

## PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Girona es un órgano de la Administración General del Estado, que actúa bajo la inmediata dependencia del Delegado del Gobierno.

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Subdelegaciones del Gobierno en las distintas provincias que configuran la geografía española. Mejorar permanentemente la calidad de este servicio es el empeño de sus empleados y responsables.

Las Cartas de Servicios se integran en el conjunto de acciones evolutivas impulsadas desde el Ministerio de Política Territorial y Función Pública, dentro de su plan para la mejora de la calidad de los servicios administrativos, con la finalidad de construir una nueva Administración regida por los principios funcionales de eficacia, eficiencia, transparencia y servicio efectivo a los ciudadanos, que sitúe a estos en el centro de las decisiones.

## HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Oficina de Información y Atención al Ciudadano y Registro General

De 09:00 a 17:30 horas, de lunes a viernes.

Sábados de 9:00 a 14:00 horas

**Del 16 de junio al 15 de septiembre:**

De 08:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.

Sábados de 9:00 a 14:00 horas

Resto de servicios:

De 09:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno es la Unidad responsable de la Carta de Servicios.

Será la encargada de velar por el cumplimiento de la misma y de comprobar las correspondientes acciones de mejora.

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

## PLANO DE SITUACIÓN



## DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

### SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN GIRONA

Av/ 20 de juny, nº 2 - 17071 Girona **Teléfono:** 972069000 **Fax:** 972069180/1

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

**Sede electrónica:**

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

**Página 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)

UNIDAD	TELÉFONO
Oficina de Información y Registro	972069000
Dependencia de Industria	972069330
Dependencia de Agricultura y Pesca	972069340
Dependencia de Sanidad y Política Social	972069315
Complejo Fitosanitario de Vilamallà	972069302
PIF Aeropuerto de Girona	972069383
Dependencia Área de Trabajo e Inmigración	972069310
Oficina de Extranjería	972069140



Subdelegación del Gobierno  
en Girona

**Carta de Servicios**

**2019 a 2022**

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



## PRESTACIÓN DE SERVICIOS

► **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Orientación al ciudadano en relación con los servicios y procedimientos administrativos de la Administración General del Estado. Información y consulta sobre temas y asuntos de interés general para los ciudadanos. Registro de documentos.

► **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA:** Derechos fundamentales: garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación.

► **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** En materia de tenencia y uso de armas, explosivos y pirotecnia, seguridad privada, orden público y seguridad vial.

► **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Secretaría del Jurado. Tramitación de Expedientes de Expropiación.

► **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia de interés nacional.

► **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de violencia de género.

► **SANIDAD:** Ejercicio de las competencias estatales en materia de Sanidad Exterior (control sanitario de mercancías y medios de transporte internacionales, traslados internacionales de cadáveres, inspección farmacéutica y control de drogas, habilitación de títulos sanitarios de la Unión Europea).

► **AGRICULTURA Y PESCA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones pesqueras, inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal).

► **INDUSTRIA:** Autorizaciones y visitas de inspecciones anuales y extraordinarias, en diversas materias (pirotecnia, explosivos). Tramitación de los expedientes sobre patentes y modelos de utilidad. Homologación y normalización de bienes de productos industriales.

► **TRABAJO:** Atención a emigrantes retornados, información socio-laboral y salarios de tramitación. Información general y tramitación de expedientes para la concesión de permisos en materia de extranjería.

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

La atención de las llamadas telefónicas se hará antes de 2 minutos.

La atención de las consultas presenciales se efectuará antes de 10 minutos.

La respuesta a los escritos recibidos se realizará en un plazo no superior a 15 días hábiles.

La respuesta a las quejas y sugerencias se realizará en un plazo no superior a 15 días hábiles.

La resolución de los procedimientos de autorizaciones administrativas se efectuará en un tiempo inferior a 20 días hábiles.

La resolución de las consultas, que se presenten por escrito o telemáticamente se hará en un plazo máximo de 5 días hábiles.

La resolución de los expedientes de Inspección de mercancías (Sanidad Exterior) se hará en un plazo máximo de 24 horas

La resolución de los expedientes de Inspección (Sanidad Animal y Sanidad Vegetal) se hará en un plazo máximo de 24 horas

## INDICADORES DE CALIDAD

Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas en un tiempo no superior a 2 minutos.

Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 10 minutos.

Porcentaje de escritos recibidos contestados en 15 días hábiles.

Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en 15 días hábiles

Porcentaje de resolución de los procedimientos de autorizaciones administrativas, en un plazo máximo de 20 días hábiles.

Porcentaje de consultas escritas y telemáticas atendidas antes de 5 días hábiles.

Porcentaje de expedientes de inspección de mercancías en Sanidad Exterior resueltos en un plazo máximo de 24 horas.

Porcentaje de expedientes de inspección en Sanidad Animal y Vegetal resueltos en un plazo máximo de 24 horas.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS INDICADORES DE CALIDAD

Las reclamaciones por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta pueden dirigirse a la unidad responsable de la misma. El responsable del Organismo informará al ciudadano de las actuaciones llevadas a cabo y de las medidas adoptadas, en su caso. Asimismo presentará las oportunas disculpas si se hubieran observado deficiencias en relación con dichas reclamaciones.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

## FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

Los ciudadanos y los usuarios de los Servicios de la Subdelegación del Gobierno podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
2. Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los Servicios de la Subdelegación del Gobierno de las formas siguientes:

- En el Formulario de Quejas y Sugerencias habilitado en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.
- Por correo postal.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección: [secretario\\_general.girona@correo.gob.es](mailto:secretario_general.girona@correo.gob.es)
- A través de la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

Para utilizar este medio es necesario el DNI electrónico o certificado electrónico en vigor.