



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓ
DEL GOVERN
A CATALUNYA

SUBDELEGACIÓ
DEL GOVERN
A GIRONA

SUBDELEGACIÓ DEL GOVERN A GIRONA

Carta de Serveis

2019 a 2022



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

ÍNDEX

I. PRESENTACIÓ

II. DADES IDENTIFICATIVES I FINALITAT

III. RELACIÓ DE SERVEIS OFERTS

- OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ
- DRETS CIUTADANS I SEGURETAT CIUTADANA
- AUTORITZACIONS I INFRACCIONS ADMINISTRATIVES
- JURAT PROVINCIAL D'EXPROPIACIÓ
- PROTECCIÓ CIVIL
- UNITAT CONTRA LA VIOLÈNCIA ENVERS LA DONA
- SANITAT
- AGRICULTURA I PESCA
- INDÚSTRIA
- TREBALL I IMMIGRACIÓ
- OFICINA D'ESTRANGERIA

IV. DRETS DELS CIUTADANS I USUARIS

V. FORMES DE PARTICIPACIÓ DELS CIUTADANS EN LA MILLORA DELS SERVEIS

VI. QUEIXES I SUGGERIMENTS

VII. NORMATIVA BÀSICA REGULADORA DELS SERVEIS

VIII. NIVELLS O COMPROMISOS DE QUALITAT QUE S'OFEREIXEN

IX. INDICADORS PER L'AVUACIÓ I SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS

X. MESURES DE SUBSANACIÓ EN CAS D'INCOMPLIMENT DELS COMPROMISOS

XI. MESURES QUE ASSEGUREN LA IGUALTAT DE GÈNERE, QUE FACILITEN L'ACCÉS AL SERVEI I QUE MILLOREN LES CONDICIONS DE LA PRESTACIÓ

XII. SISTEMES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT, MEDI AMBIENT I PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

XIII. HORARIS, ADRECES TELEFÒNIQUES, TELEMÀTIQUES I POSTALS.

XIV. PLANELL DE SITUACIÓ, FORMES D'ACCÉS I TRANSPORT

XV. UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVEIS

Presentació

El servei als ciutadans és l'objectiu de les Subdelegacions del Govern a les diferents províncies que configuren la geografia espanyola, i millorar permanentment la qualitat d'aquest servei és el propòsit dels seus empleats i responsables.

Les cartes de serveis s'integren en el conjunt d'accions evolutives impulsades des del Ministeri de Política Territorial i Funció Pública dins del seu pla per millorar la qualitat dels serveis administratius, amb la finalitat de construir una nova Administració regida pels principis funcionals d'eficàcia, eficiència, transparència i servei efectiu als ciutadans, els quals són el centre de les decisions que es prenen.

En aquest sentit, destaca el paper fonamental de les cartes de serveis per difondre entre els ciutadans els compromisos de qualitat de les unitats de l'administració i dels esforços que es fan per millorar.

Des d'aquesta premissa, els comentaris dels ciutadans sobre els aspectes positius o negatius que perceben dels serveis prestats ens serviran d'ajuda per ajustar les nostres prestacions a les seves demandes i expectatives sobre el servei.

En aquest sentit, agraïm la seva atenció i esperem que aquest document sigui útil.

Dades identificatives i objectius

La Subdelegació del Govern a Girona és una unitat administrativa adscrita orgànicament al Ministeri de Política Territorial i Funció Pública.

La principal competència d'aquesta unitat administrativa és gestionar en l'àmbit de la província totes aquelles funcions que li encomana la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic (articles 69 a 79), coordinant, supervisant i impulsant iniciatives per millorar els serveis que presten els altres organismes de l'Administració General de l'Estat a la província.

Aquest òrgan té també assignades legalment les funcions de comunicació, col·laboració i cooperació amb les entitats locals i amb els organismes locals de l'Administració Pública de la Comunitat Autònoma de Catalunya.

L'objectiu fonamental d'aquesta carta és mostrar al ciutadà tots els serveis que la Subdelegació presta, identificar les unitats competents, informar els usuaris dels seus drets i presentar els compromisos de qualitat assumits.

El present document constitueix la font sobre la qual es fonamentaran les posteriors presentacions per als ciutadans i empleats públics de la província. Així mateix serà la base per elaborar un tríptic amb la informació més significativa i un catàleg de serveis que recollirà els continguts més importants d'aquesta Carta.

Relació de serveis prestats

Des de la Subdelegació del Govern es presten al ciutadà els serveis següents:

OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Informació presencial, telefònica, escrita i electrònica sobre:

- Administració General de l'Estat: estructura orgànica i funcions
- Legislació bàsica de l'Estat
- Procediments vigents de l'Administració General de l'Estat
- Adreces i telèfons d'òrgans de les administracions públiques i de les seves oficines d'informació
- Cartes de serveis publicades per l'Administració General de l'Estat
- Ofertes d'ocupació pública de l'Administració General de l'Estat i distribució de sol·licituds
- Informació sobre ajuts, subvencions, premis i beques de les administracions públiques
- Publicacions de l'Administració General de l'Estat
- Consulta del Butlletí Oficial de l'Estat, Butlletí Oficial de la Província i Diari Oficial de les Comunitats Europees
- Informació sobre legalització de documents (Conveni de la Haia)
- Informació i tramitació de taxes, certificats de penals i darreres voluntats
- Procediments que es tramiten a la Subdelegació
- Homologació de títols estrangers
- Tramitació i lliurament del Títol de Traductor-Intèrpret Jurat

- Col·laboració amb l'IMSERSO en la tramitació de sol·licituds del Programa de Vacances de la Tercera Edat i Aigües Termals
- Informació d'adquisició de la nacionalitat espanyola per residència

Registre de documents:

- Sol·licituds, escrits i comunicacions adreçats a la Subdelegació
- Sol·licituds i escrits adreçats a qualsevol organisme de les administracions públiques i la seva remissió
- Edictes i anuncis enviats pels diferents organismes de l'Administració General de l'Estat per a la seva publicació al Butlletí Oficial de la Província i la seva remissió
- Lliurament de títols universitaris i acreditacions als interessats
- Registres de certificats expedits per la Fàbrica Nacional de Moneda i Timbre classe 2CA per a persones físiques
- Registre d'alta al sistema @CLAVE
- Registre Electrònic d'Apoderaments: inscripció de poders atorgats pels interessats en un procediment administratiu a favor de representant, per actuar en el seu nom davant les administracions públiques

Expedició dels documents següents:

- Rebutis relatius a les sol·licituds i escrits presentats, així com la compulsua, si és el cas, dels documents que s'adjunten a les sol·licituds
- Còpies segellades de documents originals que s'acompanyen a les sol·licituds i escrits

DRETS CIUTADANS I SEGURETAT CIUTADANA

Tramitació d'expedients sancionadors en les matèries següents:

1. Armes

- Infraccions en matèria de tinença, ús, custòdia i / o conservació de les armes i l'exhibició d'objectes perillosos per a la integritat física de les persones amb la finalitat de causar intimidació
- Infraccions per no disposar de la documentació requerida per a les armes reglamentàries, per pèrdua, negligència o per omissió o insuficiència de mesures per

garantir la seva conservació

- Infraccions per tinença, ús, publicitat i compravenda d'armes prohibides
- Infraccions greus i lleus en matèria d'articles pirotècnics i cartutxeria

2. Seguretat ciutadana

- Les corresponents a la Llei Orgànica 4/2015, de 30 de març, de Protecció de la Seguretat Ciutadana

AUTORITZACIONS ADMINISTRATIVES

Tramitació d'expedients de:

