

## PRESENTACIÓ

La Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana és un òrgan de l'Administració general de l'Estat, adscrit al Ministeri de Política Territorial i Funció Pública, que actua a la Comunitat Valenciana sota la dependència immediata de la delegada del Govern. La Subdelegació del Govern a València és una unitat administrativa que actua sota la dependència immediata de la Delegació del Govern.

Ambdues assumeixen en aquesta carta de serveis un compromís escrit i públic de qualitat amb els usuaris dels serveis que presten i amb els ciutadans als quals serveixen, tal com afirma el Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració general de l'Estat.

## HORARIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC

- **Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà / Oficina d'Assistència en Matèria de Registres de la Delegació del Govern a la C. Valenciana:**

Del 16 de setembre al 15 de juny: de dilluns a divendres de 09.00 a 17.30 hores.

Del 16 de juny al 15 de setembre: de dilluns a divendres de 08.00 a 15.00 hores.

- **Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà / Oficina d'Assistència en Matèria de Registres de la Subdelegació del Govern a València:**

Del 16 de setembre al 15 de juny: de dilluns a divendres de 09.00 a 17.30 hores.

Del 16 de juny al 15 de setembre: de dilluns a divendres de 08.00 a 15.00 hores.

Més informació en:

[https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones\\_gobierno/delegacion\\_es/comunidad\\_valenciana/sub\\_valencia/servicios/directorio.html](https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegacion_es/comunidad_valenciana/sub_valencia/servicios/directorio.html)

## UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVEIS

La Secretaria General de la Delegació del Govern és la unitat responsable de la carta de serveis.

Serà l'encarregada de vetlar pel compliment d'aquesta i de comprovar les accions de millora corresponents.

## PLA DE SITUACIÓ

### DELEGACIÓ DEL GOVERN C. VALENCIANA



### SUBDELEGACIÓ DEL GOVERN A VALÈNCIA



## ADRECES POSTALS, TELEFÒNIQUES I TELEMÀTIQUES

### DELEGACIÓ DEL GOVERN C. VALENCIANA

Plaça del Temple, 1; 46003, València (96 307 90 00)

### SUBDELEGACIÓ DEL GOVERN A VALÈNCIA

C/ Joaquim Ballester, 39; 46009, València (96 307 94 00)

**Seu electrònica:** <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

**Web:**

[https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones\\_gobierno/delegacion\\_es/comunidad\\_valenciana.html](https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegacion_es/comunidad_valenciana.html)

