

PRESENTACIÓ

La Delegació del Govern a Catalunya és un òrgan de l'Administració General de l'Estat que actua sota la immediata dependència del Delegat del Govern. La Subdelegació del Govern a Barcelona és una unitat administrativa dependent de la Delegació de Govern a Catalunya i, com aquesta, adscrita al Ministeri de Política Territorial i Funció Pública.

El servei als ciutadans és l'objectiu de les Delegacions i Subdelegacions del Govern i millorar la qualitat d'aquest servei és l'interès de treballadors i responsables.

Les Cartes de Serveis s'integren al conjunt d'accions impulsades des del Ministeri de Política Territorial i Funció Pública, amb la finalitat de construir una nova Administració regida pels principis funcionals d'eficàcia, eficiència, transparència i servei efectiu als ciutadans, que posi aquests al centre de les seves decisions.

HORARIS DE ATENCIÓ AL PÚBLIC

- **Oficina d'Assistència en Matèria de Registre:** De 9,00 a 17,30 h. de dilluns a divendres, llevat horari d'estiu (de 16 juny a 15 de setembre que serà de 8,00 a 15,00 h).
 - **Registre Auxiliar de la Subdelegació del Govern** de 9,00 a 14,00 h. de dilluns a divendres.
 - **Subdelegació del Govern a Barcelona i Àrees Funcionals**, de 9,00 a 14,00 h. de dilluns a divendres.
 - **PIF Port**, horari general de dilluns a divendres de 9,00 a 19,00 h. en horari continuat.
 - **PIF Aeroport** de 9,00 a 22,00 h a Agricultura els 365 dies de l'any, previ avís, i a Sanitat Exterior de 9,00 a 14,00 h.
- Consultar horaris específics a Informació de cada Àrea funcional.
- **Oficines d'Estrangeria**, horari d'atenció amb cita prèvia, de dilluns a dijous de 9,00 a 17,30 h. i els divendres de 9,00 a 14,00 h. llevat horari d'estiu (de 16 de juny a 15 de setembre de dilluns a divendres de 9,00 a 14,00 h.)

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 la responsable de vetllar pel seu compliment i de comprovar les corresponents accions de millora.

Secretaria General de la Delegació del Govern a Catalunya
c/ Mallorca 278 - 08037 Barcelona

Adreça electrònica: secretario_general.barcelona@correo.gob.es



EDIFICI DE LA DELEGACIÓ DEL GOVERN A CATALUNYA

PLANELL DE SITUACIÓ



Formes d'accés:
Bus: 20, 39, 43, 45, 47, V17, H10
Metro: L3, L4

ADRECES POSTALS, TELEFÒNIQUES I TELEMÀTIQUES

Delegació del Govern a Catalunya i Subdelegació del Govern a Barcelona C/ Mallorca, 278 – 08037 Barcelona		
Centraleta	93 520 90 00	
Oficina d'Assistència en Matèria de Registre	93 520 96 62	red060.barcelona@correo.gob.es
Registre Auxiliar Subdelegació	93 520 99 83	
Drets ciutadans	93 520 99 40	autorizaciones.barcelona@correo.gob.es
Autoritzacions/Infraccions Admvs	93 520 99 21	infracciones.barcelona@correo.gob.es
Oficines d'Estrangeria Passeig Sant Joan 189 – 08037 Barcelona i C/Múrcia, 42 – 08027 Barcelona		
Oficina d'Estrangeria	93 520 14 10	infoext.barcelona@correo.gob.es
Àrees Funcionals Edifici Administratiu C/Bergara, 12 – 08002 Barcelona		
Agricultura	93 520 96 96	agricultura.barcelona@correo.gob.es
Pesca	93 520 97 02	pesca.barcelona@correo.gob.es
Exportacions	93 520 96 75	
Alta Inspecció Educació	93 520 96 03	altainspeccion.catt@correo.gob.es
Foment	93 520 96 08	direccion_aff.barcelona@correo.gob.es
Indústria	93 520 97 19	industria.barcelona@correo.gob.es
Sanitat	93 520 96 64	direccion_sanidad.catalunya@correo.gob.es
Centre Vacunació Internacional	93 520 96 63	cvi.barcelona@correo.gob.es
Treball	93 520 98 20	direccion_aitf.barcelona@correo.gob.es
PIF del Port de Barcelona C/Cal Patrici, 2-12 – ZAL II 08820 El Prat de Llobregat, Barcelona		
PIF Port Barcelona	93 520 91 80	sa_barcelona@correo.gob.es
	93 520 91 77	svegetal.barcelona@correo.gob.es
	93 520 91 95	sanidad_exterior.barcelona@correo.gob.es
PIF de l'Aeroport de Barcelona Terminal de Càrrega s/n (Edifici Cargoparc) – 08820 El Prat de Llobregat, Barcelona		
PIF Aeroport Barcelona	93 520 92 20	isa_aeropuerto.barcelona@correo.gob.es
		svegetal.aeropuerto.barcelona@correo.gob.es
		sanidad_exterior.barcelona@correo.gob.es

