativos sancionadores derivados de Actas de Infracción nos casos de contratación de traballadores estranxeiros sen a correspondente autorización administrativa.

# AUTORIZACIÓNS ADMINISTRATIVAS

Tramitación de expedientes de:

## 1. Armas

- Revogación e denegación de licenzas de armas tipos “E” e “AE”. As concesións destas licenzas están delegadas nos Tenentes Coroneis das distintas Comandancias.
- Informes de licenzas de armas tipo “B” dirixidos á Dirección Xeral da Policía e da Garda Civil.
- Autorización de actividades con armas de fogo que teñan lugar fóra dos campos, polígonos ou galerías de tiro debidamente autorizadas.
- Autorizacións armerías.

## 2. Cartuchería e pirotecnia

- Autorización /denegación talleres pirotecnia e cartuchería.
- Autorización/denegación establecementos de venda produtos pirotécnicos.
- Autorización/denegación de espectáculos de fogos artificiais superior a 100 Kg.
- Autorización/denegación de establecementos de venda de produtos pirotécnicos.

## 3. Medidas de seguridade

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



#### 4. Seguridade privada

- 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.

#### 5. Outros

- Auxilios da forza pública.
- Precintos de vehículos.
- Nomeamento de Coordinadores de Seguridade en Espectáculos Deportivos.
- Xestión da documentación sobre publicidade aérea na provincia.
- Requirimentos falsas alarmas

## 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 das distintas Administracións Públicas:

- Tramitación e resolución dos expedientes de justiprecio 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.

## PROTECCIÓN CIVIL

Esta Unidade ten como obxectivo a elaboración, actualización e xestión de protocolos e plans de actuación en diferentes riscos:

- Información e asesoramento en materia de protección civil e emerxencias.
- Planificación e xestión de emerxencias estatais.

- Colaboración coas entidades locais e autonómicas na xestión de emerxencias territoriais.
- Información sobre subvencións en atención a determinadas necesidades derivadas de situacións de emerxencia ou de natureza catastrófica.
- Tramitación das solicitudes sobre subvencións.
- Entrega das credenciais aos colaboradores da Rede Radio de Emerxencia da Dirección Xeral de Protección Civil do Ministerio do Interior.
- Estruturación e xestión territorial da Rede de Radio Emerxencia (REMER).
- Seguimento e medición da Radioactividade Ambiental.
- Participación institucional nos órganos colexiados competentes en materia de Protección Civil.

## UNIDADE CONTRA A VIOLENCIA SOBRE A MULLER

Esta Unidade non ten servizo de atención directa ás mulleres vítimas, senón que se encarga de informar sobre os servizos existentes na Comunidade Autónoma e realiza xestións para que estas mulleres sexan atendidas debidamente nos Servizos establecidos.

- 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.

## AGRICULTURA

Baixo a dirección do Área exerce a Unidade de Agricultura desta Subdelegación, as funcións de tramitación, elaboración de informes, actuacións técnicas e demais actividades propias dos servizos integrados, de acordo co R. D. 1330/1997 do 1 de agosto, a saber:

- Inspección, control e certificación sanitaria á exportación de produtos de orixe animal para consumo humano ou animal destinados a países fóra da Unión Europea.
- Certificación sanitaria de animais de compañía nos intercambios cara a países fóra da Unión Europea.
- Control e certificación sanitaria á importación de sustancia de orixe vexetal destinadas á alimentación animal no Punto de Entrada de Ribadeo.
- Asesoramento a as empresas e particulares en materias relacionadas cos procedementos de exportación e importación desde países de fóra da Unión Europea e a documentación asociada.
- Control e seguimento do Plan de axuda alimentaria para as persoas máis desfavorecidas.
- Control de axudas para a modernización de explotacións agrarias, en colaboración con os servizos competentes da Xunta de Galicia.
- Inspección e precintado de canles na exportación Bovino Pesado Macho e posterior remisión de informes.
- Supervisión de campañas de promoción alimentarias.
- Control e certificación de cursos de formación de sector agrario subvencionados polo Ministerio de Agricultura, Alimentación e Medio Ambiente.
- Supervisión dos convenios de colaboración subscritos por o Ministerio de Agricultura, Alimentación e Medio Ambiente e os seus Organismos Autónomos dependentes.
- Participación en a comisión territorial de seguros agrarios.

