



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓ
DEL GOVERN
A CATALUNYA

SUBDELEGACIÓ
DEL GOVERN
A TARRAGONA



Subdelegació del Govern a Tarragona

***Carta de
Serveis***

2018-2021



Edita: PCI
NIPO: 785-18-040-0

PRESTACIÓ DE SERVEIS

- ▶ **OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ:** Recepció, registre i remissió d'escrits dirigits a òrgans de qualsevol Administració Pública. Informació de l'activitat de l'Administració i ofertes d'ocupació pública. Expedició del Certificat de Signatura Digital i alta en Cl@ve.
- ▶ **AUTORITZACIONS ADMINISTRATIVES:** En matèria de tinença i ús d'armes i explosius i pirotècnia.
- ▶ **SANCIONS ADMINISTRATIVES:** En matèria d'armes, pirotècnia, estrangeria, pesca, etc.
- ▶ **PROTECCIÓ CIVIL:** Coordinació de les actuacions de les Administracions Públiques en situacions d'emergència d'interès nacional, especialment de l'activació del Pla d'Emergència Nuclear. Col·laborar en la resta de situacions d'emergència.
- ▶ **JURAT PROVINCIAL D'EXPROPIACIÓ:** exercir la secretaria del Jurat, el qual fixa el preu just dels béns i drets expropiats per l'Administració General de l'Estat.
- ▶ **EDUCACIÓ:** Informació i tramitació d'homologacions, convalidacions i equivalències de títols acadèmics oficials. Lliurament de credencials i títols universitaris.
- ▶ **UNITAT CONTRA LA VIOLÈNCIA SOBRE LA DONA:** Suport a la protecció integral de les víctimes de violència de gènere, identificant els recursos destinats a aquesta protecció.
- ▶ **AGRICULTURA I PESCA:** Control sobre el comerç internacional de productes agroalimentaris e inspecció pesquera.
- ▶ **INDÚSTRIA:** Tramitació d'autoritzacions i inspeccions en matèria d'explosius, pirotècnia, cartutxos i armeries. Seguiment de l'execució de projectes de competència estatal en matèria d'energia.
- ▶ **SANITAT, POLÍTICA SOCIAL I IGUALTAT:** Control sanitari de ports i fronteres, de passatgers i mercaderies. Vacunacions internacionals i titulacions de professionals sanitaris.
- ▶ **TREBALL I IMMIGRACIÓ:** Atenció a emigrants retornats, proposta de resolució de salaris de tramitació. Informació general i tramitació d'expedients per concedir permisos en matèria d'estrangeria.
- ▶ **FOMENT:** Informació relativa a tràmits del Ministeri de Foment.
- ▶ **INSTITUT GEOGRÀFIC NACIONAL:** Actualització del Mapa Topogràfic Nacional i bases d'informació geogràfica. Proporcionar informació geogràfica bàsica sobre el territori.

DRETS DELS CIUTADANS

Els drets de les persones en les seves relacions amb les Administracions Públiques estan reconeguts a l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les Administracions Públiques. Així mateix, l'article 53 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre esmentada, reconeix els drets de l'interessat en el procediment administratiu.

COMPROMISOS DE QUALITAT

- ▶ S'atendran les trucades telefòniques abans de 2 minuts.

- ▶ S'atendran les consultes presencials abans de 10 minuts.
- ▶ Es respondran els escrits que es rebin en un termini no superior a 15 dies hàbils.
- ▶ Es respondran les consultes que es rebin per correu electrònic en un termini no superior a 1 dia hàbil.
- ▶ Es respondran les queixes i suggeriments en un termini no superior a 15 dies hàbils.
- ▶ S'emetrà l'informe i es tramitaran de les sol·licituds d'autorització en matèria de consum d'explosius i/o pirotècnia el termini de 3 dies hàbils.
- ▶ Es resoldran els expedients de procediments d'autorització administrativa d'espectacles públics per celebrar en el termini de 10 dies hàbils.
- ▶ S'emetran les propostes de resolució de les sol·licituds de pagament de salaris de tramitació en el termini de 10 dies hàbils.
- ▶ Es resoldran les sol·licituds d'autorització de residència temporal i treball per compte aliè de durada determinada en el termini de 10 dies hàbils.
- ▶ Es resoldran les sol·licituds de gestió col·lectiva de contractacions en origen en el termini de 10 dies hàbils.
- ▶ Els certificats d'emigrant retornat s'expediran i es posaran a disposició del interessat en el termini de 5 dies hàbils.
- ▶ S'emetran els informes i es tramitaran les sol·licituds d'ajudes a espanyols retornats en el termini de 5 dies hàbils.
- ▶ Es resoldran les sol·licituds de renovació d'autoritzacions de residència temporal en un termini no superior a 30 dies hàbils.
- ▶ Es resoldran els expedients d'inspecció de mercaderies de Sanitat Animal, Sanitat Vegetal i Sanitat Exterior en el termini de 24 hores.

