

MISIÓN

- I. Dispor de **ferramentas de seguimento e valoración** do nivel de cumprimento dos servizos.
- II. **Identificar procesos e servizos.**
- III. **Mellorar as canles de comunicación coa cidadanía.**
- IV. **Innovar e mellorar**

NORMATIVA REGULADORA

- A *Lei 38/2003*, do 17 de novembro, Xeral de Subvencións.
- A *Lei 9/2007*, do 13 de xuño, de Subvencións de Galicia
- *Regulamento Orgánico da Deputación Provincial de Lugo.*
- *Lei 30/1992*, do 2 de novembro, de Réxime Xurídico das Administracións Públicas e Procedemento Administrativo Común, modificada pola *Lei 4/1999*, do 13 de xaneiro.

RECLAMACIÓNS E SUXESTIÓNS

Os usuarios poderán formular as súas suxestións ou queixas de forma presencial, por correo postal e medios telemáticos.

A súa presentación poderá realizarse por calquera dos medios previstos na Lei 30/92 ou na caixa de correo habilitada a tal efecto nas dependencias da Área de Promoción Económica e Social

LOCALIZACIÓN E CONTACTO

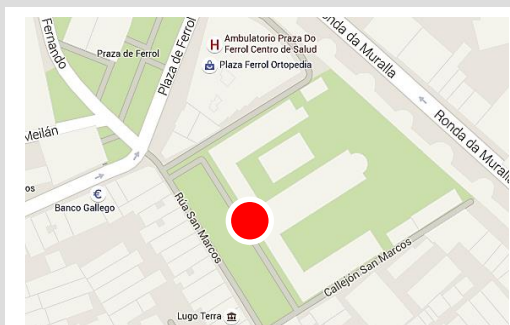
Área de Promoción Económica e Social,
Departamento Ben Empregado

Dirección: Rúa San Marcos, 8, 27001 Lugo

Teléfonos: 982 260 227 - 982 260 085

Horario de atención ao cidadán: luns a venres: 9:00 a 14:00 (presencial e electrónica)

Dirección web: www.deputacionlugo.gal



SERVIZO DE ASESORAMENTO ÁS ENTIDADES



DEPUTACIÓN DE LUGO

SERVIZO DE ASESORAMENTO ÁS ENTIDADES

Servizo prestado	Compromiso	Indicadores
Asesoramento TIC	<p>Ofertar a realización dunha análise web a aquelas empresas que o desexen.</p> <p>Introducir aos usuarios e usuarias que o soliciten no funcionamento das seguintes ferramentas Tics: na obtención do certificado dixital, firma electrónica, DNI electrónico, factura electrónica ou certificado dixital de empresa.</p> <p>Asesoramento persoal aos usuarios e usuarias (creación de enderezos electrónicos, explicación do funcionamento da banca electrónica...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio de resposta a petición. • Porcentaxe medio de cumprimento dos prazos. • Tempo medio de emisión. • Porcentaxe de cumprimento dos prazos de obtención. • Tempo medio de resposta á petición. • Porcentaxe media de cumprimento dos prazos.
Fomento do aforro e a eficiencia enerxética	Fomentar, a través do programa Reacciona 2020, a implantación e o coñecemento de plans e medidas de optimización e racionalización do gasto enerxético.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de participantes en ditas accións. • Número de medidas de aforro e eficiencia enerxética implantadas.
Racionalización do gasto	Identificar as carencias sinaladas polas entidades durante o proceso de visitas para un mellor asesoramento das mesmas.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de participantes en ditas accións. • Porcentaxe de usuarios satisfeitos.
	Asesorar a autónomos en base a aqueles aspectos que se consideren mellorables na súa xestión.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de participantes en ditas accións. • Cantidade de ineficiencias corrixidas.
	Dar a coñecer as posibles bonificacións ou reducións das cuotas á Seguridade Social.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de participantes en ditas accións. • Cantidade de ineficiencias corrixidas.
Colaboración con outros departamentos e áreas da Deputación Provincial de Lugo	Colaborar con outras áreas desta institución para tentar aproveitar aqueles plans e recursos que poidan mellorar a situación das entidades beneficiarias.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de usuarios do servizo.
Análise da percepción e avaliación dos servizos prestados e proposta de mellora	Orientar ás empresas e entidades e proporcionarlles unhas estratexias que teñan por obxecto maximizar a satisfacción dos seus usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de empresas que se acollan a esta medida.