1. Armes

- Revocació i denegació de llicències d'armes tipus "E". Les concessions d'aquestes llicències estan delegades als comandaments de la Guàrdia Civil de les diferents Comandàncies.
- Autorització, denegació i revocació de l'ús d'armes "AE"
- Informes de llicències d'armes tipus "B" adreçats a la Direcció General de la Policia i de la Guàrdia Civil
- Autorització d'activitats amb armes de foc que tinguin lloc fora dels camps, polígons o galeries de tir degudament autoritzades
- Autorització per a la celebració d'espectacles amb armes accionades per aire o un altre tipus de gas comprimit
- Autorització per a l'ús d'armes de foc antigues o històriques, les seves reproduccions i assimilades

2. Seguretat privada

- Autorització per a prestar servei de seguretat mitjançant vigilants de seguretat proveïts d'arma de foc
- Aprovació d'armers en els llocs on presten servei vigilants de seguretat amb arma
- Autorització per a la prestació de serveis de vigilància en polígons industrials i

urbanitzacions

- Exempcions del deure d'uniformitat del personal de seguretat privada
- Autoritzacions de vigilants de seguretat en espais públics
- Autoritzacions de videovigilància
- Emissió de certificats Vigilant Jurat de Seguretat que en el seu dia van prestar jurament a la Delegació per poder habilitar el títol

4. Espectacles pirotècnics i cartutxeria

- Autorització en l'ús de focs artificials i correfocs en espectacles pirotècnics duts a terme per experts
- Els regulats en el Reglament d'articles de pirotècnia i cartutxeria aprovats per Reial decret 989/2015 de 30 d'octubre
- Els regulats en el Reial decret 130/207, de 24 de febrer, en el qual s'aprova el Reglament d'explosius

5. Altres

- Auxilis de la força pública
- Gestió de la documentació sobre publicitat aèria a la província
- Gestió de la documentació per a la celebració de demostracions aèries civils

JURAT PROVINCIAL D'EXPROPIACIÓ

Aquest organisme col·legiat de naturalesa administrativa, presidit per un magistrat, compleix una funció d'àmbit imparcial per a la determinació del preu just dels béns que són objecte d'expropiació forçosa, per utilitat pública o interès social, per part de les diferents administracions públiques, en les quals no s'ha assolit un acord d'indemnització entre les parts.

Les funcions generals són:

- Tramitació i resolució dels expedients de preu just remesos per l'Administració General de l'Estat
- Tramitació i resolució dels recursos de reposició interposats contra aquestes

resolucions

- Preparació indexada de la documentació que integra l'expedient de preu just i la seva remissió al Tribunal Superior de Justícia davant la interposició dels recursos contenciosos administratius contra les resolucions del jurat, així com la posterior execució dels seus acords
- Instrucció i remissió a la Subdirecció General d'Administració Financera, a instància d'una part, dels expedients d'interessos de demora, imputables al jurat, per a la resolució d'un expedient de preu just, superat el termini legal establert per a l'estudi i resolució.

PROTECCIÓ CIVIL

La Unitat de Protecció Civil, dins del seu àmbit competencial del Sistema Nacional de Protecció Civil, té com a objectiu l'anticipació, la prevenció de riscos de protecció civil, la planificació, la resposta immediata a les emergències, la recuperació i les emergències d'interès nacional. Les seves funcions són:

- Informació i assessorament en matèria de protecció civil i emergències
- Planificació i gestió d'emergències estatals
- Col·laboració amb les entitats locals i autonòmiques en la gestió d'emergències territorials
- Informació sobre subvencions per atendre determinades necessitats derivades de situacions d'emergència o de tipus catastròfic
- Tramitació de les sol·licituds sobre subvencions
- Lliurament de les credencials als col·laboradors de la xarxa de Ràdio Emergència de la Direcció General de Protecció Civil del Ministeri de l'Interior
- Estructuració i gestió territorial de la xarxa de Ràdio Emergència (REMER)
- Seguiment i mesurament de la radioactivitat ambiental
- Participació institucional en els organismes col·legiats competents en matèria de Protecció civil

UNITAT DE VIOLÈNCIA ENVERS LA DONA

Aquesta unitat no té servei d'atenció directa a les dones víctimes, sinó que s'encarrega d'informar sobre els serveis existents a la comunitat autònoma i realitza gestions perquè

aquestes dones siguin ateses degudament als serveis establerts. Les principals funcions són:

- Coordinació d'informació i recursos destinats a la protecció de les dones en situació de risc i de la possibilitat de seguiments individualitzats
- Suport a la protecció integral de les víctimes de violència de gènere, identificant els recursos que funcionen a la comunitat autònoma destinats a la referida protecció i els perfils de major vulnerabilitat
- Seguiment de les situacions de violència de gènere, especialment les qualificades de major risc, els perfils de major vulnerabilitat, en què es tingui constància que s'ha reprès la convivència o es deixi sense efecte una mesura cautelar, i els casos que siguin comunicats des de la Delegació de Govern per a la violència de gènere
- Funcions en l'àmbit d'altres formes de violència envers les dones (mutilació genital femenina, matrimonis forçats, tràfic de dones amb finalitat d'explotació sexual, etc.)
- Informes periòdics de seguiment de la violència de gènere i la resposta institucional
- Coordinació entre institucions
- Seguiment dels recursos i serveis de l'Administració General de l'Estat per a l'atenció de les situacions de tràfic de dones amb finalitat d'explotació sexual
- Participació i organització de campanyes de sensibilització i cursos de formació

SANITAT

Des dels seus respectius àmbits territorials, aquestes àrees/dependències exerceixen les funcions de tramesa, elaboració d'informes, actuacions tècniques i la resta d'activitats pròpies dels serveis integrats, d'acord amb el R.D. 1330/1997 d'1 d'agost:

Activitats en matèria de vigilància i control dels possibles riscos per a la salut derivats del transport internacional de viatgers i mitjans de transport internacional:

- Controls higienicosanitaris: controls i vigilància de mitjans de transport internacional al port de Palamós
- Policia sanitària mortuòria: control i vigilància del trasllat internacional de cadàvers i restes humans
- Aplicació del Reglament Sanitari Internacional

- Gestió de taxes: controls higienicosanitaris als mitjans de transport internacional

Activitats en matèria de vigilància i control dels possibles riscos per a la salut derivats de la importació, exportació o trànsit de mercaderies:

- Control i vigilància higienicosanitària d'instal·lacions frontereres de control sanitari de mercaderies
- Tramitació d'autoritzacions d'instal·lacions frontereres de control sanitari: PIF, Recintes Duaners Habilitats (RAH) i magatzems d'aprovisionament marítim
- Inspecció, control de les condicions higienicosanitàries i compliment dels requisits establerts en les normes tecnicosanitàries vigents de productes alimentaris en importació, exportació i tràfic internacional
- Expedició de certificats i informació sanitària.
- Gestió d'autorització d'alta en aplicacions SISAEX IV i TRACEX als operadors econòmics
- Inspecció per a la concessió de llicències de funcionament, modificació i/o revalidació de dites llicències, d'indústries fabricants o importadores de medicaments, productes sanitaris i biocides
- Control sanitari de la importació de medicaments, productes sanitaris, cosmètics i biocides
- Control sanitari de l'exportació de medicaments

AGRICULTURA I PESCA

Aquestes àrees/dependències exerceixen, des dels seus respectius àmbits territorials, les funcions de tramitació, elaboració d'informes, actuacions tècniques i altres activitats pròpies dels serveis integrats, d'acord amb el RD 1330/1997 d'1 d'agost:

- Control i certificacions d'exportacions i importacions de sanitat vegetal i sanitat animal
- Certificació de l'origen dels canals i carns amb destinació a l'exportació
- Control i seguiment del Programa d'Ajut Alimentari als més necessitats