INDICADORS DE QUALITAT

- ▶ Percentatge de trucades telefòniques ateses en un temps no superior a 2 minuts.
- ▶ Percentatge de consultes presencials ateses abans de 10 minuts.
- ▶ Percentatge d'escrits rebuts contestats en 15 dies hàbils.
- ▶ Percentatge de consultes rebudes per correu electrònic contestades en 1 dia hàbil.
- ▶ Percentatge de queixes i suggeriments contestats en 15 dies hàbils.
- ▶ Percentatge d'informes de sol·licituds d'autorització d'explosius contestats en 3 dies hàbils.
- ▶ Percentatge de procediments d'autoritzacions de celebració d'espectacles públics resolts en els 10 dies hàbils.
- ▶ Percentatge de propostes de resolució de sol·licituds de pagament de salaris de tramitació emeses en el termini de 10 dies hàbils.
- ▶ Percentatge de resolució de les sol·licituds d'autorització de residència temporal i treball per compte d'altri de durada determinada en el termini de 10 dies hàbils.

- ▶ Percentatge de resolució de les sol·licituds de gestió col·lectiva de contractacions en origen en el termini de 10 dies hàbils.
- ▶ Percentatge de certificats d'emigrant retornat expedits en el terme de 5 dies hàbils.
- ▶ Percentatge d'expedients de sol·licituds d'ajudes a espanyols retornats tramitats i informats en un termini de 5 dies hàbils.
- ▶ Percentatge d'expedients de sol·licituds de renovació d'autoritacions de residència temporal resolts en un termini no superior a 30 dies hàbils.
- ▶ Percentatge d'expedients d'inspecció de mercaderies en Sanitat Animal i Vegetal i Sanitat Exterior resolts en un termini de 24 hores.

MESURES D'ESMENA

Les reclamacions per incompliment d'algun dels compromisos assumits en aquesta carta es poden dirigir a la unitat que n'és responsable. 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 disculpes oportunes 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.

PARTICIPACIÓ DELS CIUTADANS I USUARIS

Els ciutadans i els usuaris dels serveis de la Subdelegació del Govern podran col·laborar en la millora de la prestació del servei a través dels mitjans següents:

1. Expressant les seves opinions en les enquestes que periòdicament es realitzin.
2. Formulant les queixes i suggeriments conforme al que preveu en aquesta Carta.

QUEIXES I SUGGERIMENTS

La formulació de Queixes podrà realitzar-se:

- ▶ Presencialment, emplenant el formulari corresponent en l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà.
- ▶ Per correu postal dirigit a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà o a la unitat responsable de la Carta.
- ▶ Mitjançant correu electrònic subscrit amb la signatura electrònica de l'interessat i dirigit a l'adreça: secretario_general.tarragona@correo.gob.es.
- ▶ A la seu electrònica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es/>
- ▶ Al Registre Electrònic de l'Administració General de l'Estat <http://administracion.gob.es>

