



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓ
DEL GOVERN
A CATALUÑA

SUBDELEGACIÓ
DEL GOVERN
A LLEIDA

Subdelegació del Govern a Lleida

Carta de Serveis

2018-2021



Edita: PCI
NIPO: 785-18-042-1

Protegeixi el medi ambient. No imprimeixi si no és imprescindible

ÍNDEX

PRESENTACIÓ	2
DADES IDENTIFICATIVES I OBJECTIUS	3
RELACIÓ DE SERVEIS PRESTATS	4
REGISTRE I OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ	4
INFRACCIONS ADMINISTRATIVES	5
AUTORITZACIONS ADMINISTRATIVES	6
INDÚSTRIA	7
JURAT PROVINCIAL D'EXPROPIACIÓ	8
PROTECCIÓ CIVIL	9
UNITAT CONTRA LA VIOLÈNCIA SOBRE LA DONA	9
AGRICULTURA	10
DEPENDÈNCIA DE TREBALL	11
OFICINA D'ESTRANGERIA	12
DRETS DELS CIUTADANS I USUARIS	13
FORMES DE PARTICIPACIÓ DELS CIUTADANS EN LA MILLORA DELS SERVEIS	15
QUEIXES I SUGGERIMENTS	16
NORMATIVA BÀSICA REGULADORA DELS SERVEIS	17
NIVELLS O COMPROMISOS DE QUALITAT QUE S'OFEREIXEN	29
INDICADORS PER A L'AVALUACIÓ I SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS	30
MESURES D'ESMENA EN CAS D'INCOMPLIMENT DELS COMPROMISOS	31
MESURES QUE ASSEGUREN LA IGUALTAT DE GÈNERE, QUE FACILITEN L'ACCÉS AL SERVEI I QUE MILLOREN LES CONDICIONS DE LA PRESTACIÓ	32
SISTEMES DE GESTIÓ DE QUALITAT, MEDI AMBIENT I PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	33
HORARIS, ADRECES TELEFÒNIQUES, TELEMÀTIQUES I POSTALS	35
PLÀNOL DE SITUACIÓ I FORMES D'ACCÉS I TRANSPORT	37
UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVEIS	39

PRESENTACIÓ

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 la Presidència i per a les Administracions Territorials dins del seu pla per a la millora de la qualitat dels serveis administratius. La seva finalitat és construir una nova Administració fonamentada regida pels principis funcionals d'eficàcia, eficiència, transparència i servei efectiu als ciutadans i situar aquests principis en el centre de les decisions.

En aquest sentit, destaca el paper fonamental de les mateixes en la difusió entre els ciutadans de quins són els compromisos de qualitat de les Unitats de l'Administració i de quins són els esforços de millora.

Des d'aquesta premissa, els comentaris que ens facin sobre els aspectes positius o negatius que percebin dels serveis prestats ens serviran d'ajuda per ajustar les nostres prestacions a les seves demandes i expectatives sobre el servei.

Agraïm la seva atenció i esperem que aquest document li sigui d'utilitat.

DADES IDENTIFICATIVES I OBJECTIUS

La Subdelegació del Govern a Lleida és una Unitat administrativa adscrita orgànicament al Ministeri de la Presidència i per a les Administracions Territorials.

La principal competència d'aquesta unitat administrativa és la de gestionar en l'àmbit de la província totes aquelles funcions que li encomana la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic (articles 69 a 79), coordinant, supervisant i impulsant iniciatives per a la millora dels serveis que presten els altres organismes de l'Administració General de l'Estat a la província.

Aquest òrgan té també assignades legalment les funcions de comunicació, col·laboració i cooperació amb les entitats locals i amb els organismes locals de l'Administració Pública de la Comunitat Autònoma de Catalunya.

L'objectiu fonamental de la present Carta és mostrar al ciutadà tots els serveis que la Subdelegació presta, identificar les unitats competents, informar als usuaris dels seus drets i presentar els compromisos de qualitat assumits.

El present document constitueix la font sobre la qual es fonamentaran les posteriors presentacions per als ciutadans i empleats públics de la província, així mateix mitjançant un tríptic amb la informació més significativa i un catàleg de serveis que recollirà els continguts més importants d'aquesta Carta.

RELACIÓ DE SERVEIS PRESTATS

Des de la Subdelegació del Govern es presten els següents serveis al ciutadà:

REGISTRE I OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Informació presencial, telefònica, escrita i electrònica sobre:

- Administració General de l'Estat: estructura orgànica i funcions.
- Legislació bàsica de l'Estat.
- Procediments vigents de l'Administració General de l'Estat.
- Direccions i telèfons d'òrgans de les Administracions Públiques i de les seves oficines d'informació.
- Cartes de serveis publicades per l'Administració General de l'Estat.
- Ofertes d'ocupació pública de l'Administració General de l'Estat i distribució de sol·licituds.
- Informació sobre ajuts, subvencions, premis i beques de les Administracions Públiques.
- Publicacions de l'Administració General de l'Estat.
- Consulta del Butlletí Oficial de l'Estat, Butlletí Oficial de la província i Diari Oficial de les Comunitats Europees.
- Informació sobre legalització de documents (Conveni de l'Haia).
- Informació i tramitació de tasses i certificats de penals.
- Procediments que es tramiten a la Subdelegació.
- Homologació de títols estrangers d'educació superior.
- Tramitació i lliurament del Títol de Traductor-Intèrpret Jurat.
- Col·laboració amb l'IMSERSO en la tramitació de sol·licituds del Programa de Vacances de la Tercera Edat i Aigües Termals.

Registre de documents:

- Sol·licituds, escrits i comunicacions adreçats a la Subdelegació.
- Sol·licituds i escrits adreçats a qualsevol organisme de les Administracions Públiques i la seva remissió.
- Edictes i anuncis enviats pels diferents organismes de l'Administració General de l'Estat per a la seva publicació en el Butlletí Oficial de la Província i la seva remissió.
- Lliurament de títols universitaris i credencials d'homologació d'estudis estrangers als interessats.
- Registres de certificats expedits per la Fàbrica Nacional de Moneda i Timbre, classe 2CA per a persones físiques.

Expedició dels següents documents:

- Rebuts relatius a les sol·licituds i escrits presentats, així com la compulsa, si és el cas, dels documents que s'adjunten a les sol·licituds.
- Còpies segellades de documents originals que s'acompanyen a les sol·licituds i escrits.

INFRACCIONS ADMINISTRATIVES

Tramitació d'expedients sancionadors en les següents matèries:

Armes

Les corresponents a la Llei Orgànica 4/2015, de 30 de març, de Protecció de la Seguretat Ciutadana.

Aquelles que incompleixin el que estableix el Reglament d'Armes aprovat per Reial Decret 137/1993, de 29 de gener:

- Infraccions en matèria de tinença, ús, custòdia i / o conservació de les armes i l'exhibició d'objectes perillosos per a la integritat física de les persones amb la finalitat de causar intimidació.
- Infraccions per no disposar de la documentació requerida per a les armes reglamentàries, per pèrdua, negligència o per l'omissió o insuficiència de mesures per garantir la seva conservació.
- Infraccions per tinença, ús, publicitat i compravenda d'armes prohibides.
- Infraccions greus i lleus en matèria d'articles pirotècnics i cartutxeria.

En aplicació de la legislació del Sector Ferroviari, tramitació d'expedients sancionadors per:

- Infraccions comeses pels viatgers en els trens.
- Invasió en zones de domini, servitud o afecció en els terrenys del ferrocarril.
- En aplicació de la legislació del Sector Carreteres, tramitació d'expedients de paralització d'obres i demolició per invasió en zones de domini, servitud o afecció en els terrenys de carreteres de l'Estat; i resolució dels expedients sancionadors de la mateixa matèria per faltes lleus.

Seguretat ciutadana

Les corresponents a la Llei Orgànica 4/2015, de 30 de març, de Protecció de la Seguridad Ciutadana.

