



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

2016-2019



NIPO: 785-17-056-0

La Delegació Del Govern a Catalunya i La Subdelegació Del Govern a Barcelona

La Delegació del Govern a Catalunya és una unitat adscrita orgànicament al Ministeri de la Presidència i per a les Administracions Territorials. La Subdelegació del Govern a Barcelona, és una unitat administrativa depenent de la Delegació de Govern a Catalunya i, com aquesta, adscrita al mencionat Ministeri. El servei als ciutadans és l'objectiu de les Delegacions i Subdelegacions del Govern; millorar permanentment la qualitat d'aquest servei és l'interès d'empreats i responsables. Les Cartes de Serveis s'integren al conjunt d'accions evolutives impulsades des del Ministeri, amb la finalitat de construir una nova Administració regida pels principis funcionals d'eficàcia, eficiència, transparència i servei als ciutadans, que posi aquests al centre de les seves decisions.

Relació De Serveis que S'hi Ofereixen

- **Registre i Oficina d'Informació i Atenció al ciutadà:** Registre de documents i informació general de tràmits i procediments, compulses, beques, ajuts, etc. Informació i consulta sobre temes d'interès general per als ciutadans.
- **Drets dels Ciutadans. Autoritzacions i Infraccions administratives:** Autoritzacions en matèria de tinença i ús d'armes, pirotècnia, armers d'empreses de seguretat. Expedients sancionadors d'estrangeria, armes i pirotècnia.
- **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 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:** Atenció a emigrants retornats; informació sociolaboral i salaris de tramitació. Informació i tramitació d'expedients per a la concessió de permisos en matèria d'estrangeria.
- **Sanitat:** Exercici de competències estatal en matèria de sanitat, control sanitari de mercaderia, inspeccions sanitàries, policia sanitària mortuòria, vacunacions internacionals, reglament sanitari internacional, inspecció farmacèutica.
- **Indústria:** Informe en expedients sobre armeries, fàbriques d'armes i explosius, dipòsits, galeries i camps de tir, ús d'explosius i pirotècnia.
- **Agricultura i Pesca:** Exercici de competències estatals en matèria d'agricultura, control sanitari de mercaderia, inspeccions de pesca en aigües exteriors, supervisió de preses de mostres d'animals en quarantena per a l'exportació.
- **Alta Inspecció d'Educació:** Informació sobre el reconeixement de títols, tramitació de sol.licituds d'homologació d'estudis estrangers universitaris.. Entrega de títols i credencials.
- **Foment:** Tramitació d'expedients en matèria de foment, assessorament i assistència a transportistes autònoms per carretera; expedients sancionadors del sector ferroviari, assessorament i assistència a entitats públiques per a la rehabilitació de patrimoni històric-artístic.

Drets DeLS Ciutadans

D'acord amb allò que disposa la Llei 39/2015 del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, els ciutadans tenen dret a obtenir informació i

orientació respecte dels requisits jurídics i tècnics que les disposicions vigents imposin als projectes, actuacions o sol·licituds que hagin de dur a terme.

Compromís De Qualitat que S'hi Ofereixen

- El temps d'espera de trucades ateses no serà superior a dos minuts.
- El termini de resposta d'escrits, correu postal i electrònic, serà inferior a vint dies hàbils.
- Les queixes i suggeriments es contesten en un termini màxim de 10 dies hàbils,
- Informar totes les sol·licituds d'autorització en matèria de consum d'explosius i/o pirotècnica en un termini de 72 hores, sempre que la documentació es presenti completa.
- Resolució dels procediments d'autorització 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 en un termini de 10 dies hàbils des que el ciutadà presenti la documentació completa.
- Les propostes de resolució de sol·licituds de pagament de salaris de tramitació s'emetran com a màxim, en el termini de 10 dies hàbils des que el ciutadà presenti la documentació completa.
- Resolució de 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 en 10 dies hàbils des que el ciutadà presenti la documentació completa.
- Expedició dels certificats d'emigrant retornat en el termini de 5 dies hàbils següents a la presentació de la documentació completa pel ciutadà.
- Les sol·licituds d'ajuts a emigrants retornats seran informades i tramitades com a màxim dins dels 5 dies hàbils següents a la recepció completa de la documentació.
- Resolució de sol·licituds de renovació d'autoritzacions de residència temporal en un termini de 30 dies.
- Resolució de sol·licituds d'autoritzacions de residència temporal per reagrupament familiar en un termini de 40 dies.
- Resolució de sol·licituds inicials d'autorització de residència temporal amb excepció de l'autorització de treball presentades a l'exterior, en un termini màxim de 5 dies.
- Resolució en un termini de 50 dies de sol·licituds d'autorització de residència per a circumstàncies excepcionals d'arrelament familiar.
- Atendre el 98% dels viatgers que s'apropin al Centre de Vacunació Internacional, incloent aquells que han concertat cita com aquells que no disposin de la mateixa.
- Resolució dels expedients d'Inspecció (Sanitat Animal, Sanitat Vegetal i Sanitat Exterior) en un termini màxim de 24 h. sempre que la documentació sigui correcte i no requereixi control addicional.
- Resolució de les sol·licituds de verificació de signatures a documents acadèmics d'estudis universitaris oficials a legalitzacions i postil·les de La Haya en un termini màxim de 24 hores, amb tota la documentació exigida.