- Control i seguiment de campanyes alimentàries
- Seguiment de convenis de col·laboració entre el Ministeri d'Agricultura i Pesca, Alimentació i Medi Ambient i la Comunitat Autònoma
- Certificats de cursos per a persones del medi rural subvencionats pel Ministeri d'Agricultura i Pesca, Alimentació i Medi Ambient
- Control i aixecament d'actes de programes de recepció d'aliments
- Assegurances agràries
- Canvis de base entre ports de la mateixa comunitat autònoma o d'una altra
- Certificats de reconeixement d'equips de pesca
- Signatura de compromisos de baixa de bucs pesquers
- Tramitació d'expedients sancionadors per infraccions de pesca marítima
- Llicències i permisos especials de pesca
- Autoritzacions per a pesca d'espècies protegides i concursos o competicions
- Seguiment i avaluació de cursos de formació per a treballadors del sector pesquer
- Verificació de desballestaments de vaixells pesquers
- Tramitació de sol·licituds d'alta en el cens de la flota pesquera operativa per nova construcció
- Certificació de l'enfonsament de vaixells de casc de fusta
- Reactivació de vaixells en situació de baixa provisional

INDÚSTRIA

Tràmit d'expedients relacionats amb competència estatal en infraestructures industrials i energètiques:

- Elaboració d'expedients d'expropiació forçosa i/o drets de pas de gasoductes, oleoductes i instal·lacions elèctriques de producció i transport d'energia elèctrica
- Elaboració d'expedients i informes d'autorització, declaració d'utilitat pública i aprovació de projectes de gasoductes i oleoductes, centrals elèctriques, subestacions i línies de transport d'energia elèctrica
- Autorització de posada en marxa de gasoductes, oleoductes i instal·lacions elèctriques

tramitades a la Subdelegació

- Redacció d'informe tècnic en els expedients de consumidor eventual / habitual i dipòsit d'explosius
- Autorització i posada en marxa de fàbriques d'explosius, dipòsits i polvorins auxiliars
- Autorització i registre d'empreses de voladures especials
- Elaboració d'informes, tramitació d'expedients i inspecció d'autorització d'establiments de venda i tallers de productes pirotècnics i focs artificials
- Inspecció i comprovació de les subvencions concedides pel Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme
- Informe per autoritzar l'obertura d'armeries, camps i galeries de tir
- Emissió de cartilles d'artillers i d'auxiliar d'artiller
- Autorització d'instal·lacions de fàbriques d'armes
- Autoritzacions a establiments per a la venda d'armes de foc i / o municions al públic (armeries), així com la modificació del nombre d'armes i municions que puguin tenir dipositades

TREBALL I IMMIGRACIÓ

Per Reial decret 2725/1998, de 18 de desembre, es produeix la integració dels serveis de les direccions provincials del Ministeri de Treball i Assumptes Socials en les delegacions del govern. El Reial decret 942/2010, de 23 de juliol de reestructuracions de diverses àrees funcionals integrades en les delegacions del govern, ha derogat els articles 2 i 3 d'aquesta norma i preveu que, en cada delegació del govern, es constituirà una Àrea de Treball i Immigració organitzada en dependències provincials integrades a la corresponent subdelegació del govern.

- Emissió de certificats d'emigrants retornats
- Resolució dels procediments administratius sancionadors derivats d'actes d'infracció en els casos de contractació de treballadors estrangers sense la corresponent autorització administrativa
- Legalització de llibres societaris de cooperatives de treball d'àmbit nacional
- Tramitació de la condecoració "Medalla al Mèrit en el Treball"
- Col·laboració en la gestió del Patrimoni Sindical Acumulat

- Autoritzacions de residència i treball del contingent anual de treballadors estrangers
- Tramitació d'Expedients de Regulació d'Ocupació en els casos en què aquesta funció correspongui a l'Administració de l'Estat.
- Col·laboració en la gestió d'ajuts del Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social a treballadors afectats per processos de reconversió i/o reestructuració d'empreses

OFICINA D'ESTRANGERIA

Concessió o denegació, en aplicació de la normativa vigent de:

- Autorització i renovació de residència temporal i treball per compte propi o per compte d'altri
- Autorització i renovació de residència i treball en el marc de prestacions transnacionals de serveis
- Autorització i renovació de residència i treball per a investigació
- Autoritzacions per a treballar i excepcions
- Pròrroga d'estades de curta durada
- Autorització de residència temporal no lucrativa i reagrupament familiar
- Arrelament i d'altres circumstàncies excepcionals
- Autorització de residència de llarga durada a la Unió Europea
- Autorització d'estada per estudis, mobilitat d'alumnes, pràctiques no laborals o serveis de voluntariat, i autorització de treball a titulars d'aquesta autorització
- Modificació de les situacions dels estrangers a Espanya
- Autoritzacions de tornada
- Autorització de residència de menors
- Cèdules d'inscripció i títols de viatge
- Informes governatius (per a visats d'estudis, tractament mèdic i vacances de menors)
- Informes governatius per a adopcions internacionals
- Resolucions d'expedients sancionadors per infraccions greus o molt greus de la Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la

seva integració social

- Informació i atenció al públic sobre els tràmits anteriorment enumerats

Secció d'Emigració

- Atenció a l'emigració. Emissió de certificats d'emigrants retornats. Informació i gestió d'ajudes a emigrants retornats
- Tramitació de les prestacions econòmiques de la Llei 3/2005 per a "Nens de la guerra"
- Informació i recepció de sol·licituds de pensions assistencials d'ancianitat a favor dels espanyols retornats. Fe de vida i Declaració Anual d'Ingressos per a renovació d'aquestes prestacions
- Assistència sanitària: tramitació del dret a l'assistència sanitària dels emigrants espanyols treballadors per compte d'altri a l'exterior i dels familiars al seu càrrec, durant les seves estades a Espanya
- Informació sobre el dret dels emigrants al benefici d'assistència sanitària a Espanya i a l'exterior
- Tramitació d'ajuts adreçats a atendre situacions d'extraordinària necessitat d'espanyols retornats (Reial Decret 1493/2007)
- Informació i recepció de sol·licituds de cartes de suport previstes a la clàusula 2 n) de l'Acord del Programa de Mobilitat de Joves amb Austràlia

Drets dels ciutadans i usuaris

1) Els drets de les persones en les seves relacions amb les administracions públiques estan reconeguts a l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre. Són els següents:

- a) A comunicar-se amb les administracions públiques a través d'un Punt d'Accés General electrònic de l'Administració
- b) A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques
- c) A utilitzar les llengües oficials en el territori de la seva Comunitat Autònoma d'acord amb el previst en aquesta llei i en la resta de l'ordenament jurídic
- d) A l'accés a la informació pública, arxius i registres, d'acord amb el previst en la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern i la resta de l'ordenament jurídic
- e) A ser tractats amb respecte i deferència per les autoritats i empleats públics que hauran de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions
- f) A exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats, quan així correspongui legalment
- g) A l'obtenció i utilització dels mitjans d'identificació i signatura electrònica contemplats en aquesta llei
- h) A la protecció de dades de caràcter personal i, en particular, a la seguretat i confidencialitat de les dades que figuren en els fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques
- i) Qualsevol altre que reconegui la Constitució i les lleis

2) Així mateix, l'article 53 de la referida Llei 39/2015, d'1 d'octubre, reconeix els drets de l'interessat en el procediment administratiu. Són els següents:

- a) A conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en què tingui la condició d'interessat; el sentit del silenci administratiu que correspongui, en cas que l'Administració no dicti ni notifiqui resolució expressa en termini; l'òrgan competent per a la seva instrucció, si escau, i resolució; i els actes de tràmit dictats. Així mateix, també

tindrà dret a accedir i a obtenir còpia dels documents continguts en els esmentats procediments.

Qui es relacioni amb les administracions públiques a través de mitjans electrònics, tindrà dret a consultar la informació a la qual es refereix el paràgraf anterior, en el Punt d'Accés General electrònic de l'Administració que funcionarà com un portal d'accés.

S'entendrà complerta l'obligació de l'Administració de facilitar còpies dels documents continguts en els procediments posant aquestes còpies a disposició de l'interessat en el Punt d'Accés General electrònic de l'Administració competent o en les seues electròniques que corresponguin.