AUTORITZACIONS ADMINISTRATIVES

Tramitació d'expedients de:

1. Armes

- Revocació i denegació de llicències d'armes tipus "E" i "AE". Les concessions d'aquestes llicències estan delegades en els Tinentes Coronels de les diferents Comandàncies.
- Informes de llicències d'armes tipus "B" adreçats a la Direcció General de la Policia i de la Guàrdia Civil.
- Autorització d'activitats amb armes de foc que tinguin lloc fora dels camps, polígons o galeries de tir degudament autoritzades.
- Autorització per a la celebració d'espectacles amb armes accionades per aire o un altre tipus de gas comprimit.
- Autorització per a l'ús d'armes de foc antigues o històriques, les seves reproduccions i assimilades.

2. Mesures de seguretat

- Autorització d'obertura d'establiments obligats a disposar de mesures de seguretat (bancs, joieries, locals de compravenda d'or, administracions de loteries, farmàcies, estacions de servei, etc.), així com l'exempció o dispensa d'elles.

3. Seguretat privada

- Autorització per a prestar servei de seguretat mitjançant vigilants de seguretat proveïts d'arma de foc.
- Aprovació d'armers en els llocs on presten servei vigilants de seguretat amb arma.
- Autorització per a la prestació de serveis de vigilància en polígons industrials i urbanitzacions.
- Exempcions al deure d'uniformitat del personal de seguretat privada.
- Autoritzacions Vigilants de Seguretat en Espais Públics.
- Autoritzacions de videovigilància.
- Emissió de certificats Vigilant Jurat de Seguretat que en el seu dia van prestar jurament en la Delegació per a poder habilitar el títol.

4. Espectacles Pirotècnics i Cartutxeria

- Autorització en l'ús de focs artificials i correfocs en espectacles pirotècnics duts a terme per experts.
- Els regulats en el Reglament d'Articles de Pirotècnia i Cartutxeria aprovats per Reial Decret 989/2015 de 30 d'octubre.
- Els regulats en el Reial Decret 130/207, de 24 de febrer, en el que s'aprova el Reglament d'Explosius.

5. Altres

- Gestió de la documentació sobre publicitat aèria en la província.
- **Gestió celebració demostracions aèries civils**
 - Auxilis de la força pública.

INDÚSTRIA

Tràmit d'expedients relacionats amb competència estatal en infraestructures industrials i energètiques:

- Elaboració d'expedients de gasoductes, oleoductes i instal·lacions elèctriques de producció i transport d'energia elèctrica.

- Elaboració d'expedients e informe d'autorització, declaració d'utilitat pública i aprovació de projectes de gasoductes i oleoductes, centrals elèctriques, subestacions i línies de transport d'energia elèctrica.
- Autorització de posada en marxa de gasoductes, oleoductes i instal·lacions elèctriques tramitades a la Subdelegació.
- Redacció d'informe tècnic en els expedients de consumidor eventual / habitual i dipòsit d'explosius.
- Autorització i posada en marxa de fàbriques d'explosius, dipòsits i polvorins auxiliars.
- Autorització i registre d'empreses de voladures especials.
- Elaboració d'informes d'expedients d'autorització d'establiments de venda i tallers de productes pirotècnics i focs artificials.
- Inspecció i comprovació de les subvencions concedides pel Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme.
- Informe per autoritzar l'obertura de armeries.
- Emissió de cartilles d'artillers.
- Autorització de instal·lacions de fàbriques d'armes.
- Autoritzacions a establiments per a la venda d'armes de foc i /o municions al públic (armeries), així com la modificació en el nombre d'armes i municions que puguin tenir dipositades.

JURAT PROVINCIAL D'EXPROPIACIÓ

Aquest organisme compleix una funció d'àmbit imparcial per a la determinació del preu just dels béns que són objecte d'expropiació forçosa per part de l'Administració General de l'Estat i dels seus organismes públics i entitats de dret públic:

- Tramitació i resolució dels expedients de preu just remesos per l'Administració General de l'Estat.
- Tramitació i resolució dels recursos de reposició interposats contra aquestes resolucions.
- Preparació i documentació en els recursos contenciós-administratiu interposats davant el Tribunal Superior de Justícia i execució dels seus acords.

PROTECCIÓ CIVIL

La Unitat té com a objectiu l'elaboració, actualització i gestió de protocols i plans d'actuació en diferents riscos:

- Informació i assessorament en matèria de protecció civil i emergències.
- Planificació i gestió d'emergències estatals.
- Col·laboració amb les entitats locals i autonòmiques en la gestió d'emergències territorials.
- Informació sobre subvencions en atenció a determinades necessitats derivades de situacions d'emergència o de tipus catastròfic.
- Tramitació de les sol·licituds sobre subvencions.
- Lliurament de les credencials als col·laboradors de la Xarxa de Ràdio Emergència de la Direcció General de Protecció Civil del Ministeri de l'Interior.
- Estructuració i gestió territorial de la Xarxa de Ràdio Emergència (REMER).
- Seguiment i mesurament de la Radioactivitat Ambiental.
- Participació institucional en els organismes col·legiats competents en matèria de Protecció Civil.

UNITAT CONTRA LA VIOLÈNCIA SOBRE LA DONA

Aquesta Unitat no té servei d'atenció directa a les dones víctimes, sinó que s'encarrega d'informar sobre els serveis existents a la Comunitat Autònoma i realitza gestions perquè aquestes dones siguin ateses degudament als Serveis establerts:

- Coordinació d'informació i recursos destinats a la protecció de les dones en situació de risc i de la possibilitat de seguiments individualitzats.
- Suport a la protecció integral de les víctimes de violència de gènere, identificant els recursos que funcionen a la Comunitat Autònoma destinats a la referida protecció i els perfils de major vulnerabilitat.
- Seguiment de les situacions de violència de gènere, especialment les qualificades de major risc.

- Funcions en l'àmbit d'altres formes de violència contra les dones (mutilació genital femenina, matrimonis forçats, etc.).
- Informes periòdics de seguiment de la violència de gènere i la resposta institucional.
- Coordinació interinstitucional.
- Seguiment dels recursos i serveis de l'Administració General de l'Estat per a l'atenció de les situacions de tràfic de dones amb fins d'explotació sexual.
- Participació i organització de campanyes de sensibilització i cursos de formació.

AGRICULTURA

Aquestes Àrees/Dependències exerceixen des dels seus respectius àmbits territorials les funcions de tramitació, elaboració d'informes, actuacions tècniques i altres activitats pròpies dels serveis integrats, d'acord amb el RD 1330/1997 d'1 d'agost:

- Control i certificacions d'exportacions e importacions de sanitat vegetal.
- Control i seguiment del Programa d'Ajut Alimentari als més necessitats.
- Certificat d'exportació de begudes alcohòliques.
- Control i seguiment de campanyes alimentàries.
- Seguiment de Convenis de Col·laboració entre el Ministeri d'Agricultura i Pesca, Alimentació i Medi Ambient i la Comunitat Autònoma.
- Certificats de cursos per a persones del medio rural subvencionats pel Ministeri d'Agricultura i Pesca, Alimentació i Medi Ambient.
- Control i aixecament d'actes de programes de recepció d'aliments.
- Controls de modernització d'explotacions i control d'ajuts per instal·lació a joves pagesos.
- Gestió tècnic-facultativa de serveis agronòmics i lliurament de butlletins (Taxa 055).
- Assegurances agràries.

DEPENDÈNCIA DE TREBALL

Per Reial decret 2725/1998, de 18 de desembre, es produeix la integració dels serveis de les Direccions Provincials del Ministeri de Treball i Assumptes Socials en les Delegacions del Govern. Recentment, el Reial Decret 942/2010, de 23 de juliol de reestructuracions de diverses Àrees funcionals integrades en les Delegacions del Govern ha derogat els articles 2 i 3 d'aquesta norma i preveu que en cada Delegació del Govern, es constituirà un Àrea de Treball i Immigració organitzant-se en dependències provincials integrades en la corresponent Subdelegació del Govern.