## INDUSTRIA

- Tramitación e resolución de expedientes de depósitos comerciais de explosivos.
- Tramitación e resolución de expedientes de depósitos auxiliares de distribución.

- Autorización/denegación inscrición voaduras especiais e non especiais.
- Autorización/denegación fornezo de explosivos.
- Consumidores habituais de explosivos.
- Autorización de espectáculos pirotécnicos superiores a 100 Kg.
- Recepción de solicitudes espectáculos pirotécnicos, con declaración de responsabilidade, de 10 a 50 Kg.
- Recepción de solicitudes de espectáculos pirotécnicos, con declaración de responsabilidade e plan de seguridade, entre 50 e 100 Kg.

(Tales servizos préstanse en colaboración co Área de Industria e Enerxía da Coruña)

## TRABALLO E INMIGRACIÓN

Por Real Decreto 2725/1998, do 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, do 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 continxente anual de traballadores estranxeiros.
- Tramitación de Expedientes de Regulación de Emprego nos casos en que esta función corresponde 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

## Oficina de Estranxeiros

Concesión ou denegación, en aplicación da normativa vixente de:

- 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 e títulos de viaxe.
- 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 de estranxeiría.
- Información e atención ao público sobre os trámites anteriormente enumerados.

## Sección de Emigración

- Atención á emigración. Emisión de Certificados de Emigrantes Retornados. Información e xestión de axudas a emigrantes retornados.
- 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 ancianidad a favor de españois retornados (Real Decreto 8/2008). Fe de Vida e declaración anual de ingresos para a renovación das devanditas prestacións.

## DEREITOS DOS CIUDADANS E USUARIOS

Os dereitos dos cidadáns e usuarios están recoñecidos no art. 13 Lei 39/2015, do 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas.

- 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, do 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.

## FORMAS DE PARTICIPACIÓN DOS CIDADANS NA MELLORA DOS SERVIZOS

En xeral, para todos os servizos e competencias atribuídas ás Subdelegacións, 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 en preséntaa 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 do 29 de xullo (BOE do 3 de setembro), os cidadáns poderán formular queixas e suxestións relativas 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-Suxestións dispoñible na Oficina de Rexistro, Información e Atención ao Cidadán.
- Por correo postal.
- Mediante correo electrónico á dirección [persoal\\_oiac.lugo@correo.gob.es](mailto:persoal_oiac.lugo@correo.gob.es), ou a través da sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.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 general

- Constitución Española, do 27 de decembro de 1978.
- Lei 39/2015, do 1 de outubro, de Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas.
- Lei 40/2015, do 1 de outubro, de Réxime Xurídico do Sector Público.
- Lei Orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal.
- Lei 5/2002, do 4 de abril, reguladora dos Boletíns Oficiais das Provincias.
- Lei 59/2003, do 19 de decembro, de firma electrónica, modificada pola Lei 25/2015 do 28 de xuño.
- Real Decreto Legislativo 3/2011, do 14 de novembro, polo que se aproba o Texto refundido da Lei de Contratos do Sector Público.
- Real Decreto 209/2003, 21 de febreiro, polo que se regulan os rexistros e notificacións telemáticas, así como a utilización de medios telemáticos para a substitución de achega de certificados polos cidadáns.
- Real Decreto 951/2005, do 29 de xullo, prol o que se establece o marco xeral para a mellora da calidade a Administración Xeral do Estado.
- Real Decreto 522/2006, do 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, do 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.
- Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno (BOE n.º 295 do 10 de decembro de 2013).