- b) A identificar les autoritats i el personal al servei de les administracions públiques sota la responsabilitat dels quals es tramitin els procediments
- c) A no presentar documents originals llevat que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable estableixi el contrari. En el cas que, excepcionalment, l'interessat hagi de presentar un document original, tindrà dret a obtenir-ne una còpia autèntificada
- d) A no presentar dades i documents no exigits per les normes aplicables al procediment de què es tracti, que ja es trobin en poder de les administracions públiques o que hagin estat elaborats per aquestes
- e) A formular al·legacions, utilitzar els mitjans de defensa admesos per l'ordenament jurídic i a aportar documents en qualsevol fase del procediment anterior al tràmit d'audiència, que l'òrgan competent haurà de tenir en compte quan redacti la proposta de resolució
- f) 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
- g) A actuar assistit d'assessor quan ho consideri convenient en defensa dels seus interessos
- h) A complir les obligacions de pagament a través dels mitjans electrònics previstos en l'article 98.2
- i) Qualsevol altre que reconegui la Constitució i les lleis

A més dels drets que preveu l'apartat anterior, en el cas de procediments administratius de naturalesa sancionadora, el presumpte responsable tindrà els drets següents:

- a) A ser notificat dels fets que se li imputen, de les infraccions que tals fets puguin constituir i de les sancions que, si escau, se li poguessin imposar, així com de la identitat de l'instructor, de l'autoritat competent per imposar la sanció i de la norma que atribueix aquesta competència
- b) A la presumpció de no existència de responsabilitat administrativa mentre no es demostrï el contrari

F

ormes de participació dels

ciutadans en la millora dels serveis

En general, per a tots els serveis i competències atribuïdes a les subdelegacions del govern, els ciutadans i usuaris poden participar i col·laborar en la millora de la prestació dels serveis utilitzant qualsevol dels mitjans o canals següents:

- L'expressió de les seves opinions en les enquestes que periòdicament es realitzen, l'objectiu de les quals és mesurar el grau de satisfacció dels ciutadans
- La formulació de queixes i suggeriments d'acord amb el que hi ha previst en la present carta i en la legislació vigent
- Mitjançant escrits o comunicacions electròniques que s'adreixin a la unitat responsable d'aquesta carta de serveis

Q

ueixes i suggeriments

D'acord amb el que s'estableix en el capítol IV del Reial Decret 951/2005 de 29 de juliol (BOE de 3 de setembre), els ciutadans podran formular queixes i suggeriments relatius a les actuacions concretes de les Unitats de la Subdelegació del Govern o al seu funcionament general, en els llocs i formes següents:

- Les queixes poden formular-se personalment utilitzant el corresponent Formulari de Queixa-Suggeriment disponible a l'Oficina de Registre, Informació i Atenció al Ciutadà
- Per correu postal
- Mitjançant correu electrònic a secretario_general.girona@correo.gob.es, o a través de la seu electrònica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

Per utilitzar aquests mitjans és necessari el DNI electrònic o el certificat electrònic en vigor.

En el termini de vint dies hàbils, la unitat responsable de la gestió de les queixes i suggeriments informarà a l'interessat de les actuacions realitzades.

Formulades les queixes i suggeriments tal com s'ha descrit anteriorment, els usuaris rebran constància de la seva presentació a través del mitjà que indiquin.

Les queixes formulades d'acord amb alguna de les formes previstes en els apartats anteriors no tindran, en cap cas, la qualificació de recurs administratiu ni la seva presentació interromprà els terminis establerts en la normativa vigent ni condicionen de cap manera l'exercici de les restants accions o drets que, d'acord amb la normativa reguladora de cada procediment, puguin exercir aquells que es considerin interessats en el procediment.

N

ormativa bàsica reguladora

dels serveis

Una de les principals característiques de l'Administració és el principi de legalitat que significa que l'organització està sotmesa a les lleis i normes que configuren l'ordenament jurídic. S'aconsella que es consultin els textos legals següents en la seva versió consolidada, en la qual es troben degudament actualitzats.

A continuació s'assenyalen les principals normes que incideixen en l'organització i en la prestació de serveis de la Subdelegació:

Normes d'aplicació general

- Constitució Espanyola, de 27 de desembre de 1978
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades de caràcter personal i garantia dels drets digitals (BOE núm. 294 de 6 de desembre de 2018)
- Llei 5/2002, de 4 d'abril, reguladora dels butlletins oficials de les províncies
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (BOE núm. 295 de 10 de desembre de 2013)
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques
- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del sector públic, per la qual es transfereixen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014
- Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la

millora de la qualitat de l'Administració General de l'Estat

- Reial decret 522/2006, de 28 d'abril, pel qual se suprimeix l'aportació de fotocòpies de documents d'identitat en els procediments administratius de l'Administració General de l'Estat i dels seus organismes públics vinculats o dependents
- Reial decret 523/2006, de 28 d'abril, pel qual se suprimeix l'exigència d'aportar el certificat d'empadronament, com a document probatori del domicili i residència, en els procediments administratius de l'Administració General de l'Estat i dels seus organismes públics vinculats o dependents

Normes organitzatives

- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic
- Reial decret 208/1996, de 9 de febrer, pel qual es regulen els serveis d'Informació administrativa i Atenció al ciutadà
- Reial decret 1330/1997, d'1 d'agost, d'integració de serveis perifèrics i d'estructures de les delegacions de govern, i Ordre del Ministeri de Presidència de 7 de novembre de 1997, pel qual es desenvolupa l'anterior Reial decret
- Reial decret 2724/1998, de 18 de desembre, d'integració dels serveis regionals de la Direcció General de l'Institut Geogràfic Nacional en les Delegacions/Subdelegacions/Direcció Insular del Govern
- Reial decret 2725/1998, de 18 de desembre, d'integració de les Direccions Provincials de Treball, Seguretat Social i Afers Socials en les Delegacions del Govern
- Reial decret 942/2010, de 23 de juliol, de reestructuració de diverses àrees funcionals integrades en les delegacions de govern
- Reial decret 355/2018, de 13 de juny, pel qual es reestructuren els departaments ministerials
- Reial decret 863/2018, de 13 de juliol, pel qual es desenvolupa l'estructura orgànica bàsica del Ministeri de Política Territorial i Funció Pública

Administració electrònica

- Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica, modificada per la Llei 25/2015 de 28 de juny
- Reial decret 209/2003, de 21 de febrer, pel qual es regulen els registres i les notificacions telemàtiques, així com la utilització de mitjans telemàtics per a la

substitució de l'aportació de certificats per part dels ciutadans

- Reial decret 1671/2009, de 6 de novembre, pel qual es desenvolupa parcialment la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics
- Reial decret Llei 11/2018, de 31 d'agost, de transposició de directives en matèria de protecció dels compromisos per pensions amb els treballadors, prevenció del blanqueig de capitals i requisits d'entrada i residència de nacionals de països tercers, i pel qual es modifica la Llei 39/2015, de 1 d'octubre

Autoritzacions administratives i Drets ciutadans

- Llei orgànica 9/1983, de 15 de juliol, reguladora del dret de reunió (modificada per la L.O. 9/1999, de 21 d'abril)
- Llei orgànica 5/1985, de 19 de juny, de Règim Electoral General
- Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de Forces i Cossos de Seguretat
- Llei orgànica 4/1997, de 4 d'agost, per la qual es regula la utilització de videocàmeres per les FCSE en llocs públics
- Reial decret 596/1999, de 16 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament i execució de la Llei Orgànica 4/1997, de 4 d'agost, per la qual es regula la utilització de videocàmeres per les Forces i Cossos de Seguretat en llocs públics (BOE 93 de 19/04/1999)
- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social
- Llei orgànica 4/2015, de 30 de març, de protecció de la seguretat ciutadana
- Llei 17/1967, de 8 d'abril, sobre actualització de normes vigents en matèria d'estupefaents
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local
- Llei 10/1991, de 4 d'abril, sobre potestats administratives en matèria d'espectacles taurins
- Llei 19/2007, d'11 de juliol, contra la violència, el racisme, la xenofòbia i la intolerància en l'esport
- Llei 4/2009, de 15 de juny, de control de precursors de drogues