- Reconeixement o denegació de la responsabilitat de l'Estat sobre els salaris de tramitació i les seves quotes de cotització a la Seguretat Social.
- Legalització de llibres societaris de cooperatives de treball d'àmbit nacional.
- Tramitació de la condecoració "Medalla al Mèrit en el Treball".
- Col·laboració en la gestió del Patrimoni Sindical Acumulat.
- Autoritzacions de residència i treball del contingent anual de treballadors estrangers.
- Tramitació d'Expedients de Regulació d'Ocupació en els casos en que aquesta funció correspongui a l'Administració de l'Estat.
- Col·laboració en la gestió d'ajuts del Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social a treballadors afectats per processos de reconversió i/o reestructuració d'empreses.

Secció d'Emigració

- Atenció a l'emigració. Emissió de Certificats d'Emigrants Retornats. Informació i gestió d'ajuts a emigrants retornats
- Tramitació de les prestacions econòmiques de la Llei 3/2005 per a "Nens de la guerra".
- Informació i recepció de sol·licituds de Pensions Assistencials d'ancianitat a favor dels espanyols retornats. Fe de vida i Declaració Anual d'Ingressos per a renovació d'aquestes prestacions.
- Assistència Sanitària: Tramitació del dret a l'assistència sanitària dels emigrants espanyols treballadors per compte d'altri a l'exterior i dels familiars al seu càrrec, durant les seves estades a Espanya.
- Informació sobre el dret dels emigrants al benefici d'assistència sanitària a Espanya i a l'exterior.
- Tramitació d'ajuts adreçats a atendre situacions d'extraordinària necessitat d'espanyols retornats (Reial Decret 1493/2007).

- Informació i recepció de sol·licituds de pensions assistencials d'ancianitat a favor d'espanyols retornats (Reial decret 8/2008). Fe de Vida i declaració anual d'ingressos per a la renovació d'aquestes prestacions.

OFICINA D'ESTRANGERIA

Concessió o denegació, en aplicació de la normativa vigent de:

- Autorització i renovació de residència temporal i treball per compte propi o per compte d'altri.
- Autorització i renovació de residència i treball en el marc de prestacions transnacionals de serveis.
- Autorització i renovació de residència i treball per a investigació.
- Autoritzacions per a treballar i excepcions a les mateixes.
- Pròrroga d'estades de curta durada.
- Autorització de residència temporal no lucrativa y reagrupament familiar.
- Arrelament i d'altres circumstàncies excepcionals.
- Autorització de residència de llarga durada Unió Europea.
- Autorització d'estada per estudis, mobilitat d'alumnes, pràctiques no laborals o serveis de voluntariat i autorització de treball a titulars d'aquesta autorització.
- Modificació de les situacions dels estrangers a Espanya.
- Autorització de residència de menors.
- Cèdules d'inscripció i títols de viatge.
- Informes governatius (per a visats d'estudis, tractament mèdic i vacances de menors).
- Informes governatius per a adopcions internacionals.
- Resolucions d'expedients sancionadors per infraccions greus o molt greus de la Llei Orgànica 4/2000, de 11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.
- Informació i atenció al públic sobre els tràmits anteriorment enumerats.

DRETS DELS CIUTADANS I USUARIS

1) Els drets de les persones en les seves relacions amb les Administracions Públiques estan reconeguts en l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre. Són els següents:

- a) A comunicar-se amb les Administracions Públiques a través d'un Punt d'Accés General electrònic de l'Administració.
- b) A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les Administracions Públiques.
- c) A utilitzar les llengües oficials en el territori de la seva Comunitat Autònoma, d'acord amb el previst en aquesta Llei i en la resta de l'ordenament jurídic.
- d) A l'accés a la informació pública, arxius i registres, d'acord amb el previst en la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern i la resta de l'Ordenament Jurídic.
- e) A ser tractats amb respecte i deferència per les autoritats i empleats públics, que hauran de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- f) A exigir les responsabilitats de les Administracions Públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.
- g) A l'obtenció i utilització dels mitjans d'identificació i signatura electrònica contemplats en aquesta Llei.
- h) A la protecció de dades de caràcter personal, i en particular a la seguretat i confidencialitat de les dades que figuren en els fitxers, sistemes i aplicacions de les Administracions Públiques.
- i) Qualsevol altre que reconegui la Constitució i les lleis.

2) Així mateix, l'article 53 de la referida Llei 39/2015, d'1 d'octubre, reconeix els drets de l'interessat en el procediment administratiu. Són els següents:

- a) A conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en què tinguin la condició d'interessats; el sentit del silenci administratiu que correspongui, en cas que l'Administració no dicti ni notifiqui resolució expressa en termini; l'òrgan competent per a la seva instrucció, si escau, i resolució; i els actes de tràmit dictats. Així mateix, també tindran dret a accedir i a obtenir còpia dels documents continguts en els esmentats procediments.

Qui es relacioni amb les Administracions Públiques a través de mitjans electrònics, tindran dret a consultar la informació a la qual es refereix el paràgraf anterior, en el Punt d'Accés General electrònic de l'Administració que funcionarà com un portal d'accés.

S'entendrà complerta l'obligació de l'Administració de facilitar còpies dels documents continguts en els procediments mitjançant la posada a disposició de les mateixes en el Punt d'Accés General electrònic de l'Administració competent o en les seues electròniques que corresponguin.

- b) A identificar a les autoritats i al personal al servei de las Administracions Públiques sota la responsabilitat dels quals es tramitin els procediments.
 - c) A no presentar documents originals llevat que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable estableixi el contrari. En el cas que, excepcionalment, hagin de presentar un document original, tindran dret a obtenir una còpia autenticada d'aquest.
 - d) A no presentar dades i documents no exigits per les normes aplicables al procediment de què es tracti, que ja es trobin en poder de les Administracions Públiques o que hagin estat elaborats per aquestes.
 - e) A formular al·legacions, utilitzar els mitjans de defensa admesos per l'Ordenament Jurídic i a aportar documents en qualsevol fase del procediment anterior al tràmit d'audiència, que haurà de tenir en compte l'òrgan competent al redactar la proposta de resolució.
 - f) 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
 - g) A actuar assistits d'assessor quan ho considerin convenient en defensa dels seus interessos.
 - h) A complir les obligacions de pagament a través dels mitjans electrònics previstos en l'article 98.2.
 - i) Qualsevol altre que reconegui la Constitució i les lleis.
- 3) A més dels drets que preveu l'apartat anterior, en el cas de procediments administratius de naturalesa sancionadora, els presumptes responsables tindran els següents drets:**
- a) A ser notificat dels fets que se li imputen, de les infraccions que tals fets puguin constituir i de les sancions que, si escau, se'ls poguessin imposar, així com de la identitat de l'instructor, de l'autoritat competent per imposar la sanció i de la norma que atribueix aquesta competència.
 - b) A la presumpció de no existència de responsabilitat administrativa mentre no es demostrï el contrari.

FORMES DE PARTICIPACIÓ DELS CIUTADANS EN LA MILLORA DELS SERVEIS

En general, per a tots els serveis i competències atribuïdes a les Subdelegacions del Govern, els ciutadans i usuaris poden participar i col·laborar en les millores de la prestació dels serveis utilitzant qualsevol dels següents mitjans o canals:

- L'expressió de les seves opinions en les enquestes que periòdicament es realitzen i l'objectiu de les quals és mesurar el grau de satisfacció dels ciutadans.
- La formulació de queixes i suggeriments d'acord amb el previst en la present Carta i en la legislació vigent.
- Mitjançant escrits o comunicacions electròniques que s'adrecin a la Unitat responsable d'aquesta Carta de Serveis.

