

PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Tarragona es un órgano que está adscrito al Ministerio de Política Territorial.

Este Organismo asume en esta Carta de Servicios un compromiso escrito y público de calidad con los usuarios de los servicios que presta y con los ciudadanos a los que sirve, tal y como afirma el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

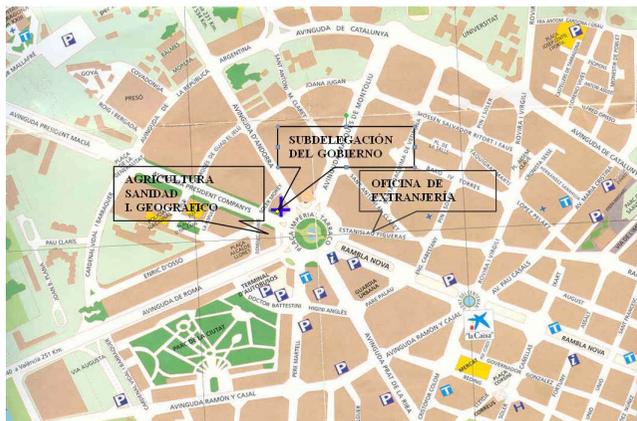
- Oficina de Información y Registro: L a V de 09:00 a 17:30 h.
 - Del 16 de junio al 15 de septiembre L a V de 08:00 a 15:00 h.
- Oficina de Extranjería:
 - L a J de 09:00 a 17:30 V de 09:00 a 14:00 h.
 - Del 16 de junio al 15 de septiembre L a V de 09:00 a 14:00 h.
- Resto de Servicios: L a V de 09:00 a 14:00

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno en Tarragona 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.

PLANO DE SITUACIÓN



MEDIOS DE ACCESO:

Formas de acceso:

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

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

1. Subdelegación del Gobierno en Tarragona Pl. Imperial Tàrraco nº 3 - 43071 TARRAGONA

Centralita 977 999 000 fax: 977 999 172

Oficina de Información 977 999 158

registrogeneral.tarragona@correo.gob.es

Protección Civil 977 999 130

proteccion_civil.tarragona@correo.gob.es

Autorizaciones Administrativas/ Sanciones 977 999 120

personal_sanciones.tarragona@correo.gob.es

Jurado de expropiación 977 999 125

jurado.expropiacion.tarragona@correo.gob.es

Industria y Energía 977 999 065

industria.tarragona@correo.gob.es

Unidad contra la Violencia sobre la Mujer 977 999 161

unidades_violencia.tarragona@correo.gob.es

2. Pl. Imperial Tàrraco nº 4 - 43071 TARRAGONA

Agricultura y Pesca 977 999 061 fax: 977 999 096

agricultura.tarragona@correo.gob.es

Sanidad Exterior. CVI. 977 999 080 fax: 977 999 089

sanidad_exterior.tarragona@correo.gob.es

Instituto Geográfico Nacional. 977 999 080 fax: 977 999 089

instituto_geografico.tarragona@correo.gob.es

3. C/ Estanislau Figueras, 59 - 43071 TARRAGONA

Trabajo e Inmigración 977 999 035

trabajo.tarragona@correo.gob.es

Oficina de Extranjería 977 999 149 fax: 977 999 047

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

4. Muelle Andalucía s/n 43004 - TARRAGONA

Puesto Inspección Fronteriza 977 999 014 fax: 977 999 020

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

Página Web:

https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegacion_es/catalunya/sub_tarragona.html