- Llei 5/2014, de 4 d'abril, de seguretat privada
- Llei 37/2015, de 29 de setembre, de carreteres
- Llei 38/2015, de 29 de setembre, del sector ferroviari
- Reial decret 731/1982, de 17 de març, sobre control dels establiments dedicats al desballestament de vehicles de motor
- Reial decret 863/1985, de 2 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament General de Normes Bàsiques de seguretat minera
- Reial decret 137/1993, de 29 de gener, pel qual s'aprova el reglament d'armes
- Reial decret 2364/1994, de 9 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de seguretat privada
- Reial decret 1812/1994, de 2 de setembre, que aprova el Reglament General de carreteres
- Reial decret 145/1996, de 2 de febrer, pel qual es modifica i redacta novament el Reglament d'espectacles taurins
- Reial decret 1123/2001, de 19 d'octubre, pel qual es modifica parcialment el Reglament de seguretat privada
- Reial decret 2387/2004, de 30 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament del sector ferroviari
- Reial decret 1553/2005, de 23 de desembre, pel qual es regula l'expedició del document nacional d'identitat i els seus certificats de signatura electrònica
- Reial decret 240/2007, de 16 de febrer, sobre entrada, lliure circulació i residència a Espanya de ciutadans dels estats membres de la Unió Europea i d'altres estats en l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu
- Reial decret 748/2008, de 9 de maig, pel qual es regula la Comissió Estatal contra la violència, el racisme, la xenofòbia i la intolerància en l'esport
- Reial decret 563/2010, de 7 de maig, modificat pel Reial decret 1335/2012, de 21 de setembre, que aprova el Reglament d'articles pirotècnics i cartutxeria
- Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el reglament d'execució de la Llei orgànica 4/2000
- Reial decret 989/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament d'articles pirotècnics i cartutxeria
- Reial decret 130/2017, de 24 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament d'explosius

- Ordre INT/314/2011, d'1 de febrer de 2011 (Resolució 3168), sobre empreses de seguretat privada
- Ordre del Ministeri d'Indústria i Energia, de 6 de març de 1986, que aprova les Instruccions tècniques complementàries en matèria d'explosius
- Reial decret 1778/1994, de 5 d'agost, pel qual s'adeqüen a la llei 30/1992 les normes reguladores dels procediments de atorgament, modificació i extinció de autoritzacions

Protecció civil

- Llei 17/2015, de 9 de juliol, del Sistema Nacional de Protecció Civil
- Reial decret 1378/1985, d'1 d'agost, sobre mesures provisionals per a l'actuació en situacions d'emergència en els casos de risc greu, catàstrofe o calamitat pública
- Reial decret 407/1992, de 24 d'abril, pel qual s'aprova la Norma Bàsica de Protecció Civil
- Reial decret 387/1996, d'1 de març, pel qual s'aprova la Directriu Bàsica de Planificació de Protecció Civil davant el risc d'accidents en els transports de mercaderies perilloses per carretera i ferrocarril
- Reial decret 1196/2003, de 19 de setembre, pel qual s'aprova la Directriu bàsica de protecció civil per al control i planificació davant el risc d'accidents greus en els quals intervenen substàncies perilloses
- Reial decret 1070/2012, de 13 de juliol, pel qual s'aprova el Pla estatal de protecció civil per risc químic
- Reial decret 840/2015, de 21 de setembre, pel qual s'aproven mesures de control dels riscos inherents als accidents greus en els quals intervenen substàncies perilloses
- Reial decret 307/2005, de 18 de març, pel qual es regula les subvencions en atenció a determinades necessitats derivades de situacions d'emergència o de naturalesa catastròfica, i s'estableix el procediment per a la seva concessió i l'Ordre INT/277/2008, de 31 de gener, de desenvolupament del mateix
- Reial decret 393/2007, de 23 de març, pel qual s'aprova la Norma bàsica d'autoprotecció dels centres, establiments i dependències dedicats a activitats que puguin ocasionar situacions d'emergència
- Reial decret 1564/2010, de 19 de novembre, pel qual s'aprova la Directriu bàsica de planificació de protecció civil davant risc radiològic

- Reial decret 1054/2015, de 20 de novembre, pel qual s'aprova el Pla Estatal de protecció civil davant risc radiològic
- Reial decret 1546/2004, de 25 de juny, pel qual s'aprova el Pla Bàsic de Emergència Nuclear
- Reial decret 632/2013, de 2 d'agost, d'Assistència a les víctimes d'accidents de l'aviació civil i els seus familiars
- Reial decret 671/2013, de 6 de setembre, pel qual s'aprova el reglament de la Llei 29/2011, de 22 de setembre, de Reconeixement i Protecció Integral a les Víctimes de Terrorisme
- Resolució de 14 de maig de 2014, de la Subsecretaria, pel qual s'aprova el Protocol de Coordinació per a l'assistència a les víctimes d'accidents d'aviació civil i els seus familiars
- Reial decret 627/2014, de 18 de juliol, d'assistència a les víctimes d'accidents ferroviaris i les seus familiars
- Reial decret 32/2009, de 16 de gener, pel qual s'aprova el Protocol nacional d'actuació medicoforense i de policia científica en successos amb víctimes múltiples
- Reial decret 1053/2015, de 20 de novembre, pel qual s'aprova la Directriu bàsica de planificació de protecció civil per risc de sismes submarins
- Reial decret 1695/2012, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Sistema Nacional de Resposta per la contaminació marina
- Ordre AAA/702/2014, de 28 d'abril, per la qual s'aprova el Pla Estatal de Protecció de la Ribera del Mar contra la contaminació
- Ordre FOM/1793/2014, de 22 de setembre, per la qual s'aprova el Pla Marítim Nacional de resposta a la contaminació del medi marí
- Reial decret 893/2013, de 15 de novembre, pel qual s'aprova la Directriu bàsica de planificació de protecció civil d'emergència per a incendis forestals
- Resolució de 31 d'octubre de 2014, de la Subsecretaria per la qual es publica el Acord del Consell de Ministres de 24 d'octubre de 2014, pel qual s'aprova el Pla Estatal de Protecció Civil per a Emergències per Incendis Forestals
- Resolució de 31 de gener de 1995, de la Secretaria d'Estat d'Interior per la qual es disposa la publicació de l'acord del Consell de Ministres pel qual s'aprova la Directriu bàsica de protecció civil davant el risc d'inundacions
- Resolució de 2 d'agost de 2011, de la Subsecretaria per la qual es publica el Acord del Consell de Ministres de 29 de juliol de 2011, pel qual s'aprova el Pla Estatal de

Protecció Civil per risc d'inundacions

- Reial decret 903/2010, de 9 de juliol, d'evaluació i gestió de riscos d'inundació
- Resolució de 5 de maig de 1995, de la Secretaria d'Estat d'Interior, per la qual es disposa la publicació de l'acord del Consell de Ministres pel qual s'aprova la Directriu bàsica de planificació de protecció civil davant el risc sísmic
- Resolució de 29 de març de 2010, de la Subsecretaria per la qual es publica el Acord del Consell de Ministres de 26 de març de 2010, pel qual s'aprova el Pla Estatal de Protecció Civil per risc sísmic
- Reial decret 1053/2015, de 20 de novembre, pel qual s'aprova la Directriu Bàsica de planificació de protecció civil pel risc de sismes submarins