ÍndicaDorS De Qualitat

- Consultes telefòniques contestades en el moment i abans de 2 minuts.
- Consultes escrites contestades abans de 20 dies.
- Queixes i suggeriments contestats en 10 dies hàbils.
- Informes de sol·licituds d'autorització d'explosius contestats en 72 hores.
- Procediments d'autoritzacions detallats al punt 5 dels compromisos, resoltos en 10 dies hàbils.

- Propostes de sol.licituds de pagaments de salaris de tramitació emesos en el termini màxim de 10 dies hàbils.
- Expedients d´autorització de residència temporal i treball per compte d´altri de duració determinada i gestió col.lectiva de contractacions en origen resolts en els 10 dies hàbils des de la recepció completa de la documentació.
- Certificats d´emigrant retornat expedits en 5 dies hàbils des de la presentació de la documentació completa pel ciutadà.
- Expedients de sol.licituds d´ajuts a espanyols retornats tramitats i informats en el termini màxim de 5 dies hàbils.
- Expedients de sol.licituds de renovació d´autoritzacions de residència temporal resolts en el termini de 30 dies.
- Expedients de sol.licituds d´autorització de residència temporal per reagrupació temporal resolts en un termini de 40 dies.
- Expedients de sol.licituds inicials d´autorització de residència temporal (llevat autorització de treball presentada a l´exterior) resolts en un termini de 5 dies.
- Expedients de sol.licituds d´autorització de residència per circumstàncies excepcionals d´arrelament familiar resolts en termini de 50 dies.
- Atenció al 98% dels viatgers que s´apropin al CVI al mateix dia amb i sense cites concertades de vacunació internacional.
- Resolució d´expedients d´inspecció de mercaderies a Sanitat Animal, Sanitat Vegetal i Sanitat Exterior en termini màxim de 24 h.
- Resolució dels expedients de verificació de signatures en documents acadèmics d´estudis universitaris oficials a legalitzacions i postil.les de La Haya, en un termini màxim de 24 hores.

meSureS De SubSanació

- ▶ En cas d'incompliment d'algun dels compromisos assumits a la Carta i un cop emplenat el formulari corresponent o escrit lliurat per qualsevol dels mitjans assenyalats a l´apartat Queixes i Suggestiments, el Responsable del Centre adreçarà una carta informant de les actuacions i mesures adoptades, en cas necessari, presentant les oportunes disculpes en cas d´observar deficiències en el servei o incompliment dels compromisos declarats.
- ▶ 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 a la millora dels serveis oferits, per qualsevol de les següents vies: mitjançant l´expressió de les seves opinions i valoracions a les enquestes que periòdicament es portin a terme i la formulació de queixes i suggestiments segons el previst a la present carta i a la normativa i legislació vigent.

queixeS i Suggestiments

Els ciutadans poden formular queixes i suggestiments relatives al funcionament dels serveis oferts per la Delegació i la Subdelegació de Govern mitjançant la presentació del formulari de queixes i suggestiments a l´Oficina d´Informació, la bústia de suggestiments, correu electrònic a sugerencias.barcelona@correo.gob.es, correu postal, o correu electrònic a la següent seu electrònica:

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

DIRECTORI

Delegació del Govern a la Comunitat Autònoma de Catalunya i Subdelegació del Govern a Barcelona

C/ Mallorca, 278. 08037 – BARCELONA.

UNITAT	TELÈFON	ADREÇA ELECTRÒNICA
Centralita	93 520 90 00	

Registre General de la Delegació del Govern a Catalunya i Oficina 060

C/ Bergara, 12. 08002 – BARCELONA.

UNITAT	TELÈFON	ADREÇA ELECTRÒNICA
Registre General i Oficina 060	93 520 96 22	red060.barcelona@correo.gob.es

Registre Auxiliar de la Subdelegació del Govern a Barcelona

C/ Mallorca, 278. 08037 – BARCELONA.

UNITAT	TELÈFON	ADREÇA ELECTRÒNICA
Registre Auxiliar Subdelegació	93 520 99 83	

Drets dels ciutadans. Autoritzacions i Infraccions administratives

C/ Mallorca, 278. 08037 – BARCELONA.