GOBIERNO DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CATALUÑA

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN TARRAGONA



Subdelegación del Gobierno en Tarragona

Carta de servicios 2021-2024



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



GOBIERNO DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CATALUÑA

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN TARRAGONA

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO:** Registro y digitalización de documentación, información general de trámites y procedimientos, copias electrónicas, becas, ayudas, certificados de antecedentes penales, certificados de delitos sexuales, etc. Asistencia y ayuda en procedimientos, información y consulta sobre temas de interés general. Clave permanente y certificado digital. Entrega de títulos universitarios españoles y de credenciales de homologación de títulos extranjeros.
- **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** Autorizaciones en materia de armas, explosivos y pirotecnia, seguridad privada. Expedientes sancionadores en materia de seguridad ciudadana.
- **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Gestión de expedientes para la determinación del justiprecio de los bienes expropiados por la Administración General del Estado.
- **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia en la provincia. Tramitación de ayudas de ámbito estatal por situaciones de emergencia en materia de protección civil.
- **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Coordinación, seguimiento, apoyo y elaboración de actuaciones para la protección de mujeres víctimas de violencia de género.
- **SANIDAD:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (control sanitario de mercancía en frontera, respuesta a alertas sanitarias internacionales, vacunación internacional, traslados internacionales de cadáveres, inspección farmacéutica y sanitaria).
- **AGRICULTURA Y PESCA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones pesqueras, inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal en frontera).
- **INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL:** Venta de publicaciones y cartografía.
- **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 E INMIGRACIÓN:** Atención a emigrantes retornados y salarios de tramitación.
 - **OFICINA DE EXTRANJERÍA:** Información general y tramitación de expedientes para la concesión de autorizaciones 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 respuesta a **los escritos** recibidos se realizará en un plazo no superior a 15 días hábiles.
- La respuesta a **las consultas** recibidas por correo electrónico se realizará en un plazo no superior a 2 días hábiles, salvo en materia de Extranjería.
- La respuesta a **las quejas y sugerencias** se realizará en un plazo no superior a 15 días hábiles.

- Los ciudadanos que dispongan de cita previa en el **Centro de Vacunación** serán atendidos en la hora concertada.
- La **resolución** de los expedientes de **procedimientos de autorización administrativa** de celebración de espectáculos públicos se realizará en el plazo de 10 días hábiles.
- Resolver las **solicitudes de Autorización de Suministro de Explosivos** en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la documentación necesaria para la resolución, una vez se cumplen todos los criterios establecidos por la normativa de explosivos y que afectan a otros expedientes.
- Resolver las **solicitudes de renovaciones de carnés de artillero** dentro del periodo de validez del carné actual. En caso de que no estuviera en periodo de validez, resueltas en 3 días hábiles a partir de la recepción del informe correspondiente
- Resolver las **solicitudes de autorización de empresas de voladuras especiales** en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Resolver las **solicitudes de información sobre existencia de procedimientos sancionadores** a nombre del interesado en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- La emisión de las **propuestas de resolución de solicitudes de pago de salarios de tramitación** se efectuará en el plazo de 10 días hábiles.
- La resolución de las **solicitudes de gestión colectiva de contrataciones en origen** se efectuará en el plazo de 10 días hábiles.
- La expedición y puesta a disposición del interesado de los **certificados de emigrante retornado** se realizará en el plazo de 5 días hábiles.
- La **emisión de informes y tramitación de las solicitudes de ayudas a españoles retornados** será efectuada en el plazo de 5 días hábiles.

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de escritos recibidos en un plazo no superior a 15 días hábiles.
- Porcentaje de respuestas a consultas recibidas por correo electrónico realizadas en un plazo no superior a 2 días hábiles, salvo en materia de Extranjería.
- Porcentaje de respuestas a las quejas y sugerencias realizadas en un plazo no superior a 15 días hábiles.
- Porcentaje de ciudadanos atendidos en el Centro de Vacunación que disponen de cita previa y son atendidos en la hora concertada.
- Porcentaje de expedientes de procedimientos de autorización administrativa de celebración de espectáculos públicos resueltos en el plazo de 10 días hábiles.
- Porcentaje de solicitudes de Autorización de Suministro de Explosivos resueltas en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la documentación necesaria para la resolución, una vez se cumplen todos los criterios establecidos por la normativa de explosivos y que afectan a otros expedientes.
- Porcentaje de solicitudes de renovaciones de carnés de artillero resueltas dentro del periodo de validez del carné actual. En caso de que no estuviera en periodo de validez, resueltas en 3 días hábiles a partir de la recepción del informe correspondiente.
- Porcentaje de solicitudes de autorización de empresas de voladuras especiales resueltas en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Porcentaje de solicitudes de información sobre existencia de procedimientos sancionadores a nombre del interesado resueltas en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Porcentaje de propuestas de resolución de solicitudes de pago de salarios de tramitación resueltas en el plazo de 10 días hábiles.
- Porcentaje de solicitudes de gestión colectiva de contrataciones en origen efectuada en el plazo de 10 días hábiles.
- Porcentaje de certificados de emigrante retornado expedidos y puestos a disposición del interesado realizados en el plazo de 5 días hábiles.
- Porcentaje de informes y tramitación de las solicitudes de ayudas a españoles retornados efectuada en el plazo de 5 días hábiles.

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.
3. Mediante escritos o comunicaciones electrónicas que dirijan a la Unidad responsable de esta Carta de Servicios.

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.tarragona@correo.gob.es
- A través de la siguiente sede electrónica:
<https://sede.administracionespublicas.gob.es>