Jurat Provincial d'Expropiació

- Llei, de 16 de desembre de 1954, d'Expropiació forçosa
- Llei de Mines 22/1973, de 21 de juliol
- Llei 87/1978, de 28 de desembre, d'Assegurances Agràries Combinades
- Text refós de la Llei del Cadastre Immobiliari, aprovat per Reial decret legislatiu 1/2004, de 5 de març (en endavant TRLCI)
- Llei 37/2015, de 29 de setembre, de Carreteres
- Reial decret legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de sol i rehabilitació urbana
- Reial decret 3288/1978, de 25 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament de Gestió urbanística per al desenvolupament i aplicació de la Llei sobre Règim del sòl i Ordenació urbana
- Reial decret 223/2008, de 15 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament sobre condicions tècniques i garanties de seguretat en línies elèctriques d'alta tensió
- Reial decret 1492/2011, de 24 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de Valoracions de la Llei del sòl
- Decret, de 26 d'abril de 1957, pel qual s'aprova el Reglament d'Expropiació forçosa

Unitat contra la violència sobre la dona

- Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de Mesures de Protecció Integral contra la violència de gènere (modificada per la Llei orgànica 8/2015 de Modificació del sistema i protecció a la infància i a l'adolescència)
- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la Igualtat efectiva de dones i homes
- Llei 35/1995, d'11 de desembre, d'ajudes i assistència a les víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual
- Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'ordre de protecció de les víctimes de la violència domèstica
- Llei 30/2003, de 13 d'octubre, sobre mesures per a incorporar la valoració d'impacte de gènere a les disposicions normatives que elabori el Govern
- Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la Víctima del Delicte
- Instrucció Conjunta dels Ministeris de Justícia Interior, Hisenda i Administracions Públiques, Ocupació i Seguretat Social, i de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat, de 13 de juny de 2013, sobre el funcionament de les Unitats de Coordinació i de Violència sobre la Dona de les Delegacions, Subdelegacions i Direccions Insulars, respectivament
- Reial decret 738/1997, de 23 de maig, pel qual s'aprova el Reglament d'ajudes a les víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual
- Reial decret 1455/2005, de 2 de desembre, pel qual es modifica el Reglament d'assistència jurídica gratuïta, aprovat pel Reial decret 996/2003, 25 de juliol
- Reial decret 1452/2005, de 2 de desembre, pel qual es regula l'ajuda econòmica establerta a l' art. 27 de la Llei orgànica 1/2004 de mesures de protecció integral contra la violència de gènere
- Reial decret 253/2006, de 3 de març, pel qual s'estableixen les funcions, el règim de funcionament i la composició de l'Observatori Estatal de Violència sobre la Dona, i es modifica el Reial decret 1600/2004, de 2 de juliol, pel qual es desenvolupa l'estructura orgànica bàsica del Ministeri de Treball i Afers Socials
- Reial decret 1369/2006, de 24 de novembre, pel qual es regula el programa de renda activa d'inserció per a desempleats amb especials necessitats econòmiques i dificultat per trobar feina
- Reial decret 1618/2007, de 7 de desembre, sobre organització i funcionament del fons

de garantia del pagament d'aliments

- Reial decret 1917/2008, de 21 de novembre, pel qual es regula el programa d'inserció sociolaboral per a dones víctimes de violència de gènere
- Reial decret 95/2009, de 6 de febrer, pel qual es regula el Sistema de registres administratius de suport a l'Administració de Justícia

Indústria

- Llei de 16 de desembre de 1954 sobre expropiació forçosa i Reglament de desenvolupament aprovat per Decret de 26 d'abril de 1957
- Llei 25/1964, de 29 d'abril, sobre Energia nuclear
- Llei 22/1973, de 21 de juliol, de Mines
- Llei 24/2015, de 24 de juliol, de Patents
- Llei 34/1998, de 7 d'octubre, del Sector d'hidrocarburs
- Llei 21/1992, de 16 de juny, d'Indústria
- Llei 54/1997, de 27 de novembre, del Sector elèctric
- Llei 17/2001, de 7 de desembre, de Marques
- Llei 21/2013 d'Avaluació ambiental
- Llei 24/2013, de 26 de desembre, del Sector elèctric
- Reial decret 863/85, de 2 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de Normes bàsiques de Seguretat Minera
- Llei 8/2015, de 21 de maig, per la qual es modifica la Llei 34/1998, de 7 d'octubre, del Sector d'Hidrocarburs, i per la qual es regulen determinades mesures tributàries i no tributàries en relació amb l'exploració, investigació i explotació d'hidrocarburs
- Reial decret 316/2017, de 31 de març, pel qual s'aprova el Reglament per l'execució de la Llei 24/2015, de 24 de juliol, de patents
- Reial decret 137/1993, de 29 de gener, pel qual s'aprova el Reglament d'Armes
- Reial decret 2200/1995, de 28 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament d'Infraestructura per a la Qualitat i Seguretat Industrial, que complementa al Reial decret 2584/1981, de 18 de setembre de 1981. BOE núm. 32 06/02/1996

- Reial decret 1836/1999, de 3 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament d'Instal·lacions Elèctriques i Radioactives
- Reial decret 1995/2000, de 10 de desembre, pel qual es regulen les activitats de transport, distribució i comercialització, subministrament i procediments d'autorització d'instal·lacions d'energia elèctrica
- Reial Decret 687/2002, de 12 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei de Marques
- Reial decret 1434/2002, de 27 de desembre, pel qual es regulen les activitats de transport, distribució, comercialització, subministrament i procediments d'autorització d'instal·lacions de gas natural
- Reial decret 919/2008, de 28 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament tècnic de distribució i utilització de combustibles gasosos i els seus ITC ICG 01-11
- Reial decret 223/2008, de 15 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament de condicions tècniques i garanties de seguretat en instal·lacions elèctriques i les seves instruccions tècniques complementàries LAT 01-09
- Reial decret 563/2010, de 7 de maig, pel qual s'aprova el Reglament de Pirotecnia i Cartutxeria
- Reial decret 1335/2012, que modifica el Reglament de Pirotecnia i Cartutxeria
- Reial decret 337/2014, de 9 de maig, pel qual s'aprova el Reglament de condicions tècniques i garanties de seguretat en instal·lacions elèctriques i les seves instruccions tècniques complementàries RAT 1-23
- Reial decret 989/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament d'Articles Piro tècnics i Cartutxeria
- Reial Decret 130/2017, de 24 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament d'Explosius
- Ordre de 26 d'octubre de 1983, per la qual es modifica l'Ordre del Ministeri de Industria de 18 de novembre de 1974, que s'aprova el Reglament de Xarxes i Comeses de Combustibles Gasosos
- Ordre PRE/621/2008, de 7 de març, per la qual es regulen les bases, el règim d'ajudes i la gestió de la línia instrumental d'actuació de projectes de I+D+i en el marc del Pla Nacional de Recerca Científica, Desenvolupament i Innovació Tecnològica, 2008-2011

Agricultura i Pesca

- Llei 87/1978, de 28 de desembre, d'Assegurances agràries combinades
- Llei 19/1995, de 4 de juliol, de Modernització de les Explotacions agràries
- Llei 3/2001, de 26 de març, de Pesca marítima de l'Estat
- Llei 43/2002, de 20 de novembre, de Sanitat vegetal
- Llei 8/2003, de 24 d'abril, de Sanitat animal
- Llei 24/2003, de 10 de juliol, de les Vinyes i del Vi
- Llei 45/2007, de 13 de desembre, pel Desenvolupament sostenible del Medi rural
- Llei 33/2014, de 26 de desembre, per la qual es modifica la Llei 3/2011, de 26 de març, de Pesca marítima de l'Estat
- Reial decret 1945/1983, de 22 de juny, pel qual es regulen les infraccions i sancions en matèria de defensa del consumidor i producció agroalimentària
- Reial decret 499/2003, de 2 de maig, pel qual es modifica el Reial decret 613/2001, de 8 de juny, per a la millora i modernització de les estructures de producció de les explotacions agràries
- Reial decret 401/1996, d'1 de març, per les quals s'estableixen les condicions d'introducció al territori nacional de determinats vegetals, productes vegetals i altres objectes amb finalitats d'assaig, científic i per a activitats de selecció de varietats
- Reial decret 176/2003, de 14 de febrer pel qual es regula l'exercici de les funcions de control i inspecció de les activitats de pesca marítima
- Reial decret 58/2005, de 21 de gener, pel qual s'adopten mesures de protecció contra la introducció i difusió al territori nacional i de la Comunitat Europea d'organismes nocius per als vegetals o productes vegetals, així com per a l'exportació i trànsit cap a països tercers
- Reial decret 368/2005, de 8 d'abril, pel qual es regula el control oficial del rendiment lleter per a l'avaluació genètica en les espècies bovina, ovina i caprina
- Reial decret 1261/2005, de 21 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de protecció d'obtencions vegetals
- Reial decret 640/2006, de 26 de maig, pel qual es regulen determinades condicions d'aplicació de les disposicions comunitàries en matèria d'higiene, de la producció i