UNITAT	TELÈFON	ADREÇA ELECTRÒNICA
Drets ciutadans	93 520 99 40	autorizaciones.barcelona@correo.gob.es
Autoritzacions/Infraccions administratives	93 520 99 21	infracciones.barcelona@correo.gob.es

Oficines d'Estrangeria

Passeig Sant Joan, 189. 08037 – BARCELONA. C/ Múrcia, 42. 08027 – BARCELONA.

UNITAT	TELÈFON	ADREÇA ELECTRÒNICA
Oficina d'Estrangeria	93 520 14 10	infoext.barcelona@correo.gob.es

Àrees Funcionals

Edifici Administratiu. C/ Bergara, 12. 08002 – BARCELONA.

UNITAT	TELÈFON	ADREÇA ELECTRÒNICA
Agricultura i Pesca	93 520 96 96	agricultura.barcelona@correo.gob.es
Pesca	93 520 97 02	pesca.barcelona@correo.gob.es
Exportacions	93 520 96 75	isa_b.barcelona@correo.gob.es
Alta Inspecció d'Educació	93 520 96 03	altainspeccion.cat@correo.gob.es
Foment	93 520 96 09	direccion_aff.barcelona@correo.gob.es
Indústria i Energia	93 520 97 22	industria.barcelona@correo.gob.es
Sanitat i Política Social	93 520 96 64	direccion_sanidad.catalunya@correo.gob.es
Centre de Vacunació Internacional	93 520 96 63	

Àrees Funcionals

Passeig Sant Joan, 189. 08037 – BARCELONA.

UNITAT	TELÈFON	ADREÇA ELECTRÒNICA
Treball i Immigració	93 520 98 20	direccion_aft.barcelona@correo.gob.es
Oficina d'Informació Soci-laboral	93 520 98 25	

PIF del Port de Barcelona

C/ Cal Patrici, 2-12 - ZAL II. 08820 – El Prat de Llobregat – BARCELONA.

UNITAT	TELÈFON	ADREÇA ELECTRÒNICA
PIF Port Barcelona	93 520 91 80	isa_aeropuerto.barcelona@correo.gob.es svegetal.barcelona@scoreo.gob.es sanidad_exterior.barcelona@correo.gob.es

PIF Aeroport Barcelona

Terminal de Càrrega, s/n. (Cargoparc). 08820 – El Prat de Llobregat – BARCELONA.

UNITAT	TELÈFON	ADREÇA ELECTRÒNICA
PIF Aeroport Barcelona	93 520 92 20	isa_aeropuerto.barcelona@correo.gob.es svegetal.barcelona@correo.gob.es sanidad_exterior.barcelona@correo.gob.es

HORARIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC

- Registre General de la Delegació de Govern i Oficina 060 en horari continuat de 9 a 17,30 h. de dilluns a divendres i de 9 a 14 h. els dissabtes, llevat l'horari d'estiu (de 16 juny a 15 de setembre) que serà de 8 a 15 h de dilluns a divendres i de 9 a 14 h els dissabtes.
- Registre Auxiliar de la Subdelegació del Govern en horari continuat de 9 a 14,00 hores de dilluns a divendres.
- A la Subdelegació del Govern i Àrees Funcionals, de dilluns a divendres, de 9 a 14 h.
- PIF Port, horari general de dilluns a divendres, atenció al públic de 9 a 14 h i 9 a 19 h en inspecció. Al PIF Aeroport de 9 a 22 h a Agricultura els 365 dies de l'any, previ avis, i a Sanitat Exterior de 9 a 14 h. Consultar horaris específics a informació de cada Àrea funcional.
- A les Oficines d'Estrangeria, horari d'atenció amb cita prèvia, de dilluns a dijous de 9 a 17,30 h. i els divendres de 9 a 14 h. llevat horari d'estiu, de 16 de Juny a 15 de Setembre, de dilluns a divendres de 9 a 14 h.

En rehabilitació



EDIFICI DE LA DELEGACIÓ DEL GOVERN A CATALUNYA

Delegació del Govern a Catalunya Subdelegació del Govern a Barcelona

Carrer Mallorca, 278. 08037 – Barcelona.



Formes d'accés:

Bus: 20, 39, 43, 45, 47, V17, H10. **Metro:** L3, L4.

UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVEIS

Secretaria General de la Delegació del Govern a Catalunya
C/ Mallorca, 278. 08037 - Barcelona.

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

Una versió en castellà d'aquest document, és a la seva disposició.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓ
DEL GOVERN A
CATALUNYA

SUBDELEGACIÓ
DEL GOVERN A
BARCELONA