## Normas organizativas

- Real Decreto 1330/1997, do 1 de agosto, de integración de servizos periféricos e de estruturas das Delegacións do Goberno, e Orde do Ministerio de Presidencia do 7 de novembro de 1997, polo que se desenvolve o anterior Real Decreto.
- Real Decreto 2724/1998, do 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, do 18 de decembro, de integración das Direccións Provinciais de Traballo, Seguridade Social e Asuntos Sociais nas Delegacións do Goberno.
- Real Decreto 942/2010, do 23 de xullo, de reestruturación de diversas Areas Funcionais integradas nas Delegacións de Goberno.
- Real Decreto 1823/2011, do 21 de decembro, polo que se reestruturan os departamentos ministeriais.
- Real Decreto 1887/2011, do 30 de decembro, polo que se establece a estrutura orgánica básica dos departamentos ministeriais.
- Real Decreto 256/2012, do 27 de xaneiro, polo que se desenvolve a estrutura orgánica básica do Ministerio de Facenda e Administracións Públicas.
- Resolución de delegación de competencias do Delegado de Goberno en Cataluña, do 17 de maio de 2005.

## Administración Electrónica

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

## Autorizacións Administrativas e Dereitos Cidadáns

- Lei Orgánica 4/2015, do 30 de marzo, de protección da seguridade cidadá.
- Lei Orgánica 2/1986, do 13 de marzo, de Forzas e Corpos de Seguridade.
- Lei Orgánica 9/1983, do 15 de xullo, reguladora do dereito de reunión.

- Lei 5/2014, do 4 de abril, de seguridade privada.
- Real Decreto 2364/1994, do 9 de decembro, polo que se aproba o Regulamento de Seguridade Privada.
- Lei 19/2007, do 11 de xullo, contra a violencia, o racismo, a xenofobia e a intolerancia no deporte.
- Real Decreto 137/1993, do 29 de xaneiro, polo que se aproba o Regulamento de armas.
- Real Decreto 230/1998, do 16 de febreiro, polo que se aproba o Regulamento de explosivos.
- Real Decreto 863/1985, do 2 de abril, polo que se aproba o Regulamento Xeral de Normas Básicas de seguridade mineira.
- Orde do Ministerio de Industria e Enerxía do 26 de marzo de 1.986, que aproba as Instrucciones Técnicas Complementarias en materia de Explosivos.
- Orde PRE/174/2007, do 31 de xaneiro, pola que se actualizan as instrucións técnicas complementarias números. 8, 15, 19 e 23 do Regulamento de Explosivos.
- Real Decreto 989/2015, do 30 de outubro, polo que se aproba o Regulamento de artigos pirotécnicos e cartuchería.
- Lei 37/2015, do 29 de setembro, de estradas.
- Real Decreto 1812/1994, do 2 de setembro, que aproba o Regulamento Xeral de Estradas.
- Lei 38/2015, do 29 de novembro, do sector ferroviario.
- Real Decreto 2387/2004, do 30 de decembro, polo que se aproba o Regulamento do Sector Ferroviario.