- comercialització dels productes alimentaris
- Reial decret 1144/2006, de 6 d'octubre, pel qual es regulen les condicions d'aplicació de la normativa comunitària en matèria d'higiene en els pinsos
 - Reial decret 1132/2010, de 10 de setembre, pel qual es modifica el Reial decret 109/1995, de 27 de gener, sobre medicaments veterinaris
 - Reial decret 1002/2012, de 29 de juny, pel qual s'estableixen mesures d'aplicació de la normativa comunitària en matèria de comercialització i utilització de pinsos i es modifica el Reial decret 1409/2009, de 4 de setembre, pel qual es regula l'elaboració, comercialització, ús i control dels pinsos medicamentosos
 - Reial decret 993/2014, de 28 de novembre, pel qual s'estableix el procediment i els requisits de la certificació veterinària oficial per a l'exportació
 - Reial decret 182/2015, de 13 de març, pel qual s'aprova el Reglament de Procediment del règim sancionador en matèria de pesca marítima en aigües exteriors
 - Ordre APA/2555/2006, de 27 de juliol, per la qual s'estableix el procediment per a l'emissió del certificat sanitari oficial d'exportació de carn i productes càrnics, en matèries de competència del Ministeri d'Agricultura, Pesca i Alimentació
 - Directiva 91/496 del Consell, de 15 de juliol de 1991, per la qual s'estableixen els principis relatius a l'organització de controls veterinaris dels animals que s'introdueixin a la Comunitat procedents de països tercers i per la qual es modifiquen les Directives 89/662/CEE, 90/425/CEE i 90/675/CEE
 - Directiva 92/65/CEE del Consell, de 13 de juliol de 1992, per la qual s'estableixen les condicions de policia sanitària aplicables als intercanvis i les importacions a la Comunitat d'animals, esperma, òvuls i embrions no sotmesos, pel que fa a aquestes condicions, a les normatives comunitàries específiques al fet que es refereix la secció I de l'Annex A de la Directiva 90/425/CEE.
 - Directiva 97/78 del Consell, de 18 de desembre de 1997, per la qual s'estableixen els principis relatius a l'organització de controls veterinaris dels productes que s'introdueixin a la Comunitat procedents de països tercers
 - Reglament (CE) núm. 178/2002, de 28 de gener de 2002 pel qual s'estableixen els principis i els requisits generals de la legislació alimentària, es crea l'Autoritat Europea de Seguretat Alimentària i es fixen procediments relatius a la seguretat alimentària
 - Reglament (UE) núm. 1307/2013 del Parlament Europeu i del Consell, de 17 de desembre de 2013, pel qual s'estableixen normes aplicables als pagaments directes als agricultors en virtut dels règims d'ajuda inclosos en el marc de la política Agrícola

Comuna i pel qual es deroguen els Reglaments (CE) núm. 637/2008 i (CE) núm. 73/2009 del Consell – (DOUE Serie L347 20 de desembre de 2013)

- Reglament (CE) núm. 1782/2003, del Consell de 29 de setembre, pel qual s'estableixen disposicions comunes aplicables als règims d'ajuda directa dins el marc de la política agrícola comuna i s'instauen determinats règims d'ajuda als agricultors i per el qual es modifiquen els Reglaments (CEE) núm. 2019/93, (CE) núm. 1452/2001, (CE) núm. 1453/2001, (CE) núm. 1454/2001, (CE) núm. 1868/94, (CE) núm. 1251/1999, (CE) núm. 1254/1999, (CE) núm. 1673/2000, (CEE) núm. 2358/71 i (CE) núm. 2529/2001
- Reglament (CE) núm. 136/2004 de la Comissió, de 22 de gener de 2004, pel qual s'estableixen els procediments de control veterinari en els llocs d'inspecció fronterers de la Comunitat dels productes importats de països tercers
- Reglament (CE) núm. 282/2004 de la Comissió, de 18 de febrer de 2004, relatiu a l'establiment d'un document per a la declaració i el control veterinari dels animals procedents de països tercers i introduïts a la Comunitat
- Reglament 882/2004, de 29 d'abril de 2004 sobre els controls oficials efectuats per garantir la verificació del compliment de la legislació en matèria de pinsos i aliments, i la normativa sobre salut animal i benestar dels animals
- Reglament 183/2005, de 12 de gener de 2005 pel qual es fixen requisits en matèria d'higiene dels pinsos
- Reglament (CE) 1290/2005 del Consell de 21 de juny, sobre finançament de la política agrícola comuna pel qual s'estableixen les disposicions relatives a la gestió dels fons finançats a través del FEAGA i el FEADER
- Reglament (CE) 1698/2005 del Consell de 20 de setembre, relatiu a l'ajuda al desenvolupament rural a través del FEADER
- Reglament (UE) núm. 1306/2013, del Parlament Europeu i del Consell, de 17 de desembre, sobre la finançament, gestió i seguiment de la Política Agrícola Comú pel qual es deroguen els Reglaments (CE) núm. 352/78, (CE) núm. 165/94, (CE) núm. 2799/98, (CE) núm. 814/2000, (CE) núm. 1290/2005 i (CE) núm. 485/2008 del Consell
- Reglament (UE) núm. 1308/2013, del Parlament Europeu i del Consell, de 17 de desembre de 2013, pel qual es crea la organització comuna de mercats dels productes agraris i pel qual es deroguen els Reglaments (CEE) núm. 922/72, (CEE) núm. 234/79, (CE) núm. 1037/2001 i (CE) núm. 1234/2007
- Reglament (UE) núm. 1305/2013, del Parlament Europeu i del Consell, de 17 de desembre de 2013, relatiu a l'ajuda al desenvolupament rural amb el Fons Europeu Agrícola de Desenvolupament Rural (Feader) i pel qual es deroguen els Reglaments

(CE) núm. 1698/2005 del Consell

- Reglament 767/2009, de 13 de juliol de 2009 sobre la comercialització i la utilització dels pinsos, pel qual es modifica el Reglament (CE) núm. 1831/2003 i es deroguen les Directives 79/373/CEE del Consell, 80/511/CEE de la Comissió, 82/471/CEE del Consell, 83/228/CEE del Consell, 93/74/CEE del Consell, 93/113/CE del Consell i 96/25/CE del Consell i la Decisió 2004/217/CE de la Comissió
- Reglament 1069/2009, de 21 d'octubre, pel qual s'estableixen les normes sanitàries aplicables als subproductes animals i els productes derivats no destinats al consum humà i pel qual es deroga el Reglament (CE) 1774/2002 (Reglament sobre subproductes animals)
- Reglament 142/2011, de 25 de febrer de 2011, pel qual s'estableixen les disposicions d'aplicació del Reglament (CE) 1069/2009 del Parlament Europeu i del Consell pel qual s'estableixen les normes sanitàries aplicables als subproductes animals i els productes derivats no destinats al consum humà, i la Directiva 97/78/CE del Consell quant a determinades mostres i unitats exemptes dels controls veterinaris a la frontera en virtut de la mateixa
- Reglament (UE) núm. 576/2013, de 12 de juny, relatiu als desplaçaments sense ànim comercial d'animals de companyia i pel qual es deroga el Reglament (CE) núm. 998/2003
- Reglament d'Execució (UE) núm. 577/2013 de la Comissió, de 18 de juny de 2013, relatiu als models de documents d'identificació per als desplaçaments sense ànim comercial de gossos, gats i fures, l'elaboració de llistes de tercers països i territoris, i els requisits lingüístics, de format i de configuració de les declaracions per les quals se certifiqui el compliment de determinades condicions establertes en el Reglament (UE) núm. 576/2013 del Parlament Europeu i del Consell
- Decisió de la Comissió de 17 d'abril de 2007 per la qual s'estableix la llista de productes i animals que han d'examinar-se en els llocs d'inspecció fronterers en virtut de la Directiva 97/78/CE del Consell i 91/496/CEE

