



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
CATALUÑA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN TARRAGONA



Subdelegación del Gobierno en Tarragona

Carta de Servicios

2018-2021



Edita: PCI
NIPO: 785-18-010-5

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- ▶ **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Recepción, registro y remisión de escritos dirigidos a órganos de cualquier Administración Pública. Información de la actividad de la Administración y ofertas de empleo público. Expedición del Certificado de Firma Digital y alta en Cl@ve.
- ▶ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** En materia de tenencia y uso de armas y explosivos y pirotecnia.
- ▶ **SANCIONES ADMINISTRATIVAS:** En materia de armas, pirotecnia, extranjería, pesca, etc.
- ▶ **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de las actuaciones de las Administraciones Públicas en situaciones de emergencia de interés nacional, en especial de la activación del Plan de Emergencia Nuclear. Colaborar en el resto de situaciones de emergencia.
- ▶ **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN:** desempeño de la secretaría del Jurado, el cual fija el justiprecio de los bienes y derechos expropiados por la Administración General del Estado.
- ▶ **EDUCACIÓN:** Información y tramitación de homologaciones, convalidaciones y equivalencias de títulos académicos oficiales. Entrega de credenciales y títulos universitarios.
- ▶ **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Apoyo a la protección integral de las víctimas de violencia de género, identificando los recursos destinados a dicha protección.
- ▶ **AGRICULTURA Y PESCA:** Control sobre el comercio internacional de productos agroalimentarios e inspección pesquera.
- ▶ **INDUSTRIA:** Tramitación de autorizaciones e inspecciones en materia de explosivos, pirotecnia, cartuchería y armerías. Seguimiento de la ejecución de proyectos de competencia estatal en materia de energía.
- ▶ **SANIDAD:** Control sanitario de puertos y fronteras, de pasajeros y mercancías. Vacunaciones internacionales y titulaciones de profesionales sanitarios.
- ▶ **TRABAJO:** Atención a emigrantes retornados, propuesta de resolución de salarios de tramitación. Información general y tramitación de expedientes para la concesión de permisos en materia de extranjería.
- ▶ **FOMENTO:** Información relativa a trámites del Ministerio de Fomento.
- ▶ **INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL:** Actualización del Mapa Topográfico Nacional y bases de información geográfica. Proporcionar información geográfica básica sobre el territorio.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas están reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Asimismo, el artículo 53 de la referida Ley 39/2015, de 1 de octubre, reconoce los derechos del interesado en el procedimiento administrativo.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- ▶ Atención de las llamadas telefónicas antes de 2 minutos.

- ▶ Atención de las consultas presenciales antes de 10 minutos.
- ▶ Respuesta a los escritos recibidos en un plazo no superior a 15 días hábiles.
- ▶ Respuesta a las consultas recibidas por correo electrónico en un plazo no superior a 1 día hábil.
- ▶ Respuesta a las quejas y sugerencias en un plazo no superior a 15 días hábiles.
- ▶ Emisión del informe y tramitación de las solicitudes de autorización en materia de consumo de explosivos y/o pirotecnia en el plazo de 3 días hábiles.
- ▶ Resolución de los expedientes de procedimientos de autorización administrativa de celebración de espectáculos públicos, en el plazo de 10 días hábiles.
- ▶ Emisión de las propuestas de resolución de solicitudes de pago de salarios de tramitación en el plazo de 10 días hábiles.
- ▶ Resolución de las solicitudes de autorización de residencia temporal y trabajo por cuenta ajena de duración determinada en el plazo de 10 días hábiles.
- ▶ Resolución de las solicitudes de contrataciones en origen en el plazo de 10 días hábiles.
- ▶ Expedición y puesta a disposición del interesado de los certificados de emigrante retornado en el término de 5 días hábiles.
- ▶ Emisión de informe y tramitación de las solicitudes de ayudas a españoles retornados en el plazo de 5 días hábiles.
- ▶ Resolución de solicitudes de renovación de autorizaciones de residencia temporal en un plazo no superior a 30 días.
- ▶ Resolución de los expedientes de Inspección de mercancías en Sanidad Animal, Sanidad Vegetal y Sanidad Exterior en un plazo de 24 horas.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

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 disculpas oportunas 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.

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 consultas recibidas por correo electrónico contestadas en 1 día hábil.
- ▶ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en 15 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de informes de solicitudes de autorización de explosivos contestados en 3 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de procedimientos de autorizaciones de celebración de espectáculos públicos resueltos en 10 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de propuestas de resolución de solicitudes de pago de salarios de tramitación emitidas en el plazo de 10 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de resolución de las solicitudes de autorización de residencia temporal y trabajo por cuenta ajena de duración determinada en el plazo de 10 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de resolución de las solicitudes de gestión colectiva de contrataciones en origen en el plazo de 10 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de certificados de emigrante retornado expedidos en el término de 5 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de expedientes de solicitudes de ayudas a españoles retornados tramitados e informados en un plazo de 5 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de expedientes de solicitudes de renovación de autorizaciones de residencia temporal resueltos en un plazo no superior a 30 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de expedientes de inspección de mercancías en Sanidad Animal y Vegetal y Sanidad Exterior resueltos en un plazo de 24 horas.