### **Protección Civil**

- Lei 2/1985, do 21 de xaneiro, sobre Protección Civil.
- Lei 17/2015 de 9 de xullo, do Sistema Nacional de Protección Civil.
- Real Decreto 1378/1985, do 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, do 24 de abril, polo que se aproba a Norma Básica de Protección Civil.
- Real Decreto 387/1996, do 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, do 16 de xuño, polo que se regula a creación e implantación de unidades de apoio ante desastres.
- Real Decreto 671/2013, do 6 de setembro, polo que se aproba o Regulamento da Lei 29/2011, do 22 de setembro, de Recoñecemento e Protección Integral ás Vítimas do Terrorismo.
- Real Decreto 1196/2003, do 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, do 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, do 31 de xaneiro, de desenvolvemento do mesmo.
- Real Decreto 393/2007, do 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, do 5 de setembro, polo que modifica o RD 393/2007, do 23 de marzo.
- Real Decreto 1564/2010, do 19 de novembro, polo que se aproba a Directriz Básica de planificación de protección Civil ante risco radiolóxico.
- Real Decreto 893/2013, do 15 de novembro, polo que se aproba a Directriz básica de planificación de protección civil de emerxencia por incendios forestais.
- Resolución do 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 do 29 de marzo de 2010, da Subsecretaría, pola que se publica Acordo de Consello de Ministros do 26 de marzo de 2010, pola que se aproba o Plan Estatal de Protección Civil ante Risco Sísmico.
- Resolución do 2 de agosto de 2011, de a Subsecretaría , pola que se publica o Acordo de Consello de Ministros do 29 de xullo de 2011, pola que se aproba o Plan Estatal de Protección Civil ante o risco de inundacións.
- Resolución do 14 de maio de 2014, da Subsecretaría, pola que se aproba o protocolo de coordinación para asistencia a as vítimas de accidentes de aviación civil e os seus familiares.
- Resolución do 2 de setembro de 2015, da Secretaría Xeral Técnica, pola que se publica a Adenda de adhesión da Xunta de Galicia ao Convenio marco de colaboración na xestión de emerxencias con as comunidades autónomas do País Vasco, Andalucía, Principado de Asturias, Illes Balears, Comunidad de Madrid, Castela e León e as cidades de Ceuta e Melilla.

## **Xurado Provincial de Expropiación**

- Lei, do 16 de decembro de 1954, de Expropiación Forzosa.
- Decreto, do 26 de abril de 1957, polo que se aproba o Regulamento de Expropiación Forzosa.

## **Unidade de violencia sobre a muller**

- Lei Orgánica 1/2004 do 28 de decembro de Medidas de Protección integral contra a Violencia de Xénero.
- Instrución Conxunta do 13 de xuño de 2013 que regula o funcionamento das Unidades de Coordinación e de Violencia sobre a Muller dependentes das Delegacións do Goberno nas Comunidades Autónomas e das Subdelegacións do Goberno e Direccións Insulares, respectivamente.

## **Industria e Enerxía**

- Real Decreto 989/2015, do 30 de outubro, polo que se aproba o Regulamento de artigos pirotécnicos e cartuchería.
- Real Decreto 230/1998, do 16 de febreiro, polo que se aproba o Regulamento de Explosivos.

## **Agricultura e Pesca**

- Regulamento n.º 882/2004, do Parlamento Europeo e do consello, do 29 de abril de 2004, sobre os controis oficiais efectuados para garantir a verificación o cumprimento de a lexislación en materia de pensos e alimento e a normativa sobre saúde animal e benestar de os animais e pensos que sexan obxecto de importación ou exportación.
- Lei 8/2003, do 24 de abril, de sanidade animal.
- Real Decreto 993/2014, do 28 de novembro, polo que se establece o procedemento e os requisitos de a certificación veterinaria oficial para a exportación.
- Regulamento (CE) n.º 136/2004 da Comisión do 22 de xaneiro de 2004 por o que se establecen os procedemento de control veterinario en os postos de inspección fronteirizo da Comunidade dos produtos importados de terceiros países.
- Real Decreto 1977/1999, do 23 de decembro de 1999, polo que se establecen os principios relativos á organización dos controis veterinarios sobre os produtos procedentes de países terceiros.
- Real Decreto 821/2008, do 16 de maio, polo que se regulan as condicións de aplicación da normativa comunitaria en materia de hixiene de os pensos e establécese o rexistro xeral de establecementos en o sector da alimentación animal.
- Regulamento de Execución (UE) 2015/328 da Comisión, do 2 de marzo de 2015, polo que se modifica o Regulamento (UE) n.º 322/2014 no que concierne ao documento de entrada que debe utilizarse para pensos e alimentos de orixe animal.