QUEIXES I SUGGERIMENTS

D'acord amb l'establert en el capítol IV del Reial Decret 951/2005 de 29 de juliol (BOE del 3 de setembre), els ciutadans podran formular queixes i suggeriments relatius a les actuacions concretes de les Unitats de la Subdelegació del Govern o funcionament general en els llocs i formes següents:

- Les queixes poden formular-se personalment utilitzant el corresponent Formulari de Queixa-Suggeriment disponible en l'Oficina de Registre, Informació i Atenció al Ciutadà.
- Per correu postal.
- Mitjançant correu electrònic a secretaria_general.lleida@correo.gob.es, o a través de la seu electrònica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

Per utilitzar aquests mitjans és necessari el DNI electrònic o certificat electrònic en vigor.

En el termini de vint dies hàbils, la unitat responsable de la gestió de les mateixes informarà a l'interessat de les actuacions realitzades.

Formulades les queixes i suggeriments de les maneres anteriorment descrites, els usuaris rebran constància de la seva presentació a través del mitjà que indiquin.

Les queixes formulades d'acord amb l'anteriorment previst no tindran, en cap cas, la qualificació de recurs administratiu ni la seva presentació interromprà els terminis establerts en la normativa vigent ni condicionen de cap manera l'exercici de les restants accions o drets que, d'acord amb la normativa reguladora de cada procediment, puguin exercir aquells que es considerin interessats en el procediment.

NORMATIVA BÀSICA REGULADORA DELS SERVEIS

Una de les principals característiques de l'Administració és el principi de legalitat que significa que l'organització està sotmesa a les lleis i normes que configuren l'ordenament jurídic. S'aconsella que es consultin els següents textos legals en la seva versió consolidada on es troben degudament actualitzats.

A continuació s'assenyalen les principals normes que incideixen en l'organització i en la prestació de serveis de la Subdelegació:

Normes d'aplicació general

- Constitució Espanyola, de 27 de desembre de 1978.
- Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
- Llei 5/2002, de 4 d'abril, reguladora dels Butlletins Oficials de les Províncies.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (BOE nº 295 de 10 de desembre de 2013).
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Reial Decret Legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de Contractes del Sector Públic.
- Reial Decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat de l'Administració General de l'Estat.
- Reial Decret 522/2006, de 28 d'abril, pel qual se suprimeix l'aportació de fotocòpies de documents d'identitat en els procediments administratius de l'Administració General de l'Estat i dels seus organismes públics vinculats o dependents.
- Reial Decret 523/ 2006, de 28 d'abril, pel qual se suprimeix l'exigència d'aportar el certificat d'empadronament, como a document probatori del domicili i residència, en els procediments administratius de l'Administració General de l'Estat i dels seus organismes públics vinculats o dependents.

Normes organitzatives

- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.
- Reial Decret 208/1996, de 9 de febrer, pel qual es regulen els serveis d'Informació Administrativa i Atenció al Ciutadà.

- Reial Decret 1330/1997, d'1 d'agost, d'integració de serveis perifèrics i d'estructures de les Delegacions de Govern, i Ordre del Ministeri de Presidència de 7 de novembre de 1997, pel qual es desenvolupa l'anterior Reial Decret.
- Reial Decret 2724/1998, de 18 de desembre, d'integració dels serveis regionals de la Direcció General de l'Institut Geogràfic Nacional en les Delegacions/Subdelegacions/ Direcció Insular del Govern.
- Reial Decret 2725/1998, de 18 de desembre, d'integració de les Direccions Provincials de Treball, Seguretat Social i Afers Socials en les Delegacions del Govern.
- Reial Decret 942/2010, de 23 de juliol, de reestructuració de diverses Àrees Funcionals integrades en les Delegacions de Govern.
- Reial Decret 415/2016, de 3 de novembre, pel qual es reestructuren els departaments ministerials.
- Reial Decret 424/2016, d'11 de novembre, pel qual s'estableix l'estructura orgànica bàsica dels departaments ministerials.

Administració Electrònica

- Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica, modificada per la Llei 25/2015 de 28 de juny.
- Reial Decret 209/2003, de 21 de febrer, pel qual es regulen els registres i les notificacions telemàtiques, així com la utilització de mitjans telemàtics per a la substitució de l'aportació de certificats pels ciutadans.
- Reial Decret 1671/2009, de 6 de novembre, pel qual es desenvolupa parcialment la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.

Autoritzacions Administratives i Drets Ciutadans

- Llei Orgànica 9/1983, de 15 de juliol, reguladora del dret de reunió.
- Llei Orgànica 2/1986, de 13 de març, de Forces i Cossos de Seguretat.
- Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.
- Llei 19/2007, d'11 de juliol, contra la violència, el racisme, la xenofòbia y la intolerància en l'esport.
- Llei 4/2009, de 15 de juny, de control de precursors de drogues.
- Llei 5/2014, de 4 d'abril, de seguretat privada.
- Llei Orgànica 4/2015, de 30 de març, de protecció de la seguretat ciutadana.

- Llei 37/2015, de 29 de setembre, de carreteres.
- Llei 38/2015, de 29 de setembre, del sector ferroviari.
- Reial Decret 863/1985, de 2 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament General de Normes Bàsiques de Seguretat Minera.
- Reial Decret 137/1993, de 29 de gener, pel qual s'aprova el Reglament d'Armes.
- Reial Decret 2364/1994, de 9 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de Seguretat Privada.
- Reial Decret 1812/1994, de 2 de setembre, que aprova el Reglament General de Carreteres.
- Reial Decret 230/1998, de 16 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament d'Explosius.
- Reial Decret 1123/2001, de 19 d'octubre, pel qual es modifica parcialment el Reglament de Seguretat Privada.
- Reial Decret 2387/2004, de 30 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament del Sector Ferroviari.
- Reial Decret 277/2005, d'11 de Març, pel qual es modifica el Reglament d'Explosius, aprovat pel Reial Decret 230/98.
- Reial Decret 240/2007, de 16 de febrer, sobre entrada, lliure circulació i residència a Espanya de ciutadans dels Estats membres de la Unió Europea i d'altres Estats part en l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu.
- Reial Decret 563/2010, de 7 de maig, modificat pel Reial Decret 1335/2012, de 21 de setembre, que aprova el Reglament d'Articles Pirotècnics i Cartutxeria.
- Reial Decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament d'execució de la Llei Orgànica 4/2000.
- Reial Decret 989/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament d'Articles Pirotècnics i Cartutxeria.
- Ordre del Ministeri d'Indústria i Energia de 26 de març de 1986, que aprova les Instruccions Tècniques Complementàries en matèria d'Explosius.
- Ordre Ministerial de 20 d'octubre de 1988 i 2 de març de 1989, sobre espectacles pirotècnics.
- Ordre PRE/174/2007, de 31 de gener, per la qual s'actualitzen les instruccions tècniques complementàries núms. 8, 15, 19 i 23 del Reglament d'Explosius.
- Ordre INT/314/2011, d'1 de febrer de 2011 (Resolució 3168), sobre empreses de seguretat privada.