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 medios siguientes:

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

La formulación de Quejas podrá realizarse:

- ▶ Presencialmente, rellenando el formulario correspondiente en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.
- ▶ Por correo postal dirigido a la Oficina de Información y Atención al Ciudadano o a la unidad responsable de la Carta.
- ▶ Mediante correo electrónico suscrito con la firma electrónica del interesado y dirigido a la dirección: secretario_general.tarragona@correo.gob.es.
- ▶ En la sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es/>
- ▶ En el Registro Electrónico de la Administración General del Estado: <http://administracion.gob.es>

PRESENTACIÓN

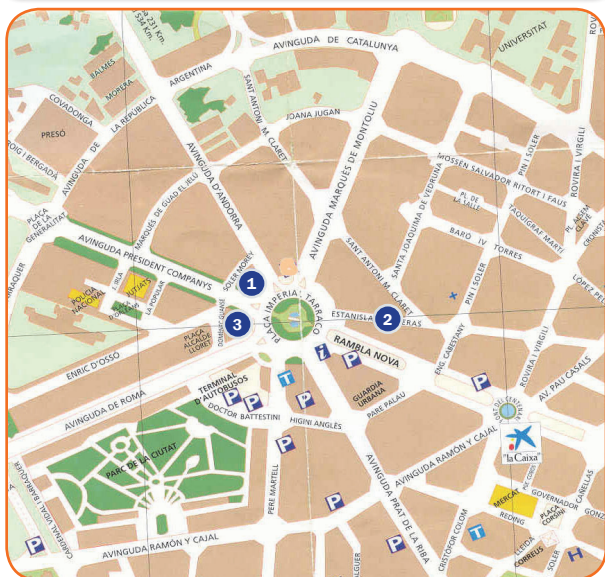
La **Subdelegación del Gobierno en Tarragona** es un órgano de la Administración General del Estado, que actúa bajo la inmediata dependencia de la Delegación del Gobierno en Cataluña. El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Subdelegaciones del Gobierno en las distintas provincias que configuran la geografía española, y 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.

DIRECCIONES POSTALES, TELEMÁTICAS Y TELEFÓNICAS

1. Pl. Imperial Tàrraco nº 3 - 43005 TARRAGONA		TELÉFONO
Centralita		977 999 000 fax: 977 999 172
Oficina de Información	registrogeneral.tarragona@correo.gob.es	977 999 158
Protección Civil	proteccion_civil.tarragona@correo.gob.es	977 999 130
Autorizaciones Administrativas/ Sanciones	personal_sanciones.tarragona@correo.gob.es	977 999 120
Educación	educacion.tarragona@correo.gob.es	977 999 123
Jurado de expropiación	jurado.expropiacion.tarragona@correo.gob.es	977 999 125
Industria	industria.tarragona@correo.gob.es	977 999 065
Fomento	fomento.tarragona@correo.gob.es	977 999 067
Unidad contra la Violencia sobre la Mujer	unidades_violencia.tarragona@correo.gob.es	977 999 161
2. Pl. Imperial Tàrraco nº 4 - 43005 TARRAGONA		
Agricultura y Pesca	agricultura.tarragona@correo.gob.es	977 999 061 fax: 977 999 096
Sanidad Exterior		977 999 080 fax: 977 999 089
Centro de Vacunación Internacional	sanidad_exterior.tarragona@correo.gob.es	
Instituto Geográfico	instituto_geografico.tarragona@correo.gob.es	977 999 068 fax: 977 999 098
3. C/ Estanislau Figueras, 59 - 43005 TARRAGONA		
Trabajo	trabajo.tarragona@correo.gob.es	977 999 035
Oficina de Extranjería	info.extranjeria.tarragona@correo.gob.es	977 999 149 fax: 977 999 047
4. Muelle Andalucía s/n 43004 - TARRAGONA		
Puesto Inspección Fronteriza		977 999014 fax: 977 999 020

PLANO DE SITUACIÓN



Formas de acceso: líneas bus 3,5,6,8,11,12,21,23,30,34,41,42,54,85

(1) SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO

(2) OFICINA DE EXTRANJERÍA

(3) AGRICULTURA SANIDAD I. GEOGRÁFICO

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO

- De 09.00 a 17.30 h. de lunes a viernes.
- Del 16 de junio al 15 de septiembre de 08.00 a 15.00 h. de lunes a viernes.

OFICINA DE EXTRANJERÍA

- De 09:00 a 17.30 h. de lunes a jueves y de 09.00 a 14.00 h. los viernes.
- Del 16 de junio al 15 de septiembre de 09.00 a 14.00 h. de lunes a viernes.

RESTO DE UNIDADES Y DEPENDENCIAS

- De 09.00 a 14.00 h. de lunes a viernes durante todo el año.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

SECRETARÍA GENERAL

Plaza Imperial Tàrraco,3

Teléfono 977 999 106 fax. 977 999 172

secretario_general.tarragona@correo.gob.es