

Catálogo de servizos

Instituto Ourensán de Desenvolvemento Económico – INORDE	
Unidade de Administración Xeral <u>Servizos a concellos</u> • Coordinación deseño eventos culturais, deportivos e feiras • Colaboración na montaxe e promoción de eventos • Promoción de tradicións e festas ancestrais <u>Servizos a cidadáns</u> • Información e atención sobre servizos prestados polo INORDE • Asesoría xurídica a empresas Centro de Desenvolvemento Agrogandeiro <u>Servizos a cidadáns</u> • Asesoramento agrícola e gandeiro • Apoio a comunidades de regantes • Laboratorio • Leiras de ensaio • Difusión e formación Centro de Desenvolvemento Agroforestal <u>Servizos a cidadáns</u> • Asesoramento agrícola e forestal • Laboratorio • Leiras de ensaio e traballo de campo	Unidade Empresarial e de Emprego <u>Servizos a cidadáns</u> • Programas de apoio a emprendedores e empresas • Asesoramento empresarial • Apoio á internacionalización Unidade de Promoción de Eventos <u>Servizos a cidadáns</u> • Actividades socioculturais en estacións de tren rehabilitadas • Bus Interxeodestinos: coñece a provincia Unidade de Turismo <u>Servizos a cidadáns</u> • Asistencia técnica a axentes do sector • Accións de promoción e divulgación de rutas turísticas e culturais que atravesan a provincia (Vía da Prata, Vía Nova, etcétera).

A Deputación comprométese

A Deputación comprométese a prestarlles servizos ás entidades locais e cidadáns da provincia de Ourense con transparencia, axilidade, eficiencia e altos estándares de calidade. A institución asume o compromiso de render contas sobre o funcionamento, a mellora e os avances en materia de servizos públicos.

No documento completo da Carta de Servizos dispoñible na web da Deputación reflíctense de xeito detallado as prestacións e os compromisos concretos para cada unha delas.

Con carácter xeral, a Deputación asume os seguintes compromisos:

- **Atención** ao usuario: inmediateza, confidencialidade e máxima colaboración.
- **Reclamacións, queixas e suxestións:** tramitación e resposta áxil, motivada e por escrito.
- Impulso das **novas tecnoloxías** da información: impulso da información, trámites e prestacións que se poidan canalizar a través da Internet ou apoiados en sistemas telemáticos.
- **Calidade dos servizos:** mellora continua axustándose aos estándares de calidade máis esixentes e, na medida do posible, prestación similar a todos os cidadáns con independencia do municipio no que residan.
- **Transparencia:** máximo compromiso coa rendición de contas e a achega de información comprensible e actualizada.
- **Avaliación e seguimento:** participación e consulta a concellos e cidadáns para axustarse ás súas verdadeiras necesidades e mellorar os servizos.

Mecanismos de participación

A Deputación asume o compromiso de facer partícipes a cidadáns e entidades locais na actualización e mellora das prestacións. Por isto, o diálogo cos usuarios é clave para que a Carta de Servizos sexa unha ferramenta dinámica, áxil e transformadora.

Canles de participación

- **Caixa de correo electrónica:** transparencia@depourense.es
- **Enquisas** de satisfacción de usuarios.
- **Mesa provincial** para a mellora dos servizos públicos
- **Formulación de reclamacións, queixas e suxestións**

Reclamacións, queixas e suxestións

Os usuarios poderán cursar reclamacións, queixas e suxetións a través das seguintes canles:

Presencial

Registro da Deputación, puntos de atención ao cidadán e centros nos que se presten servizos directamente.

Internet

A través do enderezo transparencia@depourense.es

Correo

A través de formulario normalizado dirixido a:
Deputación Provincial de Ourense
Unidade de Transparencia
Rúa do Progreso, 32, 32003 Ourense

Medidas de corrección

En caso de incumprimento dos compromisos asumidos nesta carta, levaranse a cabo as seguintes accións:

- 1- Análise das causas do incumprimento.
- 2 - Estudo e proposta das medidas de corrección.

Estas medidas realizaraas a unidade administrativa responsable do servizo no que se detecte o incumprimento.

A proposta de medidas de corrección seralle elevada ao órgano político competente para a súa aprobación e posta en marcha.

En caso de que o incumprimento fose comunicado por un terceiro, desde a Deputación enviarase unha comunicación por escrito co fin de aclarar a situación e, se é o caso, pedir desculpas e indicar as medidas adoptadas para corrixir os erros.

A versión íntegra desta Carta de Servizos está dispoñible na web da Deputación
www.depourense.es

Deputación Provincial de Ourense



Carta de Servizos

Transparencia e participación para mellorar os servizos públicos



www.depourense.es

Transparencia e servizos públicos de calidade, dúas caras da mesma moeda

No marco dos compromisos asumidos coa aprobación do Código Ético da Deputación, a institución decidiu elaborar e publicar a presente Carta de Servizos, co fin de recoller as prestacións a concellos e cidadáns, así como os seus compromisos de calidade e cumprimento.

A colaboración cos municipios é unha marca de identidade da Deputación de Ourense, pero tamén nos define a atención a todos os ourensáns independentemente do lugar onde vivan. Por isto e porque cremos que a calidade dos servizos está ligada á transparencia, elaboramos unha carta de servizos aberta, viva e que sirva como panca de participación cidadá.