- Regulamento (UE) n.º 576/2013 do Parlamento Europeo e do Consello do 12 de xuño de 2013 relativo aos desprazamentos sen ánimo comercial de animais de compañía e por o que se derroga o Regulamento (CE) n.º 9987/2003.
- Regulamento de Execución (UE) n.º 577/2013 da Comisión do 28 de xuño de 2013 relativo aos modelos de documentos de identificación para os desprazamentos sen ánimo comercial de cans, gatos e hurones, a elaboración de listas de terceiros países e territorios e os requisitos lingüísticos, de formato e de configuración das declaracións polas que se certifique o cumprimento de determinadas condicións establecidas en o Regulamento (UE) n.º 576/2013 do Parlamento Europeo e do Consello.
- Lei 32/2007, do 7 de novembro, para o coidado de os animais na súa explotación, transporte, experimentación e sacrificio.
- Lei 14/1986, do 25 de abril, Xeneral de Sanidade.
- Lei 33/2011, do 4 de outubro, Xeneral de a Saúde Pública.
- Real Decreto 1945/1983, do 22 de xuño de 1983, por o que se regulan as infraccións e sancións en materia de defensa do consumidor e de a produción agroalimentaria.
- Lei 17/2011, do 5 de xullo, de seguridade alimentaria e nutrición.
- Real Decreto 640/2006, do 26 de maio, polo que se regulan determinadas condicións de aplicación das disposicións comunitarias en materia de hixiene, de a produción e comercialización de os produtos alimenticios.
- Real Decreto 1338/2011, do 3 de outubro, polo que se establecen distintas medidas singulares de aplicación das disposicións comunitarias en materia de hixiene da produción e comercialización dos produtos alimenticios.
- Regulamento (UE) n.º 223/2014 do Parlamento Europeo e do Consello do 11 de marzo de 2014 relativo ao Fondo de Axuda Europea para as persoas máis desfavorecidas.
- Regulamento Delegado (UE) n.º 1255/2014 da Comisión do 17 de xullo de 2014 que complementa o Regulamento (UE) n.º 223/2014 do Parlamento Europeo e do Consello relativo ao Fondo de Axuda Europea para as persoas máis desfavorecidas mediante o establecemento do contido dos informes de execución anuais e do informe de execución final, incluída a lista de indicadores comúns.
- Regulamento Delegado (UE) n.º 532/2014 da Comisión do 13 de marzo de 2014 que complementa o Regulamento (UE) n.º 223/2014 do Parlamento Europeo e do Consello relativo ao Fondo de Axuda Europea para as persoas máis desfavorecidas.
- Orde ARM/787/2009, do 17 de marzo, pola que se establecen as bases reguladoras para a concesión de subvencións destinadas a programas plurirregionales de formación dirixidos aos profesionais do medio rural.
- Lei 87/1978 de Seguros Agrarios combinados.

- Real Decreto 2329/1979, por o que se aproba o Regulamento de a Lei de Seguros Agrarios Combinados.
- Orde PRE/126/2012, do 20 de xaneiro, pola que se establecen as bases reguladoras de a concepción de subvencións de a Administración Xeral do Estado a a subscripción de os seguros agrarios incluídos nos plans anuais de Seguros Agrarios Combinados.

### **Oficina de Estranxeiría**

- Lei Orgánica 4/2000, do 11 de xaneiro, de sobre dereitos e liberdades dos estranxeiros en España e a súa integración social.
- Real Decreto 557/2011, do 20 de abril, polo que se aproba o Regulamento de a Lei Orgánica 4/2000.
- Lei 45/1999, do 29 de novembro, sobre desprazamento de traballadores no marco dunha prestación de servizos transnacionais.
- Real Decreto 240/2007, do 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.

