

## PRESENTACIÓ

La Subdelegació del Govern a Tarragona és un òrgan que està adscrit al Ministeri de Política Territorial.

Aquest Organisme assumeix en aquesta Carta de Serveis un compromís escrit i públic de qualitat amb els usuaris dels serveis que presta i amb els ciutadans als quals serveix, 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 AI PÚBLIC

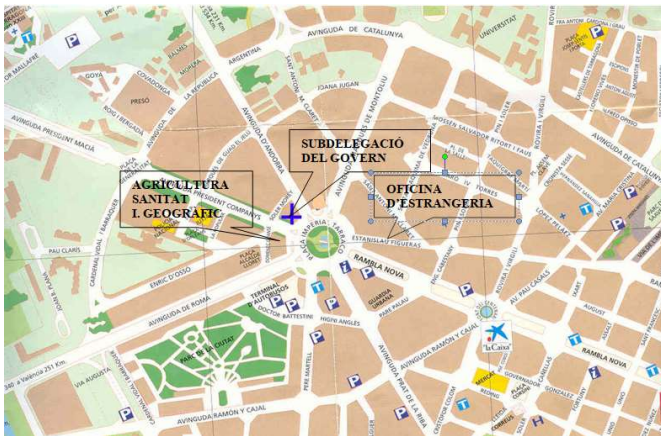
- Oficina d'Informació i Registre: L a V de 09:00 a 17:30 h.
  - Del 16 de juny al 15 de setembre L a V de . 08:00 a 15:00 h.
- Oficina d'Estrangeria:
  - L a J de 09:00 a 17:30 V de 09:00 a 14:00 h.
  - Del 16 de juny al 15 de setembre L a V de 09:00 a 14:00 h.
- Resta de Serveis: L a V de 09:00 a 14:00

## UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVEIS

La Secretaria General de la Subdelegació del Govern a Tarragona és la unitat responsable de la Carta de Serveis.

Serà l'encarregada de vetllar pel seu compliment i de comprovar les corresponents accions de millora.

## PLÀNOL DE SITUACIÓ



### MITJANS D'ACCÉS:

Formes d'accés:

Línies bus 3,5,6,8,11,12,21,23,30,34,41,42,54,85

Líneas bus 3,5,6,8,11,12,21,23,30,34,41,42,54,85

## ADRECES POSTALS, TELEFÒNIQUES I TELEMÀTIQUES

### 1. Subdelegació del Govern a Tarragona Pl. Imperial Tàrraco nº 3 - 43071 TARRAGONA

Centraleta 977 999 000 fax: 977 999 172

Oficina d'Informació 977 999 158

[registrogeneral.tarragona@correo.gob.es](mailto:registrogeneral.tarragona@correo.gob.es)

Protecció Civil 977 999 130

[proteccion\\_civil.tarragona@correo.gob.es](mailto:proteccion_civil.tarragona@correo.gob.es)

Autoritzacions Administratives/ Sancions 977 999 120

[personal\\_sanciones.tarragona@correo.gob.es](mailto:personal_sanciones.tarragona@correo.gob.es)

Jurat Provincial d'Expropiació 977 999 125

[jurado.expropiacion.tarragona@correo.gob.es](mailto:jurado.expropiacion.tarragona@correo.gob.es)

Indústria i Energia 977 999 065

[industria.tarragona@correo.gob.es](mailto:industria.tarragona@correo.gob.es)

Unitat contra la Violència sobre la Dona 977 999 161

[unidades\\_violencia.tarragona@correo.gob.es](mailto:unidades_violencia.tarragona@correo.gob.es)

### 2. Pl. Imperial Tàrraco nº 4 - 43071 TARRAGONA

Agricultura i Pesca 977 999 061 fax: 977 999096

[agricultura.tarragona@correo.gob.es](mailto:agricultura.tarragona@correo.gob.es)

Sanitat Exterior. CVI. 977 999 080 fax: 977 999089

[sanidad\\_exterior.tarragona@correo.gob.es](mailto:sanidad_exterior.tarragona@correo.gob.es)

Institut Geogràfic Nacional. 977999080 fax: 977999089

[instituto\\_geografico.tarragona@correo.gob.es](mailto:instituto_geografico.tarragona@correo.gob.es)

### 3. C/ Estanislau Figueras, 59 - 43071 TARRAGONA

Treball i Immigració 977 999 035

[trabajo.tarragona@correo.gob.es](mailto:trabajo.tarragona@correo.gob.es)

Oficina d'Estrangeria 977 999 149 fax: 977 999 047

<https://ssweb.seap.minhap.es/ayuda/consulta/extranjeriaCG>

### 4. Moll Andalucía s/n 43004 - TARRAGONA

Punt d'Inspecció en Frontera 977 999014 fax: 977999020

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

Pàgina Web:

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



GOBIERNO  
DE ESPAÑA



DELEGACIÓ DEL GOVERN A CATALUNYA

SUBDELEGACIÓ DEL GOVERN A TARRAGONA

# Subdelegació del Govern a Tarragona Carta de serveis 2021-2024



Edita: Ministerio de Política Territorial y Función Pública  
NIPO: 277-21-001-9

	GOBIERNO DE ESPAÑA	DELEGACIÓ DEL GOVERN A CATALUNYA
		SUBDELEGACIÓ DEL GOVERN A TARRAGONA

## 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, certificats d'antecedents penals, certificats de delictes sexuals, etc. Assistència i ajuda en procediments, informació i consulta sobre temes d'interès general. Clau permanent i certificat digital. Entrega de títols universitaris espanyols i de credencials d'homologació de títols estrangers.
- **AUTORITZACIONS ADMINISTRATIVES:** Autoritzacions en matèria d'armes, explosius i pirotècnia, seguretat privada. 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).
- **INSTITUT GEOGRÀFIC NACIONAL:** 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.
- **TREBALL I IMMIGRACIÓ:** Atenció a emigrants retornats 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 CIUTADANOS

D'acord amb el que es disposa en 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

- La resposta als **escrits** rebuts es realitzarà en un termini no superior a 15 dies hàbils.
- La resposta a les **consultes** rebudes per correu electrònic es realitzarà en un termini no superior a 2 dies hàbils, excepte en matèria d'Estrangeria.
- La resposta a les **queixes i suggeriments** es realitzarà en un termini no superior a 15 dies hàbils.
- Els ciutadans que disposin de cita prèvia al **Centre de Vacunació** seran atesos en l'hora concertada.

- La **resolució** dels expedients de **procediments d'autorització administrativa** de celebració d'espectacles públics es realitzarà en el termini de 10 dies hàbils.
- Resoldre les **sol·licituds d'Autorització de Subministrament d'Explosius** en un termini màxim de 3 dies hàbils des de la recepció de la documentació necessària per a la resolució, una vegada es compleixen tots els criteris establerts per la normativa d'explosius i que afecten a altres expedients.
- Resoldre les **sol·licituds de renovacions de carnets d'artiller** dins del període de validesa del carnet actual. En cas que no estigués en període de validesa, es resoldran en 3 dies hàbils a partir de la recepció de l'informe corresponent
- Resoldre les **sol·licituds d'autorització d'empreses de voladures especials** en un termini màxim de 5 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud.
- Resoldre les **sol·licituds d'informació sobre l'existència de procediments sancionadors** a nom de l'interessat en un termini màxim de 3 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud.
- L'emissió de les **propostes de resolució de sol·licituds de pagament de salaris de tramitació** s'efectuarà en el termini de 10 dies hàbils.
- La resolució de les **sol·licituds de gestió col·lectiva de contractacions en origen** s'efectuarà en el termini de 10 dies hàbils.
- L'expedició i posada a la disposició de l'interessat dels **certificats d'emigrant retornat** es realitzarà en el termini de 5 dies hàbils.
- L'emissió d'**informes i tramitació de les sol·licituds d'ajudes a espanyols retornats** serà efectuada en el termini de 5 dies hàbils.

## INDICADORS DE QUALITAT

- Percentatge d'escrits rebuts en un termini no superior a 15 dies hàbils.
- Percentatge de respostes a consultes rebudes per correu electrònic realitzades en un termini no superior a 2 dies hàbils, excepte en matèria d'Estrangeria.
- Percentatge de respostes a les queixes i suggeriments realitzats en un termini no superior a 15 dies hàbils.
- Percentatge de ciutadans atesos al Centre de Vacunació que disposen de cita prèvia i són atesos en l'hora concertada.
- Percentatge d'expedients de procediments d'autorització administrativa de celebració d'espectacles públics resolts en el termini de 10 dies hàbils.
- Percentatge de sol·licituds d'autorització de subministrament d'explosius resoltes en un termini màxim de 3 dies hàbils des de la recepció de la documentació necessària per a la resolució, una vegada es compleixen tots els criteris establerts per la normativa d'explosius i que afecten a altres expedients.
- Percentatge de sol·licituds de renovacions de carnets d'artiller resoltes dins del període de validesa del carnet actual. En cas que no estigués en període de validesa, resoltes en 3 dies hàbils a partir de la recepció de l'informe corresponent.
- Percentatge de sol·licituds d'autorització d'empreses de voladures especials resoltes en un termini màxim de 5 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud.
- Percentatge de sol·licituds d'informació sobre l'existència de procediments sancionadors a nom de l'interessat resoltes en un termini màxim de 3 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud.
- Percentatge de propostes de resolució de sol·licituds de pagament de salaris de tramitació resoltes en el termini de 10 dies hàbils.
- Percentatge de sol·licituds de gestió col·lectiva de contractacions en origen efectuada en el termini de 10 dies hàbils.
- Percentatge de certificats d'emigrant retornat expedits i posats a disposició de l'interessat realitzats en el termini de 5 dies hàbils.
- Percentatge d'informes i tramitació de les sol·licituds d'ajudes a espanyols retornats efectuada en el termini de 5 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 de la mateixa. El responsable de l'organisme informará al ciutadà de les actuacions dutes a terme i de les mesures adoptades, si s'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.

## FORMES DE PARTICIPACIÓ DELS CIUTADANOS 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 realitzin.
2. Mitjançant la formulació de queixes i suggeriments conforme al que es preveu en aquesta carta.
3. Mitjançant escrits o comunicacions electròniques que dirigeixin a la Unitat responsable d'aquesta Carta de Serveis.

## QUEIXES I SUGGERIMENTS

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

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