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

Pàgina Web
https://www.mptfp.gob.es/es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/catalunya.html

*Una versió en castellà d'aquesta Carta de Serveis
està a la vostra disposició*



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓ
DEL GOVERN
A CATALUNYA

SUBDELEGACIÓ
DEL GOVERN
A BARCELONA



Delegació del Govern a Catalunya i Subdelegació del Govern a Barcelona

Carta de Serveis

2019-2022

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



RELACIÓ DE SERVEIS QUE S'HI OFEREIXEN

• **Oficina d'Assistència en Matèria de Registre i Atenció al Ciutadà:** Registre i digitalització de documentació, informació general de tràmits i procediments, còpies electròniques, beques, ajuts, assistència i ajuda en procediments, informació i consulta sobre temes d'interès general per als ciutadans.

• **Drets dels Ciutadans. Autoritzacions i Infraccions administratives:** autoritzacions en pirotècnia, tinença i ús d'armes, armers d'empreses de seguretat privada. Expedients sancionadors d'explosius, armes, precursors, pirotècnia i estrangeria.

• **Protecció Civil:** coordinació d'actuacions i assessorament en supòsits de situacions d'emergència d'interès nacional.

• **Unitat de Coordinació contra la violència sobre la Dona:** seguiment, suport i elaboració d'actuacions en relació a situacions de violència de gènere.

• **Jurat Provincial d'Expropiació Forçosa:** Secretaria del Jurat i tramitació d'expedients d'expropiació.

• **Treball i Immigració:** atenció a emigrants retornats, proposta de resolució sobre salaris de tramitació. Informació i tramitació d'expedients per a la concessió de permisos en matèria d'estrangeria.

• **Sanitat:** control sanitari en frontera de mercaderies, resposta a alertes sanitàries internacionals, inspeccions farmacèutiques i sanitàries, policia sanitària mortuòria, vacunacions internacionals, reglament sanitari internacional, inspecció de productes alimentaris.

• **Indústria:** informe en expedients per a armeries, fàbriques d'armes i explosius, dipòsits, galeries i camps de tir, ús d'explosius i pirotècnia, inspeccions i seguiment de projectes.

• **Agricultura i Pesca:** control sanitari en frontera, inspeccions de mercaderies, inspeccions de pesca en aigües exteriors, supervisió de preses de mostres d'animals en quarantena per a l'exportació, Pla FEAD.

• **Alta Inspecció d'Educació:** informació de les sol·licituds de convalidació, homologació i equivalència d'estudis i titulació competència AGE. Lliurament de títols i credencials.

• **Foment:** planejament urbà i territorial, manteniment demarcació de frontera, expedients sancionadors del sector ferroviari i de carreteres, difusió i venda de cartografia de l'IGN.

DRETS DELS CIUTADANS

D'acord amb allò que estableix 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 en relació als requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposin als projectes, actuacions o sol·licituds que es proposin dur a terme.

COMPROMISOS DE QUALITAT QUE S'HI OFEREIXEN

• El temps d'espera de trucades telefòniques ateses no serà superior als dos minuts.

• El termini de resposta a escrits, correu postal o electrònic, serà inferior a vint dies hàbils.

• Les queixes i suggeriments es contesten en un termini màxim de deu dies hàbils,
• Les sol·licituds d'autorització en matèria de consum d'explosius i/o pirotècnica s'informaran en un termini de 72 hores, des de la recepció completa de la documentació.

• Els expedients de procediments d'autorització administrativa de celebració d'espectacles de focs artificials, ús d'artificis pirotècnics en manifestacions festives, autoritzacions de camps de tir, itineraris de tir i actuació de trabucaires es resoldran en un termini màxim de deu dies hàbils des de la recepció completa de la documentació.

• Les propostes de resolució de sol·licituds de pagament de salaris de tramitació s'emetran com a màxim, en el termini de deu dies hàbils des de la recepció completa de la documentació.

• Les sol·licituds d'autorització de residència temporal i treball per compte d'altri de duració determinada i gestió col·lectiva de contractacions en origen es resoldran en deu dies hàbils des de la recepció completa de la documentació.

• L'expedició a l'interessat del certificat d'emigrant retornat es durà a terme en el termini de cinc dies hàbils des de la recepció completa de la documentació.

• Les sol·licituds d'ajuts a emigrants retornats seran informades i tramitades dins dels cinc dies hàbils des de la recepció completa de la documentació.

• Les sol·licituds de renovació d'autoritzacions de residència temporal es resoldran en un termini màxim de trenta dies hàbils.

