



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
CATALUÑA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN GIRONA



Subdelegación del Gobierno en Girona

Carta de Servicios 2012-2015



Edita: MINHAP
NIPO: 630-12-004-3

LA SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GIRONA PRESTA LOS SIGUIENTES SERVICIOS:

I. UNIDADES INTEGRADAS ORGÁNICAMENTE EN LA SECRETARÍA GENERAL

- ▶ **Servicios Oficina del 060**
 - Registro General. Recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a las administraciones públicas ("Ventanilla Única").
 - Becas, ayudas y subvenciones. Boletín quincenal.
 - Buscador de publicaciones oficiales.
 - Obtención certificado Firma Electrónica.
- ▶ **Sección de Autorizaciones Administrativas**
 - Autorizaciones en materia de armas, explosivos y pirotecnia.
 - Autorizaciones de actividades con armas de fuego.
- ▶ **Sección de Infracciones Administrativas**
 - Infracciones al reglamento de explosivos, armas e infracciones del Sector Ferroviario.
- ▶ **Protección Civil**
 - La coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico, si proceden, en situaciones de emergencia, siniestro o grave riesgo, en coordinación con la Generalitat de Catalunya y actuación en los supuestos de declaración de interés nacional, conflicto bélico o riesgo nuclear.
- ▶ **Unidad contra la violencia de género**
 - Apoyo a la protección integral de las víctimas de violencia de género y/o seguimiento.
- ▶ **Jurado Provincial de Expropiación Forzosa**
 - Tramitación de los expedientes de expropiación.

II. ÁREAS FUNCIONALES

- ▶ **Área de Industria**
 - Autorización y registro de empresas de voladuras especiales.
 - Emisión de cartillas de artilleros.
 - Inspección y comprobación de subvenciones otorgadas por el Ministerio.
- ▶ **Dependencia de Agricultura y Pesca**
 - Inspección fitosanitaria en Puntos de Inspección Fronterizos (P.I.F.) autorizados para la importación.
 - Exportación de productos vegetales o animales procedentes o dirigidos a países terceros, emitiendo los correspondientes certificados, así como la realización de otras inspecciones en plantas de manipulación para países no comunitarios.
 - Controles de exportación de productos vitivinícolas.
 - Seguimiento y certificación de cursos y jornadas técnicas del Programa de Ayudas para actividades de formación acogidas a Convenios del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación. Inspección pesquera de competencia estatal.
- ▶ **Dependencia de Sanidad y Política Social**
 - Control y vigilancia de las condiciones higiénico-sanitarias en la importación de productos de origen no animal procedentes de terceros países y destinados al uso y consumo humano.
 - Control y vigilancia de las condiciones higiénico-sanitarias en la importación de productos de origen animal procedentes de terceros países y destinados al uso y consumo humano.
 - Comprobación de la higiene y salubridad de los barcos a fin de proceder a su abanderamiento. Botiquines barcos.
 - Control y vigilancia higiénico-sanitaria de puertos, aeropuertos de tráfico internacional, puestos fronterizos y medios de transporte internacional. Policía sanitaria mortuoria internacional.
 - Atención al público. Asesoramiento técnico y divulgación de la normativa.
 - Inspección y control de géneros medicinales procedentes o con destino a terceros

países: importación y exportación de medicamentos, importación de cosméticos e importación de productos sanitarios.

- Inspección y control de empresas fabricantes o importadoras de productos sanitarios y cosméticos.

▶ **Dependencia de Trabajo e Inmigración**

- Tramitación de las reclamaciones al Estado del abono de los salarios de trámite en juicios por despido improcedente.
- Emisión de certificados de emigrante retornado.
- Ayudas sociales a los emigrantes retornados.
- Tramitación de pensiones asistenciales.
- Tramitación de la Asistencia Sanitaria de los emigrantes retornados.

▶ **Oficina de Extranjeros**

- Información especializada en materia de extranjería.
- Tramitación de expedientes de la misma materia.
- Resolución de las distintas autorizaciones de residencia y trabajo.
- Autorizaciones de regreso.
- Cédula de Identificación a Indocumentados y título de viaje.
- Resoluciones sancionadoras por infracciones en materia de extranjería con efectos económicos o de expulsión.
- Tramitación de ofertas de empleo de trabajadores extranjeros de temporada.

III. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Reconocidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre

- A conocer en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos, en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas, bajo cuya responsabilidad se tramitan los expedientes.
- A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como la devolución de estos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su comunidad autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta ley.
- A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones y solicitudes que se propongan realizar.
- El acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución, en ésta u otras leyes.
- A ser tratado con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Asimismo los derechos de los ciudadanos en relación con los servicios, por medios electrónicos, se encuentran recogidos en el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

IV. PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

Los ciudadanos que se dirijan a este Centro, podrán colaborar en la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo dispuesto en esta carta.
- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que se realizan para recabar los comentarios del usuario sobre la calidad de los servicios prestados por la Subdelegación del Gobierno.
- Mediante correo electrónico dirigido a:
subdelegacio_govern.girona@seap.minhap.es

V. COMPROMISOS DE CALIDAD

1. La atención telefónica será inmediata, sin que en ningún caso, el tiempo de espera supere los dos minutos.
2. La documentación presentada al amparo del Art. 38 de la Ley 30/1992 se tramitará en un plazo máximo de 24 horas.
3. El plazo de contestación de los escritos recibidos no será superior a 10 días hábiles desde su entrada en la Subdelegación del Gobierno.
4. El plazo de respuesta a los usuarios que accedan electrónicamente a los servicios no diferirá del establecido para el resto de modalidades.
5. El plazo de contestación a los escritos de quejas y sugerencias no será superior a 10 días hábiles desde su entrada en la Subdelegación del Gobierno.
6. Tales compromisos de calidad serán objeto de seguimiento mediante el análisis y síntesis de resultados obtenidos a partir de los correlativos indicadores de evaluación.

VI. QUEJAS Y SUGERENCIAS

Todos los Órganos y Unidades incluidos en el ámbito de aplicación de la Carta de Servicios contemplan la participación de los usuarios a través de quejas, reclamaciones y sugerencias, como parte integrante de los programas de mejora de calidad de los servicios.

A tal fin, la formulación y materialización de esta vía de colaboración y participación, podrá efectuarse a través de los siguientes sistemas:

1. Presencialmente mediante cumplimentación de formulario en la Oficina 060, de Registro, Información y Atención al ciudadano, sita en la Avda. 20 de juny, 2 - bajos. C.P. 17001 - GIRONA.
2. Por correo ordinario a la siguiente dirección: Avda. 20 de juny, 2. C.P. 17001 - GIRONA.
3. Por fax a los siguientes números: 972 069180 / 81.
4. Mediante correo electrónico y con firma electrónica:
subdelegacio_govern.girona@seap.minhap.es
5. Sede electrónica del Ministerio: <https://sede.mpt.gob.es>

Formuladas las quejas y sugerencias de los modos señalados en los apartados anteriores, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

Existe versión en catalán y en Braille.

VII. INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

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:

1. Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de dos minutos.
2. Porcentaje de documentos tramitados antes de 24 horas.
3. Porcentaje de escritos contestados antes de 10 días.
4. Porcentaje de respuestas a usuarios que han utilizado medios electrónicos para relacionarse con los distintos servicios y que no difiera del establecido para el resto de modalidades.
5. Porcentaje de contestaciones a los escritos de quejas y sugerencias antes de 10 días.

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados:

En caso de incumplimiento de los compromisos declarados en la Carta, el Subdelegado del Gobierno se comunicará con el ciudadano a través del medio elegido por éste informándole de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y, en su caso, de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada. Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

Las reclamaciones podrán formularse bien ante la Unidad responsable de la Carta de Servicios o ante cualquier Oficina de la Subdelegación.