Protecció Civil

- Llei 17/2015, de 9 de juliol, del Sistema Nacional de Protecció Civil.
- Reial Decret 1378/1985, d'1 d'agost, sobre mesures provisionals per a l'actuació en situacions d'emergència en els casos de greu risc, catàstrofe o calamitat pública.
- Reial Decret 407/1992, de 24 d'abril, pel qual s'aprova la Norma Bàsica de Protecció Civil.
- Reial Decret 387/1996, d'1 de març, pel qual s'aprova la Directriu Bàsica de Planificació de Protecció Civil davant el risc d'accidents en els transports de mercaderies perilloses per carretera i ferrocarril.
- Reial Decret 1123/2000, de 16 de juny, pel qual es regula la creació i implantació d'unitats de suport davant desastres.
- Reial Decret 1196/2003, de 19 de setembre, pel qual s'aprova la Directriu bàsica de protecció civil per al control i planificació davant el risc d'accidents greus en els quals intervenen substàncies perilloses.
- Reial decret 307/2005, de 18 de març, pel qual es regula les subvencions en atenció a determinades necessitats derivades de situacions d'emergència o de naturalesa catastròfica, i s'estableix el procediment per a la seva concessió i l'Ordre INT/277/2008, de 31 de gener, de desenvolupament del mateix.
- Reial decret 393/2007, de 23 de març, pel qual s'aprova la Norma Bàsica d'Autoprotecció dels centres, establiments i dependències dedicats a activitats que puguin donar origen a situacions d'emergència.
- Reial decret 1564/2010, de 19 de novembre, pel qual s'aprova la Directriu Bàsica de planificació de protecció Civil davant risc radiològic.
- Reial decret 671/2013, de 6 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 29/2011, de 22 de setembre, de Reconeixement i Protecció Integral a les Víctimes del Terrorisme.
- Reial decret 893/2013, de 15 de novembre, pel qual s'aprova la Directriu bàsica de planificació de protecció civil d'emergència per incendis forestals.
- Resolució de 31 de gener de 1995, de la Secretaria d'Estat d'Interior per la qual es disposa la publicació de l'Acord del Consell de Ministres pel qual s'aprova la Directriu Bàsica de Protecció Civil davant el risc d'inundacions.
- Resolució de 5 de maig de 1995, de la Secretaria d'Estat d'Interior, per la qual es disposa la publicació de l'Acord del Consell de Ministres pel qual s'aprova la Directriu Bàsica de Planificació de Protecció Civil davant el Risc Sísmic.

Jurat Provincial d'Expropiació

- Llei, de 16 de desembre de 1954, d'Expropiació Forçosa.
- Reial Decret 1492/2011, de 24 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de Valoracions de la Llei del Sòl.
- Reial Decret Legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei del Sòl i Rehabilitació Urbana.
- Decret, de 26 d'abril de 1957, pel qual s'aprova el Reglament d'Expropiació forçosa.

Unitat contra la violència sobre la dona

- Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de Mesures de Protecció integral contra la Violència de Gènere (modificada per la Llei Orgànica 8/2015 de Modificació del Sistema i Protecció a la Infància i a l'Adolescència).
- Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la Igualtat Efectiva de Dones i Homes.
- Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'Ordre de Protecció de les Víctimes de la Violència Domèstica
- Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la Víctima del Delicte.
- Instrucció Conjunta dels Ministeris de Justícia, Interior, Hisenda i Administracions Públiques, Ocupació i Seguretat Social, i de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat, de 13 de juny de 2013, sobre el funcionament de les Unitats de Coordinació i de Violència sobre la Dona de les Delegacions, Subdelegacions i Direccions Insulars, respectivament.

Foment

- Llei 48/1960, de 21 de juliol, sobre navegació aèria.
- Llei 16/1987, de 30 de juliol, d'ordenació de transports terrestres.
- Llei 12/1989 de la Funció Estadística Pública.
- Llei 4/1990 de Pressupostos Generals de l'Estat.
- Reial Decret 1211/1990, de 28 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei d'Ordenació de transports terrestres.
- Reial Decret 1778/1994, de 5 d'agost, pel qual s'adeqüen a la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, les normes reguladores dels procediments d'atorgament, modificació i extinció d'autoritzacions.

- Reial Decret 2387/2004, de 30 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament del Sector Ferroviari.
- Decret de 13 d'agost de 1948, pel qual es reglamenta la propaganda realitzada des de l'aire.
- Decret 4104/1964, de 24 de desembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei d'Arrendaments Urbans.
- Ordre del Ministeri de Relacions amb les Corts i de la Secretaria del Govern de 29 de Maig (B.O.E. 31 de maig de 1989).
- Ordre FOM 2230/2005, de 6 de juliol, pel qual es redueix la línia límit de l'edificació en els trams de les línies de la xarxa ferroviària d'interès general que discorren per zones urbanes.
- Ordre FOM/3218/2009, de 17 de novembre, per la qual s'aproven les bases reguladores de la concessió d'ajudes a transportistes autònoms per carretera que abandonin l'activitat.
- Ordre FOM/2835/2012 de 17 de novembre, per la qual es modifica l'Ordre FOM/3218/2009, per la qual s'aproven les bases reguladores de la concessió d'ajudes a transportistes autònoms per carretera que abandonin l'activitat.
- Ordre FOM/1932/2014, de 30 de setembre, per la qual s'aproven les bases reguladores de la concessió d'ajudes per a actuacions de conservació o enriquiment del Patrimoni Històric Espanyol, amb càrrec als recursos procedents de les obres públiques finançades pel Ministeri de Foment i per les Entitats del sector públic dependents o vinculades.
- Reglament (CEE) nº 684/92 del Consell, de 16 de març de 1992 pel qual s'estableixen normes comunes per als transports internacionals de viatgers efectuats amb autocars i autobusos i article 11 del Conveni Interbús.
- Reglament (CE) nº 12/98 del Consell d'11 de desembre de 1997 pel qual es determinen les condicions d'admissió dels transportistes no residents als transports nacionals de viatgers per carretera en un Estat membre.
- V Acord de Col·laboració entre el Ministeri de Foment i el Ministeri de Cultura per a l'actuació conjunta en el patrimoni històric espanyol a través de l'1 per 100 cultural.

Indústria

- Llei 25/1964, de 29 d'abril, sobre Energia Nuclear.
- Llei 10/1966, de 18 de març, d'expropiació forçosa en matèria d'instal·lacions elèctriques.
- Llei 22/1973, de 21 de juliol, de Mines.
- Llei 11/1986, de 20 de març, de Patents.

- Llei 34/1998, de 7 d'octubre, del sector d'hidrocarburs.
- Llei 21/1992, de 16 de juny, d'Indústria.
- Llei 54/1997, de 27 de novembre, del sector elèctric.
- Llei 17/2001, de 7 de desembre, de Marques.
- Llei 24/2013, de 26 de desembre, del sector elèctric.
- Reial Decret 2245/1986, de 10 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei de Patents (BOE nº 261 de 31 d'octubre de 1986).
- Reial Decret 137/1993, de 29 de gener, pel qual s'aprova el Reglament d'Armes.
- Reial Decret 2020/1995, pel qual s'aprova el Reglament d'Infraestructura per a la Qualitat i Seguretat Industrial.
- Reial Decret 230/1998, de 16 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament d'Explosius.
- Reial Decret 1836/1999, pel qual s'aprova el Reglament d'Instal·lacions Elèctriques i Radioactives.
- Reial Decret 1995/2000, de 10 de desembre, pel qual es regulen les activitats de transport, distribució i comercialització, subministrament i procediments d'autorització d'instal·lacions d'energia elèctrica.
- Reial Decret 687/2002, de 12 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei de Marques.
- Reial Decret 1434/2002, de 27 de desembre, pel qual es regulen les activitats de transport, distribució, comercialització, subministrament i procediments d'autorització d'instal·lacions de gas natural.
- Reial Decret 277/2005, d'11 de març, pel qual es modifica el Reglament d'Explosius.
- Reial Decret 563/2010, de 7 de maig, pel qual s'aprova el Reglament de Pirotècnia i Cartutxeria.
- Reial Decret 1335/2012, que modifica el Reglament de Pirotècnia i Cartutxeria.
- Ordre PRE/621/2008 de 7 de març per la qual es regulen les bases, el règim d'ajudes i la gestió de la línia instrumental d'actuació de projectes de I+D+i en el marc del Pla Nacional de Recerca Científica, Desenvolupament i Innovació Tecnològica, 2008-2011.

Agricultura

- Llei 87/1978, de 28 de desembre, d'Assegurances Agràries Combinades.
- Llei 19/1995, de 4 de juliol, de Modernització de les Explotacions Agràries.

