

Presentació.

La Delegació del Govern a Catalunya i Subdelegació del Govern a Barcelona dirigeixen l'Administració de l'Estat en la Comunitat Autònoma i província, amb una àmplia oferta de serveis als ciutadans que es recullen en la seva [Carta de Serveis](#) ja consolidada.

De forma complementària, en poder tramitar-se total o parcialment cada cop més serveis de forma electrònica, es presenta aquesta Carta de Serveis Electrònics orientada a facilitar als ciutadans la comunicació amb l'Administració per mitjans electrònics a qualsevol moment. Per a això, la Delegació i la Subdelegació ofereixen:

PUNTS D'INFORMACIÓ

Portal WEB



informacion.catalunya@correo.gob.es



93 520 90 00

XARXES SOCIALS

Twitter



Instagram



Facebook



PUNT DE TRAMITACIÓ I GESTIÓ

SEUS ELECTRÒNIQUES



Serveis electrònics que es presten.

Un nombre cada vegada més gran dels serveis que es presten a la Delegació es realitzen total o parcialment de forma electrònica.

Abans d'accedir a la relació exhaustiva de serveis electrònics i el seu procediment de posada en marxa, es recull una breu relació del tipus de serveis que en ella es poden trobar per iniciar o tramitar:

- Informació i Atenció al Ciutadà.
- Serveis dirigits a immigrants a Espanya.
- Serveis relacionats amb ocupació o emigrants.
- Homologació/Equivalència de títols acadèmics estrangers i expedició de títols.
- Tramitació d'expedients relacionats amb explosius i pirotècnia.
- Expropiacions. Tramitació d'expedients de preu just.
- Intervenció estatal davant situacions d'emergència o catastròfiques.
- Vacunació internacional.
- Inspecció de farmàcia.
- Sanitat exterior.
- Sanitat vegetal/control fitosanitari necessari per a la importació/exportació de productes.
- Control veterinari necessari per a l'exportació/importació de productes d'origen animal i productes vegetals destinats a l'alimentació animal.
- Pesca marítima d'esbarjo.
- Justícia.
- Expedients corresponents a sancions administratives.
- Sol·licitud d'autoritzacions administratives.

- Serveis a empreses i altres administracions

La relació completa i actualitzada dels serveis electrònics disponibles es troba en el següent enllaç:





Compromisos i la seva verificació.

A banda de les obligacions legals en matèria de compliment de terminis, la Delegació del Govern a Catalunya i Subdelegació del Govern a Barcelona adquireixen una sèrie de compromisos que, d'acord a l'objectiu de millora contínua, i dins del termini de vigència de l'aquesta Carta, s'aniran actualitzant per estar d'acord amb els serveis electrònics que es presten.

Els compromisos adquirits i l'actualització trimestral del seu compliment es pot consultar a:



R

Requisits de connexió.

L'accés als serveis electrònics es pot realitzar avui dia des de diferents equips (ordinadors, telèfons, tableta) que operen amb diferents programes de navegació, connexions amb diferent grau de seguretat, etc.

Aquest accés requerirà, en alguns casos, la identificació digital de l'usuari a través de diferents mitjans, entre els quals destaca actualment la plataforma [cl@ve](#). Així mateix, en altres casos es requerirà signar electrònicament, pel que es requereix l'ús de plataformes com les actuals [AutoFirma](#) y [@firma](#), sense perjudici de possibles canvis futurs que es reflectiran en document annex.

En tot cas, tenint en compte l'actual evolució tecnològica, els requisits tècnics específics es recullen en un fitxer adjunt, el qual s'anirà actualitzant per part de l'Administració amb els canvis tecnològics que es vagin produint.





esures de esmena en cas

d'incompliment dels compromisos

En cas d'incompliment dels compromisos assumits en aquesta Carta, els usuaris podran dirigir-se a la unitat responsable de la mateixa, **per escrit, correu electrònic o per via telemàtica amb tractament de Queixa o Suggeriment**, especificant el compromís que es considera incomplert i els fets que motiven aquest incompliment.

El responsable de l'Organisme informarà al ciutadà de les causes del possible incompliment i de les actuacions i mesures adoptades, si escau. Així mateix presentarà les oportunes disculpes 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.



Unitat responsable

La Unitat responsable d'aquesta Carta de Serveis Electrònics és:

Secretaria General de la Delegació del Govern a Catalunya.

Adreça: C/ Mallorca, 278, Barcelona

Correu electrònic: secretario_general.barcelona@correo.gob.es

Telèfon: 93 520 94 38 (Horari de 9 a 14:30 hores)

Aquesta Unitat serà l'encarregada de vetllar pel compliment de la mateixa i de comprovar les corresponents accions de millora.



Publicació i vigència de la Carta.

Aquesta Carta de Serveis Electrònics es publicarà almenys en:

- El Portal WEB de la Delegació del Govern a Catalunya i Subdelegació del Govern a Barcelona.
- El Portal WEB del Ministeri de Política Territorial i Funció Pública.
- A la Seu Electrònica del Ministeri de Política Territorial i Funció Pública.
- Al Punt d'Accés General de l'Administració de l'Estat.
- Al Portal de Transparència.

El període de vigència d'aquesta Carta serà de 3 anys (2021 - 2024)