A Deputación ten as súas portas abertas. Agora invitámoste a entrar e a construír todos xuntos a provincia cohesionada que necesitamos.

Unidade de Transparencia: seguimento e mellora dos servizos públicos

As funcións da Unidade de Transparencia no ámbito da Carta de Servizos serán as de responder, canalizar e xestionar queixas e reclamacións; integrar e analizar a información recompilada sobre servizos; articular e estruturar indicadores de cumprimento; establecer canles de comunicación e participación e xestionar o seguimento dos avances, compromisos e melloras implementadas.

Deputación Provincial de Ourense

Teléfono de contacto
988 317 500

Unidade de Transparencia da Deputación Provincial de Ourense
www.depourense.es/transparencia
transparencia@depourense.es

Instituto Ourense de Desenvolvemento
Económico
INORDE
www.inorde.com

Centro Cultural Marcos Valcárcel
www.centroculturaldeoureense.com

Escola Provincial de Artes e Ofícios

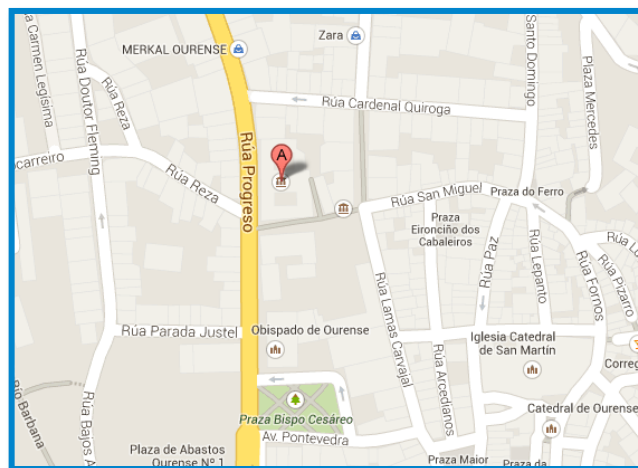
Centro Cultural Popular Xaquín Lorenzo
www.ccpxaquinlorenzo.es

Real Banda de Gaitas de Ourense
www.realbanda.es

Pazo dos Deportes Paco Paz
www.pazopacopaz.es

Teatro Principal de Ourense
www.teatroprincipalourense.com

Accesos: liñas autobús: Parada Alameda do Concello
Aparcamento máis próximo: Alameda do Concello / Concordia, 12



Relación de servizos prestados en función da área ou organismo, así como dos destinatarios (entidades locais ou cidadáns).

- Asesoría xurídica xeral
- Asistencia a funcionarios con habilitación nacional
- Asistencia administrativa
- Asistencia técnica urbanística
- Asistencia lingua galega
- Asistencia informática
- Formación continua do persoal municipal

- Boletín Oficial da Provincia de Ourense
- Rexistro xeral de documentos
- Publicacións
- Fe pública
- Arquivo

- Xestión tributaria
- Recadación de tributos
- Inspección tributaria
- Información tributaria
- Xestión catastral

- Xestión de tributos
- Recadación voluntaria
- Información e xestión tributaria

- Servizos a concellos
- Apoio financeiro
- Asistencia en materia económica

- Asistencia en servicios sociales comunitarios (contratación, consultas, etcétera)
- Asistencia directa de servicios sociales
- Homologación de protocolos telemáticos
- Evaluación, análisis e redacción de informes
- Gestión de expedientes e asistencia informática
- Asistencia en Puntos de Atención a Infancia e servicios complementarios (horario extraescolar)

- Teleasistencia no fogar
- Programa Ourense, A provincia Termal
- Oficina de Inmigración e Emigración de Retorno
- Punto Asesoramento e inicio tramitacións para empresas e emprendedores (PAIT)
- Servizo Educamóbil (educación para nenos)

- Asistencia e cooperación en infraestruturas
- Xestión e explotación de rede de estradas
- Asistencia técnica (proxectos; dirección e execución de obras; apoio en expedientes)
- Inventarios de estradas municipais
- Xestión procedementos sancionadores e protección da legalidade viaria
- Taller de maquinaria

- Transferencia de residuos sólidos urbanos
- Lavado de contenedores
- Asesoramento eficiencia enerxética
- Servizo zonas verdes: mantemento, deseño e posta en valor
- Cooperación e asistencia en ciclo hidráulico
- Rede de municipios cara á sostibilidade
- Rede provincial de centros de acollida de animais abandonados

- Recollida de residuos sólidos urbanos
- Servizo de puntos limpos
- Limpeza viaria
- Acollida e adopción de animais abandonados

- Participación en actos, eventos e conciertos
- Participación e apoio a festivais e encontros internacionais

- Participación en actos, eventos e concertos de organizacións
- Formación
- Museo Internacional de Cornamusas
- Servizo de publicacións

- Formación

- Formación
- Sala de exposicións
- Salón de conferencias
- Museo do Tren
- Sala de prensa
- Biblioteca Provincial

- Formación
- Publicacions
- Xornadas de folclore
- Romaría etnográfica Raigame
- Museo do Traxe Tradicional de Santa Cruz

- Programación estable de teatro, danza, música e espectáculos para nenos
- Cesión do teatro para actos culturais ou benéficos

- Formación de xestores instalacións municipais

- Actividades físico-deportivas dirixidas
- Adestramento e competicións
- Uso para eventos