### **Outras disposicións**

- Lei Orgánica 5/1985, do 19 de xuño, de Réxime Electoral.
- Lei Orgánica 2/1986, do 13 de marzo, de forzas e corpos de seguridade do Estado.



## NIVEIS OU COMPROMISOS DE CALIDADE QUE SE OFRECEN

A declaración de compromisos de calidade constitúe o núcleo dunha Carta de Servizos e 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 comprométase a prestar os seus servizos aos cidadáns, segundo recóllese nesta Carta, conforme aos seguintes niveis de calidade:

- Chamadas telefónicas: tempo máximo de espera inferior a 1 minuto.
- Consultas presenciais: atendidas en menos de 5 minutos.
- Consultas por Correo Electrónico: Atendidas en 1 día hábil.
- Escritos de consulta e/ou de requirimento de información: prazo máximo de contestación: 10 días hábiles.
- Queixas e Suxestións: Contestadas en un prazo máximo de 10 días hábiles.

## INDICADORES PARA A EVALUACIÓN 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 Lugo:

- Porcentaxe de consultas telefónicas cuxa espera foi inferior a 1 minuto.
- Porcentaxe de consultas presenciais atendidas antes de 5 minutos.
- Porcentaxe de consultas por correo electrónico atendidas nun prazo de 1 día hábil.
- Porcentaxe de escritos de consulta e/ou de requirimento de información contestados nun prazo inferior a 10 días hábiles.
- Porcentaxe de Queixas e Suxestións contestadas en menos de 10 días hábiles.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN 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 Ó 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 do 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.
- Autoevaluacións 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 en iluminación interior e exterior (control de acceso, 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.
- Aforro no consumo de auga.

Medidas para o tratamento de residuos xerados na Subdelegación:

- Papel e cartón.
- Tóner e combustible de informática, e pilas.
- Traslado do material fóra 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.
- Está constituído o 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:  
Luns a Venres: de 9:00 a 17:30 horas.  
Sábados: de 9:00 a 14:00 horas.
- Oficina de Estranxeiría  
Luns a Venres: de 9:00 a 14:00 horas.
- Resto de Servizos  
Luns a Venres: de 9:00 a 14:00 horas.

### Direccións telefónicas:

- Directorio dos distintos servizos

Centralita .....	982 759 000
Fax .....	982 759 251
Vicesecretaría .....	982 759 218
Información .....	982 759 230
Rexistro .....	982 759 232
Autorizacións .....	982 759 234
Infraccións .....	982 759 233
Xurado expropiación .....	982 759 213
Administración Territorial .....	982 759 217
Protección Civil .....	982 759 231
Violencia sobre a muller .....	982 759 223
Agricultura e Pesca .....	982 759 265
Dependencia Traballo .....	982 759 060
Oficina de Estranxeiros .....	982 759 070/72
Emigración:.....	982 759 063

### Direccións telemáticas:

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

Centralita .....	<a href="mailto:persoal_centralita.lugo@correo.gob.es">persoal_centralita.lugo@correo.gob.es</a>
Información e Rexistro .....	<a href="mailto:persoal_oiac.lugo@correo.gob.es">persoal_oiac.lugo@correo.gob.es</a>
Autorizacións .....	<a href="mailto:autorizaciones.lugo@correo.gob.es">autorizaciones.lugo@correo.gob.es</a>
Infraccións .....	<a href="mailto:sanciones.lugo@correo.gob.es">sanciones.lugo@correo.gob.es</a>
Xurado Expropiación .....	<a href="mailto:persoal_jurado.lugo@correo.gob.es">persoal_jurado.lugo@correo.gob.es</a>
Admón. Territorial .....	<a href="mailto:administración_territorial.lugo@correo.gob.es">administración_territorial.lugo@correo.gob.es</a>
Protección Civil .....	<a href="mailto:protección_civil.lugo@correo.gob.es">protección_civil.lugo@correo.gob.es</a>
Agricultura e Pesca .....	<a href="mailto:persoal_agricultura.lugo@correo.gob.es">persoal_agricultura.lugo@correo.gob.es</a>
Oficina Estranxeiros .....	<a href="mailto:extranjeros.lugo@correo.gob.es">extranjeros.lugo@correo.gob.es</a>