- Llei 3/2001, de 26 de març, de Pesca Marítima de l'Estat.
- Llei 43/2002, de 20 de novembre, de Sanitat Vegetal.
- Llei 8/2003, de 24 d'abril, de Sanitat Animal
- Llei 33/2014, de 26 de desembre, per la qual es modifica la Llei 3/2011, de 26 de març, de Pesca Marítima de l'Estat.
- Reial Decret 1945/1983, de 22 de juny, pel qual es regulen les infraccions i sancions en matèria de defensa del consumidor i producció agro alimentària - Reial Decret 613/2001, de 8 de juny, per a la millora i modernització de les estructures de producció de les explotacions agràries.
- Reial Decret 2071/1993, de 26 de novembre, pel qual es dicten mesures de protecció contra la introducció i difusió al territori nacional i de la Comunitat Europea d'organismes nocius per als vegetals o productes vegetals, així com per a l'exportació i trànsit cap a països tercers.
- Reial Decret 401/1996, d'1 de març, per les quals s'estableixen les condicions d'introducció al territori nacional de determinats vegetals, productes vegetals i altres objectes amb finalitats d'assaig, científic i per a activitats de selecció de varietats.
- Reial Decret 176/2003, de 14 de febrer pel qual es regula l'exercici de les funcions de control i inspecció de les activitats de pesca marítima.
- Reial Decret 58/2005, de 21 de gener, pel qual s'adopten mesures de protecció contra la introducció i difusió al territori nacional i de la Comunitat Europea d'organismes nocius per als vegetals o productes vegetals, així com per a l'exportació i trànsit cap a països tercers.
- Reial Decret 368/2005, de 8 d'abril, pel qual es regula el control oficial del rendiment lleter per a l'avaluació genètica en les espècies bovina, ovina i caprina.
- Reial Decret 640/2006, de 26 de maig, pel qual es regulen determinades condicions d'aplicació de les disposicions comunitàries en matèria d'higiene, de la producció i comercialització dels productes alimentaris.
- Reial Decret 1144/2006, de 6 d'octubre, pel qual es regulen les condicions d'aplicació de la normativa comunitària en matèria d'higiene en els pinsos.
- Reial Decret 1132/2010, de 10 de setembre, pel qual es modifica el Reial decret 109/1995, de 27 de gener, sobre medicaments veterinaris.
- Reial Decret 1002/2012, de 29 de juny, pel qual s'estableixen mesures d'aplicació de la normativa comunitària en matèria de comercialització i utilització de pinsos i es modifica el Reial Decret 1409/2009, de 4 de setembre, pel qual es regula l'elaboració, comercialització, ús i control dels pinsos medicamentosos.

- Reial Decret 993/2014, de 28 de novembre, pel qual s'estableix el procediment i els requisits de la certificació veterinària oficial per a l'exportació.
- Reial Decret 182/2015, de 13 de març, pel qual s'aprova el Reglament de Procediment del règim sancionador en matèria de pesca marítima en aigües exteriors.
- Ordre APA/2555/2006, de 27 de juliol, per la qual s'estableix el procediment per a l'emissió del certificat sanitari oficial d'exportació de carn i productes càrnics, en matèries de competència del Ministeri d'Agricultura, Pesca i Alimentació.
- Directiva 91/496 del Consell, de 15 de juliol de 1991, per la qual s'estableixen els principis relatius a l'organització de controls veterinaris dels animals que s'introdueixin en la Comunitat procedents de països tercers i per la qual es modifiquen les Directives 89/662/CEE, 90/425/CEE i 90/675/CEE.
- Directiva 92/65/CEE del Consell, de 13 de juliol de 1992, per la qual s'estableixen les condicions de policia sanitària aplicables als intercanvis i les importacions en la Comunitat d'animals, esperma, òvuls i embrions no sotmesos, pel que fa a aquestes condicions, a les normatives comunitàries específiques al fet que es refereix la secció I de l'Annex A de la Directiva 90/425/CEE.
- Directiva 97/78 del Consell, de 18 de desembre de 1997, per la qual s'estableixen els principis relatius a l'organització de controls veterinaris dels productes que s'introdueixin en la Comunitat procedents de països tercers.
- Reglament (CE) n° 178/2002, de 28 de gener de 2002 pel qual s'estableixen els principis i els requisits generals de la legislació alimentària, es crea l'Autoritat Europea de Seguretat Alimentària i es fixen procediments relatius a la seguretat alimentària.
- Reglament (CE) N° 136/2004 de la Comissió, de 22 de gener de 2004, pel qual s'estableixen els procediments de control veterinari en els llocs d'inspecció fronterers de la Comunitat dels productes importats de tercers països.
- Reglament (CE) N° 282/2004 de la Comissió, de 18 de febrer de 2004, relatiu a l'establiment d'un document per a la declaració i el control veterinari dels animals procedents de tercers països i introduïts en la Comunitat.
- Reglament 882/2004, de 29 d'abril de 2004 sobre els controls oficials efectuats per garantir la verificació del compliment de la legislació en matèria de pinsos i aliments i la normativa sobre salut animal i benestar dels animals.
- Reglament 183/2005, de 12 de gener de 2005 pel qual es fixen requisits en matèria d'higiene dels pinsos.
- Reglament 767/2009, de 13 de juliol de 2009 sobre la comercialització i la utilització dels pinsos, pel qual es modifica el Reglament (CE) n° 1831/2003 i es deroguen les Directives 79/373/CEE del Consell, 80/511/CEE de la Comissió, 82/471/CEE del Consell, 83/228/CEE del Consell, 93/74/CEE del Consell, 93/113/CE del Consell i 96/25/CE del Consell i la Decisió 2004/217/CE de la Comissió.

- Reglament 1069/2009, de 21 d'octubre de 2009 pel qual s'estableixen les normes sanitàries aplicables als subproductes animals i els productes derivats no destinats al consum humà i pel qual es deroga el Reglament (CE) 1774/2002 (Reglament sobre subproductes animals).
- Reglament 142/2011, de 25 de febrer de 2011 pel qual s'estableixen les disposicions d'aplicació del Reglament (CE) 1069/2009 del Parlament Europeu i del Consell pel qual s'estableixen les normes sanitàries aplicables als subproductes animals i els productes derivats no destinats al consum humà, i la Directiva 97/78/CE del Consell quant a determinades mostres i unitats exemptes dels controls veterinaris a la frontera en virtut de la mateixa.
- Reglament (UE) n° 576/2013, de 12 de juny, relatiu als desplaçaments sense ànim comercial d'animals de companyia i pel qual es deroga el Reglament (CE) n° 998/2003.
- Reglament d'Execució (UE) n° 577/2013 de la Comissió, de 18 de juny de 2013, relatiu als models de documents d'identificació per als desplaçaments sense ànim comercial de gossos, gats i fures, l'elaboració de llistes de tercers països i territoris i els requisits lingüístics, de format i de configuració de les declaracions per les quals se certifiqui el compliment de determinades condicions establertes en el Reglament (UE)n° 576/2013 del Parlament Europeu i del Consell.
- Decisió de la Comissió de 17 d'abril de 2007 per la qual s'estableix la llista de productes i animals que han d'examinar-se en els llocs d'inspecció fronterers en virtut de la Directiva 97/78/CE del Consell i 91/496/CEE.

Treball

- Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre Drets i Llibertats dels Estrangers a Espanya i la seva Integració Social.
- Llei 3/2005, de 18 de març, per la qual es reconeix una prestació econòmica als ciutadans d'origen espanyol desplaçats a l'estranger durant la seva minoria d'edat, com a conseqüència de la Guerra Civil i que van desenvolupar la major part de la seva vida fora del territori nacional.
- Llei 4/2006 de 14 de desembre, de l'Estatut de la ciutadania espanyola a l'exterior.
- Llei 36/2011, de 10 d'octubre, reguladora de la jurisdicció social.
- Reial Decret 924/1982, de 17 d'abril, sobre reclamacions a l'Estat per salaris de tramitació en judicis per acomiadament.
- Reial Decret 625/1985, de 2 d'abril, pel qual es desenvolupa la Llei 31/1984, de 2 d'agost, de Protecció per Desocupació.
- Reial Decret Legislatiu 1/1994, de 20 de juny, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei General de la Seguretat Social.
- Reial Decret Legislatiu 1/1995, de 24 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors.