• Les sol·licituds d'autoritzacions de residència temporal per a reagrupament familiar es resoldran en un termini màxim de quaranta dies hàbils.

• Les sol·licituds de residència de llarga durada es resoldran en un termini màxim de trenta dies hàbils.

• Les sol·licituds d'autorització de residència per a circumstàncies excepcionals d'arrelament familiar es resoldran en un termini màxim de cinquanta dies hàbils.

• Atendre el 100% dels viatgers que s'apropin al Centre de Vacunació Internacional, incloent-hi aquells que han concertat cita i els que no en disposin.

• Els expedients d'Inspecció (Sanitat Animal, Sanitat Vegetal i Sanitat Exterior) es resoldran en un termini màxim de 24 hores, des de la recepció completa de la documentació i sempre que no requereixi control addicional.

• Les sol·licituds de reconeixement de signatures en documents acadèmics corresponents a estudis universitaris oficials que hagin de fer efecte a l'estranger, es resoldran en un termini màxim de 24 hores, amb tota la documentació exigida.

INDICADORS DE QUALITAT

• Percentatge de consultes telefòniques contestades abans de dos minuts.

• Percentatge de consultes escrites, per correu postal o electrònic contestades abans de vint dies hàbils.

• Percentatge de queixes i suggeriments contestats en deu dies hàbils.

• Percentatge d'informes de sol·licituds d'autorització d'explosius contestats en 72 hores.

• Percentatge de procediments d'autoritzacions de celebració d'espectacles de focs artificials, ús d'artificis pirotècnics en manifestacions festives, autoritzacions de camps de tir, itineraris de tir i actuació de trabucaires resolta en deu dies hàbils.

• Percentatge de propostes de sol·licituds de pagaments de salaris de tramitació emesos en el termini màxim de deu dies hàbils.

• Percentatge d'expedients d'autorització de residència temporal i treball per compte d'altri de duració determinada i gestió col·lectiva de contractacions en origen resolta en els deu dies hàbils des de la recepció completa de la documentació.

• Percentatge de certificats d'emigrant retornat expedits en cinc dies hàbils des de la presentació completa de la documentació.

• Percentatge d'expedients de sol·licituds d'ajuts a espanyols retornats tramitats i informats en el termini màxim de cinc dies hàbils.
• Percentatge d'expedients de sol·licituds de renovació d'autoritzacions de residència temporal resolta en el termini màxim de trenta dies hàbils.

• Percentatge d'expedients de sol·licituds d'autorització de residència temporal per reagrupament familiar resolta en un termini màxim de quaranta dies hàbils.

• Percentatge d'expedients de sol·licituds de residència de llarga durada resolta en un termini màxim de trenta dies hàbils.

• Percentatge d'expedients de sol·licituds d'autorització de residència per circumstàncies excepcionals d'arrelament familiar resolta en termini màxim de cinquanta dies hàbils.

• Percentatge d'atenció als viatgers que s'apropin al CVI el mateix dia amb i sense cites concertades de vacunació internacional.

• Percentatge d'expedients d'inspecció de mercaderies a Sanitat Animal, Sanitat Vegetal i Sanitat Exterior resolta en termini màxim de 24 hores.

• Percentatge d'expedients de sol·licitud de reconeixement de signatures en documents acadèmics d'estudis universitaris oficials que hagin de fer efecte a l'estranger resolta en un termini màxim de 24 hores des de la formalització de tota la documentació.

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

Les reclamacions per l'incompliment d'algun dels compromisos assumits en aquesta Carta poden dirigir-se a la unitat responsable del centre, emplantant el formulari corresponent o mitjançant escrit lliurat per qualsevol dels mitjans assenyalats a l'apartat Queixes i Suggeriments. El responsable del centre informarà al ciutadà de les actuacions dutes a terme i, si s'escau, de les mesures adoptades. Així mateix, presentarà les oportunes disculpes en cas d'observar deficiències en relació a les citades 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

Els ciutadans podran col·laborar i participar en la millora dels serveis oferts, per qualsevol de les següents vies: mitjançant l'expressió de les seves opinions, mitjançant les enquestes que periòdicament es portin a terme i a la formulació de queixes i suggeriments segons el previst a la present carta i a la normativa i legislació vigent.

QUEIXES I SUGGERIMENTS

Els ciutadans poden formular queixes i suggeriments relatives al funcionament dels serveis oferts per la Delegació i la Subdelegació de Govern de les següents formes:

- Mitjançant la presentació del formulari de queixes i suggeriments a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà.
- Per correu postal.
- Mitjançant correu electrònic dirigit a sugerencias.barcelona@correo.gob.es
- Mitjançant la seu electrònica (amb DNIE o certificat electrònic vigent). <https://sede.administracionespublicas.gob.es>