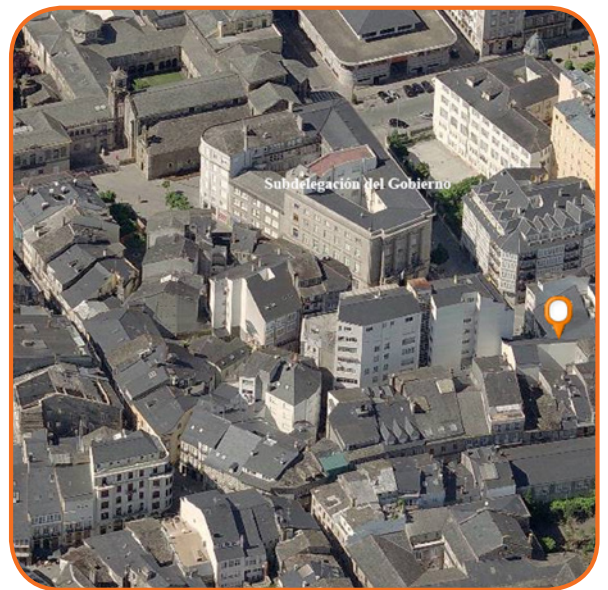
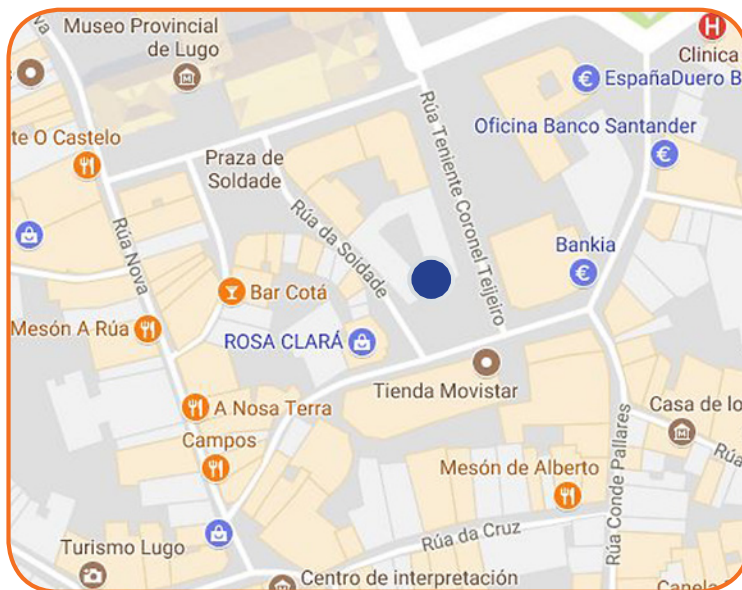
### Direccións postais

C/ Armanyá, n.º 10  
27071 Lugo



## PLANO DE SITUACIÓN E FORMAS DE ACCESO E TRANSPORTE

A Subdelegación do Goberno atópase na zona monumental, a cal na súa maior parte é peonil, con todo, pódese acceder a través das liñas 7A e 8 de autobuses urbanos que teñen parada na Praza de Santo Domingo, enfronte ao Mercado de Abastos.



## UNIDADE RESPONSABLE DA CARTA DE SERVICIOS

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:** C/ Armanyá, 10
- **Teléfono:** 982 75 90 00
- **Fax:** 982 75 92 51
- **Correo electrónico:** [secretario\\_general.lugo@correo.gob.es](mailto:secretario_general.lugo@correo.gob.es)