

## PRESENTACIÓ

La Subdelegació del Govern a Girona és un organisme de l'Administració General de l'Estat que actua sota la immediata dependència del Delegat del Govern.

El servei als ciutadans és l'objectiu de les Subdelegacions del Govern a les diferents províncies que configuren la geografia espanyola. Millorar permanentment la qualitat d'aquest servei és el propòsit dels seus empleats i responsables.

Les Cartes de Serveis s'integren en el conjunt d'accions evolutives impulsades des del Ministeri de la Presidència i per a les Administracions Territorials dins del seu pla per millorar la qualitat dels serveis administratius. La seva finalitat és construir una nova Administració fonamentada en els principis funcionals d'eficàcia, eficiència, transparència i servei efectiu als ciutadans, i situar aquests principis en el centre de les decisions.

## HORARIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC

### Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà i Registre General

De 9:00 a 17:30 hores, de dilluns a divendres.  
Dissabtes 9:00 a 14:00 hores

### Del 16 de juny al 15 de setembre:

De 8:00 a 15:00 hores, de dilluns a divendres.  
Dissabtes 9:00 a 14:00 hores

### Resta de Serveis

De 9:00 a 14:00 hores de dilluns a divendres.

## UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVEIS

La Secretaria General de la Subdelegació del Govern és la Unitat responsable de la Carta de Serveis.

S'encarrega de vetllar que es compleixi i comprova les accions de millora que corresponguin.

correu electrònic: [secretario\\_general.girona@correo.gob.es](mailto:secretario_general.girona@correo.gob.es)

## PLÀNOL DE SITUACIÓ



## ADRECES POSTALS, TELEFÒNIQUES I TELEMÀTIQUES

### SUBDELEGACIÓ DEL GOVERN A GIRONA.

Av. 20 de juny, 2 - 17071 Girona **Telèfon:** 972069000 **Fax:** 972069180/1

[subdelegacio\\_govern.girona@correo.gob.es](mailto:subdelegacio_govern.girona@correo.gob.es)

### Seu electrònica:

<https://sede.administracionespublicas.gob.es>

### Pàgina Web:

[https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones\\_gobierno/delegaciones/catalunya/sub\\_girona.html](https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/catalunya/sub_girona.html)

UNITAT	TELÈFON
Oficina d'Informació i atenció al ciutadà	972069000
Àrea d'Indústria	972069330
Dependència d'Agricultura i Pesca	972069340
Dependència de Sanitat i Política Social	972069315
Complex Fitosanitari de Vilamallà	972069302
PIF Aeroport Girona	972069383
Dependència de Treball i Immigració	972069310
Oficina d'Estrangers	972069140



DELEGACIÓ  
DEL GOVERN  
A CATALUÑA

SUBDELEGACIÓ  
DEL GOVERN  
A GIRONA



## Subdelegació del Govern a Girona

## Carta de Serveis 2019 – 2022



Edita: Ministerio de Política  
Territorial y Función Pública  
NIPO: 277-19-068-3

## PRESTACIÓ DE SERVEIS

▲ **OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ:** Orientació al ciutadà en relació amb els serveis i procediments administratius de l'Administració General de l'Estat. Informació i consulta sobre temes i assumptes d'interès general per als ciutadans. Registre de documents

▲ **DRETS DELS CIUTADANS I SEGURETAT CIUTADANA:** Drets fonamentals: garantia de l'exercici dels drets fonamentals de reunió i manifestació.

▲ **AUTORITZACIONS ADMINISTRATIVES:** En matèria de tinença i ús d'armes, explosius i pirotècnia, seguretat privada, ordre públic i seguretat vial.

▲ **JURAT PROVINCIAL D'EXPROPIACIÓ FORÇOSA:** Secretaria del Jurat. Tramitació d'Expedients d'Expropiació.

▲ **PROTECCIÓ CIVIL:** Coordinació d'actuacions i assessorament tècnic en situacions d'emergència d'interès nacional.

▲ **UNITAT CONTRA LA VIOLÈNCIA SOBRE LA DONA:** Seguiment i elaboració d'actuacions sobre situacions de violència de gènere.

▲ **SANITAT:** Exercici de les competències estatals en matèria de Sanitat Exterior (control sanitari de mercaderies i mitjans de transport internacionals, trasllats internacionals de cadàvers, inspecció farmacèutica i control de drogues, habilitació de títols sanitaris de la Unió Europea).

▲ **AGRICULTURA I PESCA:** Exercici de les competències estatals en la matèria (inspeccions pesqueres, inspeccions de sanitat animal i de sanitat vegetal).

▲ **INDÚSTRIA:** Autoritzacions i visites d'inspeccions anuals i extraordinàries, en diverses matèries (pirotècnia, explosius). Tramitació dels expedients sobre patents i models d'utilitat. Homologació i normalització de béns de productes industrials.

▲ **TREBALL:** Atenció a emigrants retornats, informació sociolaboral i salaris de tramitació. Informació general i tramitació d'expedients per a la concessió de permisos en matèria d'estrangeria.

## DRETS DELS CIUTADANS

D'acord amb el que disposa la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, els ciutadans tenen dret a obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposin als projectes, actuacions o sol·licituds que es proposin realitzar.

## 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 queixes i suggeriments en un termini no superior a 15 dies hàbils.

Resolució dels procediments d'autoritzacions administratives en un temps inferior a 20 dies hàbils.

Resolució de les consultes que es presentin per escrit o telemàticament, en el termini màxim de 5 dies hàbils.

La resolució dels expedients d'Inspecció de mercaderies (Sanitat Exterior) es farà en un termini màxim de 24 hores.

La resolució dels expedients d'Inspecció (Sanitat Animal i Sanitat Vegetal) es farà en un termini màxim 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 queixes i suggeriments contestats abans de 15 dies hàbils.

Percentatge de resolució dels procediments d'autoritzacions administratives en un termini màxim de 20 dies hàbils.

Percentatge de consultes escrites i telemàtiques ateses abans de 5 dies hàbils.

Percentatge d'expedients d'inspecció de mercaderies en Sanitat Exterior resoltos en un termini màxim de 24 hores.

Percentatge d'expedients d'inspecció de Sanitat Animal i Vegetal resoltos en un termini màxim de 24 hores.

## MESURES DE SUBSANACIÓ EN CAS D'INCOMPLIMENT DELS COMPROMISOS DECLARATS INDICADORS DE QUALITAT

Les reclamacions per incompliment d'alguns dels compromisos assumits en aquesta Carta poden adreçar-se a la unitat responsable de la mateixa. 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 oportunes disculpes en el cas que s'haguessin observat deficiències en relació a aquestes reclamacions.

Les reclamacions per incompliment dels compromisos declarats en aquesta Carta en cap cas implicaran responsabilitat patrimonial de l'Administració.

## FORMES DE 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. Mitjançant l'expressió de les seves opinions en les enquestes que periòdicament es realitzen.
2. Mitjançant la formulació de queixes i suggeriments d'acord amb el que es preveu en aquesta Carta.

## QUEIXES I SUGGERIMENTS

Els ciutadans podran presentar les seves queixes i suggeriments sobre el funcionament dels Serveis de la Subdelegació del Govern de les formes següents:

- Mitjançant el Formulari de Queixes i Suggeriments disponible a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà.
- Mitjançant correu postal.
- Mitjançant correu electrònic a l'adreça: [secretario\\_general.girona@correo.gob.es](mailto:secretario_general.girona@correo.gob.es)
- A través de la seu electrònica següent: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>  
Per utilitzar aquest mitjà és necessari el DNI electrònic o certificat electrònic en vigor.