PRESENTACIÓ

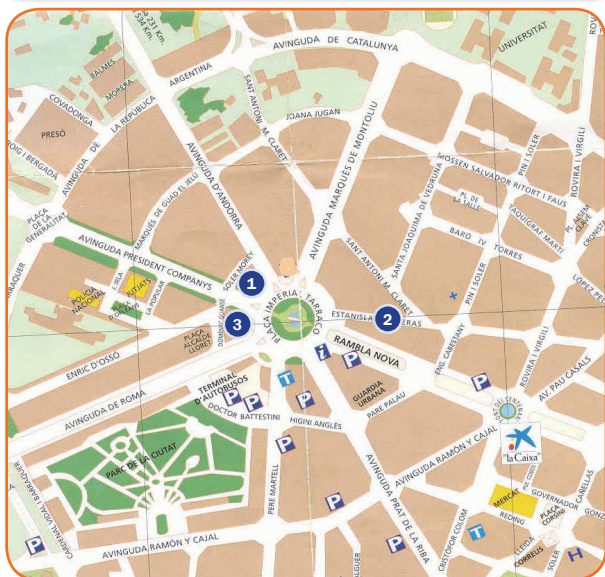
La **Subdelegació del Govern a Tarragona** és un òrgan de l'Administració General de l'Estat, que actua sota la immediata dependència de la Delegació del Govern a Catalunya. El servei als ciutadans és l'objectiu de les Subdelegacions del Govern a les diferents províncies que configuren la geografia espanyola, i millorar permanentment la qualitat d'aquest servei és l'obstinació dels seus empleats i responsables.

Les cartes de serveis s'integren en el conjunt d'accions evolutives impulsades des del Ministeri de Política Territorial i Funció Pública, dins del seu pla per a la millora de la qualitat dels serveis administratius, amb la finalitat de construir una nova Administració regida pels principis funcionals d'eficàcia, eficiència, transparència i servei efectiu als ciutadans, que situï a aquests al centre de les decisions.

ADRECES POSTALS, TELEMÀTIQUES I TELEFÒNIQUES

1. Pl. Imperial Tàrraco nº 3 - 43005 TARRAGONA		TELÈFON
Centraleta		977 999 000 fax: 977 999 172
Oficina d'Informació	registrogeneral.tarragona@correo.gob.es	977 999 158
Protecció Civil	proteccion_civil.tarragona@correo.gob.es	977 999 130
Autoritzacions Administratives/ Sancions	personal_sanciaones.tarragona@correo.gob.es	977 999 120
Educació	educacion.tarragona@correo.gob.es	977 999 123
Jurat d' Expropiació	jurado.expropiacion.tarragona@correo.gob.es	977 999 125
Indústria i Energia	industria.tarragona@correo.gob.es	977 999 065
Foment	fomento.tarragona@correo.gob.es	977 999 067
Unitat contra la Violència sobre la Dona	unidades_violencia.tarragona@correo.gob.es	977 999 161
2. Pl. Imperial Tàrraco nº 4 - 43005 TARRAGONA		
Agricultura i Pesca	agricultura.tarragona@correo.gob.es	977 999 061 fax: 977 999 096
Sanitat Exterior		977 999 080 fax: 977 999 089
Centre de Vacunació Internacional	sanidad_exterior.tarragona@correo.gob.es	
Institut Geogràfic	instituto_geografico.tarragona@correo.gob.es	977 999 068 fax: 977 999 098
3. C/ Estanislau Figueras, 59 - 43005 TARRAGONA		
Treball i Immigració	trabajo.tarragona@correo.gob.es	977 999 035
Oficina d' Estrangeria	info.extranjeria.tarragona@correo.gob.es	977 999 149 fax: 977 999 047
4. Moll Andalusia s/n 43004 - TARRAGONA		
Punt d'Inspecció en Frontera		977 999014 fax: 977 999 020

PLÀNOL DE SITUACIÓ



Formes d'accés: línies bus 3,5,6,8,11,12,21,23,30,34,41,42,54,85

(1) SUBDELEGACIÓ DEL GOVERN

(2) OFICINA D'ESTRANGERIA

(3) AGRICULTURA SANITAT I. GEOGRÀFIC

HORARIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC

OFICINA D'INFORMACIÓ I REGISTRE

- De 09.00 a 17.30 h. de dilluns a divendres.
- Del 16 de juny al 15 de setembre de 08.00 a 15.00 h. de dilluns a divendres.

OFICINA D'ESTRANGERIA

- De 09.00 a 17.30 h. de dilluns a dijous i de 09.00 a 14.00 h. els divendres.
- Del 16 de juny al 15 de setembre de 09.00 a 14.00 h. de dilluns a divendres.

RESTA D'UNITATS I DEPENDÈNCIES

- De 09.00 a 14.00 h. de dilluns a divendres durant tot l'any.

UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVEIS

SECRETARIA GENERAL

Plaça Imperial Tàrraco,3

Telèfon 977 999 106 fax. 977 999 172

secretario_general.tarragona@correo.gob.es