DIRECCIONES POSTALES

► **Subdelegación del Gobierno en Girona**

Avda. 20 de juny, 2
17001 Girona
Teléfono: 972 06 90 00
Fax: 972 069180 / 1

▪ Secretaria General:	972 06 93 98
▪ Secretaría Particular Subdelegado:	972 06 93 96 / 7
▪ Vicesecretaria General:	972 06 93 76
▪ Sección Autorizaciones Administrativas:	972 06 93 31
▪ Servicio Gestión Económica y Administrativa:	972 06 93 74 / 5
▪ Secretaria del Jurado Provincial de Expropiación Forzosa:	972 06 93 76
▪ Sección Personal Administración Periférica:	972 06 93 64 / 5
▪ Unidad de Protección Civil:	972 06 93 70 / 2
▪ Unidad de Violencia de Género:	972 06 93 77

► **Dependencias y servicios de las Áreas Funcionales**

▪ **Area de Industria**

Avda. 20 de juny, 2. 17001 Girona
Tel.: 972 06 93 30

▪ **Dependencia de Agricultura y Pesca**

Av. Jaume I, 17- 1ª planta. 17071 Girona
Tel.: 972 06 93 40 - Fax: 972 06 91 48

▪ **Complejo Fitosanitario de Vilamalla**

Polígono Industrial Empordà. 17469 Vilamalla (Girona)
Tel.: 972 069326 - Fax: 972 52 56 74

▪ **Dependencia de Sanidad y Política Social**

Avda. 20 de juny, 2 - 2ª planta. 17001 Girona
Tel.: 972 06 93 79

▪ **Sanidad Exterior**

Cra. N II Edificio Aduana. 17700 La Jonquera (Girona)
Tel.: 972 06 93 15 - Fax: 972 55 53 12

▪ **PIF Aeropuerto de Girona-Costa Brava s/n. 17184 Vilobí d'Onyar**

Tel.: 972 06 93 83 - Fax: 972 47 47 78

▪ **Dependencia de Trabajo e Inmigración**

Av. Jaume I, 17 - 1ª planta. 17071 Girona
Tel.: 972 06 93 10 / 1 - Fax: 972 06 91 39

▪ **Oficina de Extranjeros**

Av. Jaume I, 17. 17071 Girona
Tel.: 972 06 91 40 - Fax: 972 06 91 39

▪ **Oficina Delegada de Extranjeros**

C/ Santa Eugenia, 145. 17071 Girona
Tel.: 972 06 91 40 - Fax: 972 06 91 39

DIRECCIONES ELECTRÓNICAS

▪ **Información y atención al ciudadano y servicios de la Subdelegación del Gobierno:**

subdelegacio_govern.girona@seap.minhap.es

▪ **Dependencia de Agricultura y Pesca:**

lsa.girona@seap.minhap.es

▪ **Dependencia de Sanidad y Política Social.**

sanidad_exterior.girona@seap.minhap.es

▪ **Unidad de Protección Civil:**

proteccion_civil.girona@seap.minhap.es

La Subdelegación del Gobierno en Girona es una Unidad Administrativa de la Delegación del Gobierno en Cataluña, adscrita al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, a la que compete la gestión, impulso y supervisión, en su caso, de los servicios de la Administración General del Estado en el ámbito provincial de Girona.

Los servicios que se prestan al ciudadano son muy variados, apoyándose para ello en un sistema de comunicación multidisciplinar que abarca la información telefónica, presencial, escrita y electrónica. Así, la actividad de la Subdelegación del Gobierno se extiende desde controles sanitarios de mercancías, en La Jonquera y en el PIF Aeropuerto Girona-Costa Brava, con destino a uso y consumo humano, importadas y/o exportadas de países no Estados miembros de la Unión Europea, hasta la autorización de uso de armas y materias explosivas, pasando, entre otras, por la tramitación de documentación y de autorizaciones exigibles a los ciudadanos extranjeros y por la inspección fitosanitaria de vegetales y productos hortofrutícolas frescos de exportación por carretera en el Complejo Aduanero de Vilamolla.

Sus fines, dentro de un esmeroso respeto a las competencias de las Administraciones Autonómica y Local, abarcan la dirección y gestión de materias referidas a áreas de Industria, Agricultura, Sanidad y Política Social, Trabajo e Inmigración y la coordinación e impulso de otras, tales como Marina Mercante, Costas, Carreteras, Interior, Violencia de Género y Aviación Civil.

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GIRONA



OFICINA DELEGADA DE EXTRANJEROS



Unidad responsable de la carta de servicios:
Secretaría General