	<b>GOVERN D'ESPANYA</b>	DELEGACIÓ DEL GOVERN A LA COMUNITAT VALENCIANA
		SUBDELEGACIÓ DEL GOVERN A VALÈNCIA



# Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana

# Subdelegació del Govern a València

## Carta de serveis 2020-2023



**Edita:** Ministerio de Política Territorial y Función Pública  
**NIPO:** 277-20-010-0

DELEGACIÓ DEL GOVERN A LA COMUNITAT VALENCIANA

SUBDELEGACIÓ DEL GOVERN A VALÈNCIA

## PRESTACIÓ DE SERVEIS

- **OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ I ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRE:** Registre i digitalització de documentació, informació general de tràmits i procediments, còpies electròniques, beques, ajudes, etc. Assistència i ajuda en procediments, informació i consulta sobre temes d'interés general per als ciutadans.
- **DRETS DELS CIUTADANS I AUTORITZACIONS ADMINISTRATIVES:** Autoritzacions en matèria d'armes, explosius i pirotècnia, seguretat privada. Garantia de l'exercici dels drets fonamentals de reunió i manifestació.
- **INFRACCIONS ADMINISTRATIVES:** Expedients sancionadors en matèria de seguretat ciutadana.
- **JURAT PROVINCIAL D'EXPROPIACIÓ FORÇOSA:** Gestió d'expedients per a la determinació del preu just dels béns expropiats per l'Administració general de l'Estat.
- **PROTECCIÓ CIVIL:** Coordinació d'actuacions i assessorament tècnic en situacions d'emergència a la província. Tramitació d'ajudes d'àmbit estatal per situacions d'emergència en matèria de protecció civil.
- **UNITAT CONTRA LA VIOLÈNCIA SOBRE LA DONA:** Coordinació, seguiment, suport i elaboració d'actuacions per a la protecció de dones víctimes de violència de gènere.
- **SANITAT:** Exercici de les competències estatals en la matèria (control sanitari de mercaderia en frontera, resposta a alertes sanitàries internacionals, vacunació internacional, trasllats internacionals de cadàvers, inspecció farmacèutica i sanitària).
- **AGRICULTURA I PESCA:** Exercici de les competències estatals en la matèria (inspeccions pesqueres, inspeccions de sanitat animal i de sanitat vegetal en frontera).
- **FOMENT:** Tramitació d'expedients en la matèria, així com els de responsabilitat patrimonial en matèria de transports terrestres.
- **INSTITUT GEOGRÀFIC NACIONAL:** Proporcionar informació geogràfica bàsica de la província. Venda de publicacions i cartografia.
- **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.
- **ALTA INSPECCIÓ D'EDUCACIÓ:** Tramitació d'expedients d'homologació i convalidació d'estudis estrangers universitaris i no universitaris.
- **TREBALL I IMMIGRACIÓ:** Atenció a emigrants retornats, informació sociolaboral i salaris de tramitació.
  - **OFICINA D'ESTRANGERIA:** Informació general i tramitació d'expedients per a la concessió d'autoritzacions 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 imposen als projectes, les actuacions o les sol·licituds que es proposen realitzar.

## COMPROMISOS DE QUALITAT

- El temps d'espera de les telefonades ateses no serà superior a 5 minuts.
- El 70 % de les consultes presencials realitzades s'atendrà abans de 5 minuts; el 30 % restant serà atès abans de 15 minuts.
- Expedició dels certificats de registre en el termini màxim de 24 hores.
- El termini de contestació dels escrits rebuts per correu postal o electrònic, o entregats personalment, serà inferior a 18 dies hàbils.
- El 100 % de les sol·licituds de presència de Forces i Cossos de Seguretat es tramitarà en el mateix moment que es presenten.
- Les queixes i els suggeriments es contestaran en un termini inferior a 15 dies hàbils.

## INDICADORS DE QUALITAT

- Percentatge de les consultes telefòniques ateses abans de 5 minuts.
- Percentatge de consultes presencials ateses abans de 5 minuts o, si escau, 15 minuts.
- Percentatge dels certificats de registre expedits en el termini màxim de 24 hores.
- Percentatge d'escrits contestats abans de 18 dies hàbils.
- Percentatge de sol·licituds de presència de la força pública tramitades en el mateix moment que es presenten.
- Percentatge de queixes i suggeriments contestats en menys de 15 dies hàbils.

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

Les reclamacions per incompliment d'algun dels compromisos assumits en aquesta carta poden dirigir-se a la unitat responsable d'aquesta. El responsable de l'organisme informará el ciutadà de les actuacions dutes a terme i de les mesures adoptades, si escau. Així mateix, presentarà les disculpes oportunes si s'han 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.

## FORMES DE PARTICIPACIÓ DELS CIUTADANS I ELS USUARIS

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

1. Mitjançant l'expressió de les seues opinions en les enquestes que es realitzen periòdicament.
2. Mitjançant la formulació de queixes i suggeriments conforme al que preveu aquesta carta.
3. Mitjançant escrits o comunicacions electròniques que dirigisquen a la unitat responsable d'aquesta carta de serveis.

## QUEIXES I SUGGERIMENTS

Els ciutadans podran presentar les seues queixes i suggeriments sobre el funcionament dels serveis de la Delegació i la Subdelegació del Govern de les maneres següents:

- En el formulari de queixes i suggeriments habilitat en l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà.
- Per correu postal.
- Mitjançant correu electrònic dirigit a l'adreça:  
[secretario\\_general.valencia@correo.gob.es](mailto:secretario_general.valencia@correo.gob.es)
- A través de la seu electrònica següent:  
<https://sede.administracionespublicas.gob.es>