- Reial Decret 1493/2007, de 12 de novembre, pel qual s'aproven les normes reguladores de la concessió directa d'ajudes destinades a atendre les situacions d'extraordinària necessitat dels espanyols retornats.
- Reial Decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei Orgànica 4/2000, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, després de la seva reforma per la Llei Orgànica 2/2009.
- Reial decret 418/2014, de 6 de juny, pel qual es modifica el procediment de tramitació de les reclamacions a l'Estat per salaris de tramitació en judicis per acomiadament.
- Ordre ESS/1/2012, de 5 de gener, per la qual es regula la gestió col·lectiva de contractacions en origen per 2012 (*prorrogada per Ordre ESS/2505/2014, de 29 de desembre*).

Estrangeria

- Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social i el Reial Decret 2393/2004, de 30 de desembre, pel qual s'aprova el seu Reglament.
- Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la Jurisdicció Contenciós-administrativa.
- Llei 45/1999, de 29 de novembre, sobre desplaçament de treballadors en el marc d'una prestació de serveis transnacionals.
- Llei 12/2009, de 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària.
- Reial Decret 1398/1993, de 4 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament del Procediment per a l'Exercici de la Potestat Sancionadora.
- Reial Decret 203/1995, de 10 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament d'aplicació de la Llei 5/1984, de 26 de març, reguladora del dret d'asil i de la condició de refugiat, modificada per la Llei 9/1994, de 19 de maig.
- Reial Decret 2393/ 2004, de 30 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.
- Reial Decret 240/2007, de 16 de febrer, sobre entrada, lliure circulació i residència de ciutadans dels Estats Membres de la Unió Europea i d'altres Estats parteix en l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu.
- Reial Decret 1463/2009, de 18 de setembre, sobre traspàs de funcions i serveis a la Generalitat de Catalunya en matèria d'immigració: autoritzacions inicials de treball per compte propi o d'altri dels estrangers la relació laboral dels quals es desenvolupi a Catalunya.
- Reial Decret 137/2010, de 12 de febrer, pel qual s'estableixen criteris per a l'emissió de la comunicació als interessats prevista en l'article 42.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre.

- Reial Decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei Orgànica 4/2000, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.
- Ordre PRE/1803/2011, de 30 de juny, per la qual s'estableix l'import de les taxes per tramitació d'autoritzacions administratives, sol·licituds de visats en frontera i documents d'identitat en matèria d'immigració i estrangeria.
- Ordre PRE/1490/2012, de 9 de juliol, per la qual es dicten normes per a l'aplicació de l'article 7 del Reial Decret 240/2007, de 16 de febrer, sobre entrada, lliure circulació i residència a Espanya de ciutadans dels Estats membres de la Unió Europea i d'altres Estats part en l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu.

NIVELLS O COMPROMISOS DE QUALITAT QUE S'OFEREIXEN

La declaració de compromisos de qualitat constitueix el nucli d'una Carta de Serveis i és el que aporta un valor afegit sobre l'establert per la normativa vigent assenyalant una millora contínua en la prestació dels serveis. Per això, la Subdelegació del Govern es compromet a prestar els seus serveis als ciutadans, segons es recull en aquesta Carta, conforme als següents nivells de qualitat:

- Resolució dels procediments d'autoritacions administratives en un temps inferior a 20 dies hàbils.
- Resolució de les consultes, que es presentin per escrit o telemàticament, pel mateix mitjà, 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 un termini que no excedirà de 10 dies hàbils.
- Atenció de consultes presencials en un temps d'espera inferior a 10 minuts.
- Atenció de consultes presencials en l'Oficina d'Estrangeria amb un temps no superior a 20 minuts.
- Atenció de trucades telefòniques amb un temps d'espera inferior a dos minuts. En cas de no disposar en el 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 cinc dies hàbils.
- Els ciutadans rebran l'oportuna resposta, a la queixa o suggeriment plantejat, abans de 15 dies hàbils.

INDICADORS PER A L'AVALUACIÓ I SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS

A fi de poder comprovar el nivell de compliment dels objectius abans citats, s'estableixen els següents indicadors del nivell de qualitat dels serveis prestats per la Subdelegació en:

- Percentatge de resolució dels procediments d'autoritacions administratives, en un termini màxim de 20 dies hàbils.
- Percentatge de consultes escrites i telemàtiques ateses abans de 5 dies hàbils.
- Percentatge de consultes presencials ateses amb la suficient fluïdesa i en tot cas amb un temps d'espera inferior a 10 minuts.
- Percentatge de consultes presencials ateses en l'Oficina d'Estrangeria en un temps no superior a 20 minuts.
- Percentatge de consultes telefòniques sobre informació administrativa general ateses abans de dos minuts d'espera. En cas de no disposar en aquest moment de la informació sol·licitada pel ciutadà, percentatge de respostes en un termini màxim de cinc dies hàbils.
- Percentatge de queixes i suggeriments contestats abans de 15 dies hàbils.

MESURES D'ESMENA EN CAS D'INCOMPLIMENT DELS COMPROMISOS

Les reclamacions per incompliment d'alguns dels compromisos assumits en aquesta Carta poden dirigir-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 escau. Així mateix presentarà les oportunes disculpes si s'haguessin observat deficiències en relació amb aquestes reclamacions.

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

MESURES QUE ASSEGUREN LA IGUALTAT DE GÈNERE, QUE FACILITEN L'ACCÉS AL SERVEI I QUE MILLOREN LES CONDICIONS DE LA PRESTACIÓ

Com a compromís general d'actuació dels empleats públics de la Subdelegació del Govern, s'assumeixen a els valors constitucionals de legalitat, objectivitat, eficàcia i servei als ciutadans amb els següents objectius de gestió:

- Assegurar l'aplicació dels principis i normes que tenen per finalitat garantir la igualtat de gènere a l'àmbit de l'Administració General de l'Estat.
- Actualitzar permanentment les bases de dades i la informació disponible per millorar la qualitat del servei.
- Facilitar la informació i comunicació dels ciutadans amb la Subdelegació del Govern, a través de tècniques i mitjans electrònics, informàtics o telemàtics, amb respecte de les garanties i requisits de cada procediment. Garantir que el servei d'Informació és realitzat amb criteris de tracte personalitzat i respecte a la confidencialitat.
- Impulsar l'ocupació i aplicació de les tècniques i mitjans electrònics, informàtics i telemàtics per al desenvolupament de l'activitat i l'exercici de les competències atribuïdes a la Subdelegació del Govern.
- Cooperar amb altres organismes i administracions públiques, amb l'objectiu de facilitar la gestió dels procediments que poguessin afectar a competències compartides.
- Avaluar, de forma contínua, els nivells de qualitat dels serveis que es presten, a partir dels compromisos declarats, la percepció dels usuaris sobre els serveis que reben i els programes de millora que s'estableixin.
- Garantir que els serveis de la Subdelegació es prestaran d'acord als principis de neutralitat, imparcialitat i transparència, amb criteris de responsabilitat professional i respecte als principis de legalitat i interdicció de l'arbitrarietat.
- Dotar a la Subdelegació del Govern de condicions òptimes d'accessibilitat a l'edifici i a les seves instal·lacions.

SISTEMES DE GESTIÓ DE QUALITAT, MEDI AMBIENT I PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

Seguint l'estructura fixada pel Reial Decret 951/2005 de 29 de juliol, dins de la present Carta de Serveis, s'inclouen els sistemes de gestió de la qualitat, medi ambient i de prevenció de riscos laborals dels que disposa aquesta Subdelegació del Govern de l'Administració General de l'Estat:

- Sistemes normalitzats de gestió de la qualitat
- Realització d'enquestes de satisfacció dels usuaris dels serveis, con caràcter semestral.
- Autoavaluacions periòdiques seguint el Model EFQM d'Excel·lència, implantat des de l'any 2006.
- Sistema d'informació mensual de cada una de les unitats, en el que es recullen les següents dades:
 - Nombre d'expedients tramitats en el mes en cada una de las matèries.
 - Nombre d'expedients acumulats al llarg de l'any.
 - Nombre d'expedients tramitats durant els darrers dotze mesos.
 - Desviació respecte a les dades de l'any anterior.
 - Queixes i suggeriments presentats.
 - Demora mitjana en la tramitació dels procediments.
 - Nombre d'expedients en tràmit.
- Formació del personal, en les diferents matèries que afecten a la Subdelegació, especialment en relació amb les noves tecnologies.
- Incorporació, si s'escau, de las millores que es derivin de les queixes i suggeriments que es puguin presentar.

