



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
CATALUÑA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
GIRONA



Subdelegación del Gobierno en Girona

Carta de Servicios

2016-2019



NIPO: 785-17-019-X

Prestación de Servicios

- ▶ **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.**
OFICINA 060. Orientación al ciudadano en relación con los servicios y procedimientos administrativos de la Administración General del Estado. Información y consulta sobre temas y asuntos de interés general para los ciudadanos. Registro de documentos.
- ▶ **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA:** Derechos fundamentales: garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación.
- ▶ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** En materia de tenencia y uso de armas, explosivos y pirotecnia.
- ▶ **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Secretaría del Jurado. Tramitación de Expedientes de Expropiación.
- ▶ **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia de interés nacional.
- ▶ **UNIDAD VIOLENCIA DE GENERO:** Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de violencia de género.
- ▶ **SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL:** Ejercicio de las competencias estatales en materia de Sanidad Exterior (control sanitario de mercancía y medios de transporte internacionales, traslados internacionales de cadáveres, inspección farmacéutica y habilitación de títulos sanitarios de la Unión Europea).
- ▶ **AGRICULTURA Y PESCA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones pesqueras, inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal).
- ▶ **INDUSTRIA Y ENERGIA:** Autorizaciones y visitas de inspecciones anuales y extraordinarias, en diversas materias (pirotecnia, explosivos). Tramitación de los expedientes sobre patentes y modelos de utilidad. Homologación y normalización de bienes de productos industriales.
- ▶ **TRABAJO E INMIGRACIÓN:** Atención a emigrantes retornados, información socio-laboral y salarios de tramitación. Información general y tramitación de expedientes para la concesión de permisos en materia de extranjería.

Derechos de los Ciudadanos

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los

requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

ComPromisos de Calidad

La declaración de compromisos de calidad constituye el núcleo de una Carta de Servicios y lo que aporta un valor añadido sobre lo establecido por la normativa vigente y señala una mejora continua de la prestación de los servicios. Por eso, la Subdelegación del Gobierno se comprometa a prestar sus servicios a los ciudadanos, según se recoge en esta Carta, conforme a los siguientes niveles de calidad:

- La atención telefónica no superará los dos minutos (salvo la Oficina de Extranjeros).
- La información presencial no superará los 10 minutos (salvo la Oficina de Extranjeros).
- El plazo de contestación de los escritos recibidos no será superior a 10 días hábiles desde (salvo la oficina de Extranjeros).
- El plazo de contestación a los escritos de quejas y sugerencias no será superior a 10 días hábiles.
- Resolver los expedientes de inspección de mercancías (Sanidad Exterior) en un plazo máximo de 24h.
- La resolución de los expedientes de Inspección (Sanidad Animal y Vegetal) se resolverá en un plazo de 24h.

Indicadores de Calidad

Como indicadores para la evaluación de la calidad y especialmente para el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos, se establecen los indicadores siguientes:

- Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de 2 minutos (salvo la Oficina de Extranjeros).
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 10 minutos (salvo Oficina de Extranjeros).
- Porcentaje de contestación de escritos recibidos antes de 10 días (salvo Oficina de Extranjeros).
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 10 días hábiles.
- Porcentaje de expedientes de inspección de mercancías en Sanidad Exterior resueltos en un plazo máximo de 24h.
- Porcentaje de expedientes de inspección en Sanidad Animal y Vegetal resueltos en un plazo máximo de 24h.

Medidas de Subsanción en Caso de Incumplimiento de los Compromisos declarados Indicadores de Calidad

Las reclamaciones por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta pueden dirigirse a la unidad responsable de la misma. El responsable del Organismo informará al ciudadano de las actuaciones llevadas a cabo y de las medidas adoptadas, en su caso. Asimismo presentará las oportunas disculpas si se hubieran observado deficiencias en relación con dichas reclamaciones.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

Formas de Participación de los Ciudadanos y Usuarios

Los ciudadanos y los usuarios de los Servicios de la Subdelegación del Gobierno podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
2. Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

Quejas y Sugerencias

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los Servicios de la Subdelegación del Gobierno, de las formas siguientes:

- En el Formulario de Quejas y Sugerencias habilitado en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano, sita en la Av. 20 de Juny, 2 – bajos. 17071 - Girona.
- Por correo postal a la dirección: Av. 20 de Juny, 2. 17071 - Girona.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección secretario_general.girona@correo.gob.es o a través de la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Girona, es un órgano de la Delegación del Gobierno en Cataluña, que actúa en la provincia de Girona bajo la inmediata dependencia del Subdelegado del Gobierno.

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Subdelegaciones del Gobierno en las distintas provincias que configuran la geografía española, y mejorar permanentemente la calidad de este servicio es el empeño de sus empleados y responsables.

Las Cartas de Servicios se integran en el conjunto de acciones evolutivas impulsadas desde el Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales dentro de su plan para la mejora de la calidad de los servicios administrativos, con la finalidad de construir una nueva Administración regida por los principios funcionales de eficacia, eficiencia, transparencia y servicio efectivo a los ciudadanos, que sitúe a estos en el centro de las decisiones.

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GIRONA

Av. 20 de juny, Nº 2 - 17071 - Girona. Telf: 97 206 90 00. Fax: 97 206 91 80/1.

subdelegacio_govern.girona@correo.gob.es

Oficina de Información y atención al ciudadano - Registro de documentos

Av. 20 de juny, Nº 2 - 17071 - Girona. Telf: 97 206 90 00.

subdelegacio_govern.girona@correo.gob.es

OTRAS SEDES

Área de Industria

Av. 20 de juny, Nº 2 - 2ª planta - 17071 - Girona. Telf: 97 206 93 30.

Dependencia de Agricultura y Pesca

Av. Jaume I, 17 - 1ª planta - 17071 - Girona.

Telf: 97 206 93 40. Fax: 97 206 91 48

isa.girona@seap.correo.gob.es

Complejo Fitosanitario de Vilamalla.

Polígono Industrial Empordà - 17469 - Vilamalla - Girona.

Telf: 97 206 93 02.

Dependencia de Sanidad y Política Social - Sanidad Exterior

Ctra. N-II. Edificio Aduana. 17700 - La Jonquera - Girona.

Telf: 97 206 93 15. Fax: 97 255 53 12.

sanidad_exterior.girona@correo.gob.es

PIF Aeropuerto de Girona - Costa Brava s/n.

17184 Vilobí d'Onyar - Girona. Telf: 97 206 93 83.

Dependencia de Trabajo

Av. Jaume I, 17 - 1ª planta - 17071 - Girona. Telf: 97 206 93 12.

Oficina de Extranjeros

Av. Jaume I, 17 - 17071 - Girona. Telf: 97 206 91 40. Fax: 97 206 91 39.