Gestió del Medi Ambient

Programa d'estalvi energètic adreçat al control del consum de:

- Energia elèctrica en il·luminació interior i exterior (control d'encesa, instal·lació de bombetes de baix consum, apagat d'aparells elèctrics i informàtics, limitació en l'ús dels sistemes de climatització i aire condicionat, etc.).

- Combustibles en l'ús de vehicle oficials.
- Estalvi en el consum d'aigua.

Mesures per al tractament de residus generats en la Subdelegació:

- Paper i cartró.
- Tòner i combustible d'informàtica i piles.
- Trasllet del material fora d'ús als "punts nets" establerts.

Prevenió de Riscos Laborals

En matèria de prevenció de riscos laborals es desenvolupen les següents actuacions:

- Avaluació de riscos dels diferents llocs de treball.
- Pla d'Emergència i Evacuació.
- Investigació dels accidents de treball que puguin produir-se
- Està constituït el Comitè de Seguretat i Salut de l'Administració Perifèrica de l'Estat.

HORARIS, ADRECES TELEFÒNIQUES, TELEMÀTIQUES I POSTALS

Horaris d'atenció al Públic:

- Oficina de Registre e 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 i 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.

Adreces telefòniques:

- Directori dels diferents serveis

Unitat	Telèfon	Correu electrònic
Centraleta	973959000	comunicaciones.lleida@correo.gob.es
Secretaria Subdelegada	973959111	secretaria_particular.lleida@correo.gob.es
	973959112	
Secretaria General	973959142	secretaria_general.lleida@correo.gob.es
	973959115	
Vicesecretaria-Jurat d'Expropiació	973959125	jurado_expropiacion.lleida@correo.gob.es
Servei de relació amb les Administracions Territorials	973959164	actas.eell.lleida@correo.gob.es
Prensa	973959130	gabinete_prensa.lleida@correo.gob.es
Unitat Contra la Violència sobre la Dona	973959181	unidades_violencia.lleida@correo.gob.es
Informàtica/Comunicacions	973959130	personal_tic.lleida@correo.gob.es
Personal	973959109	departamento_personal.lleida@correo.gob.es
Protecció Civil	973959101	proteccion_civil.lleida@correo.gob.es
Habilitació	973959137	habilitado_personal.lleida@correo.gob.es

Unitat	Telèfon	Correu electrònic
Indústria	973959104	industria.lleida@correo.gob.es
Autoritzacions/Sancions/ Indústria	973959147	personal_sanciones@correo.gob.es
Agricultura	973959123	svegetal.lleida@correo.gob.es
Prevenió de Riscos Laborals	973959150	prevencion_riesgos.lleida@correo.gob.es
Registre i Oficina d'Atenció al Ciudadà	973959133 973959152	registro.lleida@correo.gob.es
Dependència de Treball	973959210	trabajo.lleida@correo.gob.es
Oficina d'Estrangers	973959230	documentacio.lleida@correo.gob.es

Adreces telemàtiques

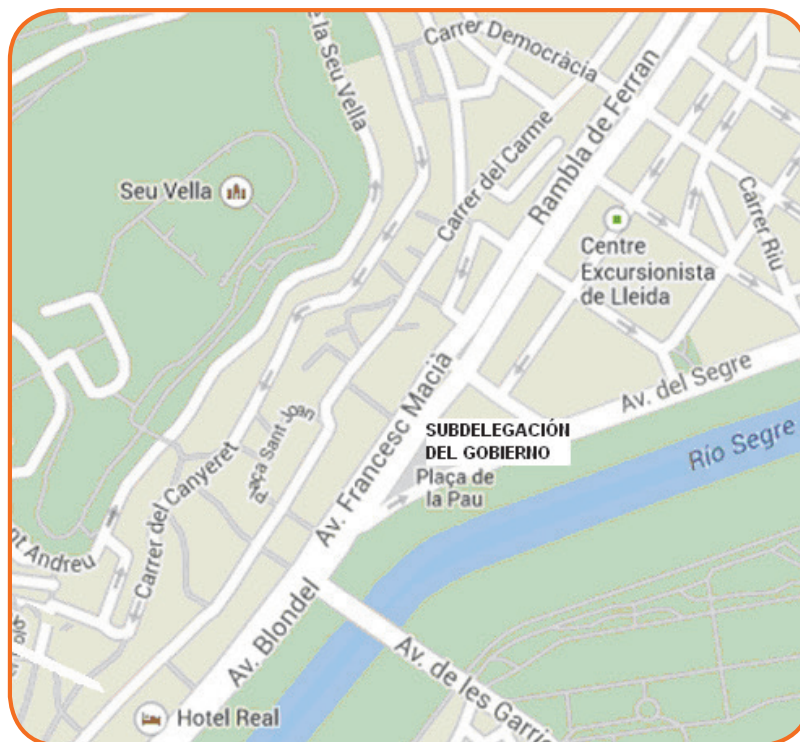
- Seu electrònica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

Adreces postals

- 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

PLÀNOL DE SITUACIÓ I FORMES D'ACCÉS I TRANSPORT

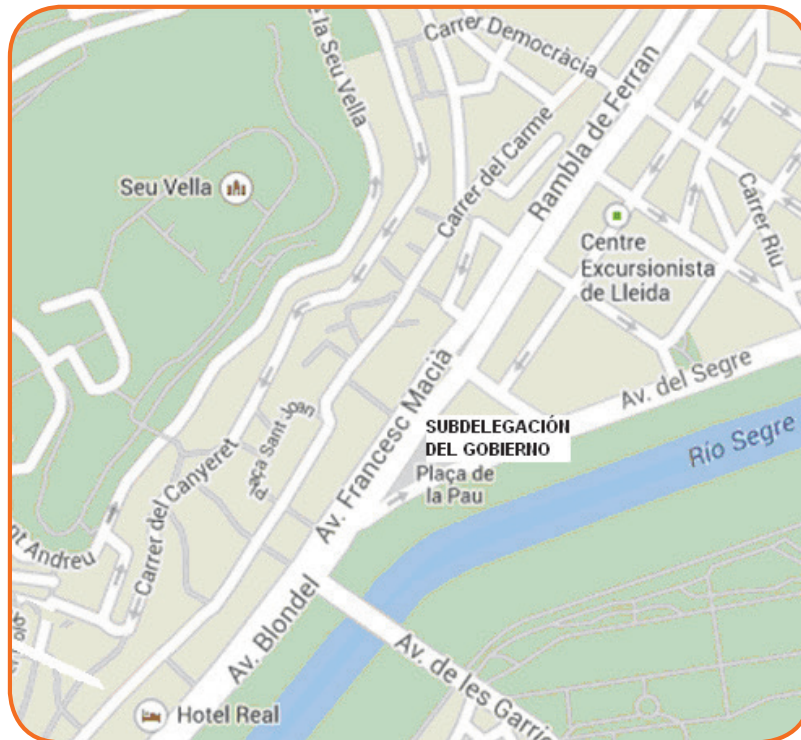
Edifici principal de la Subdelegació del Govern



Plaça de la Pau 1, 25007, Lleida

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

Dependència de Treball i Oficina d'Estrangers



Avinguda Prat de la Riba 36, 25008 Lleida

Parada Bus Ensenyança/Prat de la Riba 1, 4, 7, 11

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.

- Adreça: Plaza de la Pau, 1 – 25007 Lleida
- Telèfon: 973 959 149
- Fax: 973 959 128
- Correu electrònic: secretaria_general.lleida@correo.gob.es