Sanitat

- Llei 14/1986, de 25 d'abril, General de Sanitat
- Llei 28/2009, de 30 de desembre, de modificació de la Llei 29/2006, de 26 de juliol, (modificada per la Llei 10/2013 de 24 de juliol) de garanties i ús racional dels medicaments i productes sanitaris
- Llei 4/2009, de 15 de juny, de control de precursors de drogues
- Reial decret 2829/1977, de 6 d'octubre, pel qual es regulen les substàncies i preparats

medicinals psicotròpics

- Reial decret 1945/1983, de 22 de juny, pel qual es regulen les infraccions i sancions en matèria de defensa del consumidor i producció agroalimentària
- Reial decret 3349/1983, de 30 de novembre, pel qual es modifica la Reglamentació tecnosanitària per a la fabricació, comercialització i utilització de plaguicides
- Reial decret 1418/1986, de 13 de juny, sobre funcions del Ministeri de Sanitat i Consum en matèria de sanitat exterior
- Reial decret 162/1991, de 8 de febrer, pel qual es modifica la Reglamentació tecnosanitària per a la fabricació, comercialització i utilització de plaguicides
- Reial decret 853/1993, de 4 de juliol, sobre l'exercici de les funcions de metge de medicina general al Sistema Nacional de Salut
- Reial decret 443/1994, d'11 de març, pel qual es modifica la Reglamentació tecnosanitària per a la fabricació, comercialització i utilització dels plaguicides
- Reial decret 1753/1998, de 31 de juliol, sobre accés excepcional al títol de Metge de Medicina familiar i comunitària i sobre l'exercici de la medicina de família en el Sistema Nacional de Salut
- Reial decret 1977/1999, de 23 de desembre, pel qual s'estableixen els principis relatius a l'organització dels controls veterinaris sobre els productes procedents de països tercers
- Reial decret 1662/2000, de 29 de setembre, sobre productes sanitaris per a diagnòstic *in vitro*
- Reial decret 437/2002, de 10 de maig, pel qual s'estableixen els criteris per a la concessió de llicències de funcionament als fabricants de productes sanitaris a mida (Competència de la Comunitat Autònoma de La Rioja)
- Reial decret 1054/2002, d'11 d'octubre, pel qual es regula el procés d'avaluació pel registre, autorització i comercialització de biocides
- Reial decret 65/2006, de 30 de gener, pel qual s'estableixen requisits per a la importació i exportació de mostres biològiques
- Reial decret 1345/2007, d'11 d'octubre, pel qual es regula el procediment d'autorització, registre i condicions de dispensació dels medicaments d'ús humà fabricats industrialment
- Reial decret 1837/2008, de 8 de novembre, pel qual s'incorporen a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2005/36/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 7 de setembre de 2005, i la Directiva 2006/100/CE, del Consell, de 20 de novembre de 2006, relatives al reconeixement de qualificacions professionals, així com a

determinats aspectes de l'exercici de la professió d'avocat

- Reial decret 1591/2009, de 16 d'octubre, pel qual es regulen els productes sanitaris
- Reial decret 824/2010, de 25 de juny, pel qual es regulen els laboratoris farmacèutics, els fabricants de principis actius d'ús farmacèutic i el comerç exterior de medicaments i medicaments en investigació
- Reial decret 944/2010, de 23 de juliol, pel qual es modifica el Reial decret 1599/1997, de 17 d'octubre, sobre productes cosmètics per adaptar-lo al Reglament (CE) núm. 1272/2008, del Parlament Europeu i del Consell, de 16 de desembre de 2008, sobre classificació, etiquetat i envasat de substàncies i barreges
- Reial decret 1275/2011, de 16 de setembre, pel qual es crea l'agència estatal "Agència Espanyola de Medicaments i Productes Sanitaris"
- Reial decret 728/2013, d'11 d'octubre, sobre distribució de medicaments d'ús humà
- Reial decret legislatiu 1/2015, de 24 de juliol, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de garanties i ús racional dels medicaments i productes sanitaris
- Resolució de 25 de març de 2014 de la Secretaria General de Sanitat i Consum, per la qual es publica l'acord del Consell de Ministres de 7 de març de 2014, pel qual s'estableixen els ports i aeroports espanyols designats com a *punts d'entrada amb capacitat d'atenció a emergències de salut pública d'importància internacional*, segons el que estableix el Reglament Sanitari Internacional (RSI-2005).
- Decret 2484/1967, de 21 de setembre, pel qual s'aprova el Codi alimentari espanyol i les diferents RTS que el desenvolupen
- Decret 2263/1974, 20 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de Policia Sanitària Mortuòria
- Decret 191/2011, de 18 de febrer, sobre Registre General Sanitari d'Empreses Alimentàries i Aliments
- Ordre de 20 de gener de 1994 del Ministeri de Sanitat i Consum, per la qual es fixen modalitats de control sanitari a productes de comerç exterior destinats a ús i consum humà, i els recintes duaners habilitats per a la seva realització
- Ordre/SCO/3566/2004, de 7 d'octubre, per la qual s'estableix el Document oficial de control sanitari de mercaderies destinades a ús i consum humà
- Ordre SCO/393/2006, de 8 de febrer, per la qual s'estableixen l'organització i el funcionament del Banc Nacional de Línies Cel·lulars
- Ordre SAS/3166/2009, de 16 de novembre, per la qual se substitueixen els annexos del Reial decret 65/2006, de 30 de gener, pel qual s'estableixen requisits per a la importació i exportació de mostres biològiques
- Ordre SSI/2375/2014, d'11 de desembre per la qual es modifica l'Ordre SPI/2136/2011, de 19 de juliol, per la qual es fixen les modalitats de control sanitari a la frontera per la inspecció farmacèutica i es regula el Sistema Informàtic d'Inspecció

Farmacèutica de Sanitat Exterior

- Reglament 852/2004 del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2004, relatiu a la higiene dels productes alimentaris
- Reglament 853/2004 del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2004, pel qual s'estableixen normes específiques d'higiene dels aliments d'origen animal
- Reglament 854/2004 del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2004, pel qual s'estableixen normes específiques per a l'organització de controls oficials d'origen animal destinats al consum humà
- Reglament 528/2012 del Parlament Europeu i del Consell, de 22 de maig de 2012, relatiu a la comercialització i ús dels biocides
- Reglament Sanitari Internacional (RSI), de 23 de maig de 2005, constitueix l'única legislació internacional vinculant sobre Salut Pública
- Decisió de la Comissió, de 1 de setembre de 2006, pel qual es modifiquen les Decisions 94/360/CE i 2001/812/CE dels controls veterinaris dels productes procedents de països tercers
- Decisió de la Comissió, de 19 de novembre de 2007, pel qual es modifica la Decisió 2006/504/CE respecte a la freqüència dels controls de als cacauets i productes derivats originaris o procedents de Brasil degut als riscos de contaminació de aquests productes amb aflatoxines
- Reglament (UE) núm. 28/2012 de la Comissió, de 11 de gener de 2012, pel qual s'estableixen requisits per la certificació de les importacions de la Unió, i el trànsit per ella, de determinats productes compostos i es modifica la Decisió 2007/275/CE i el Reglament (CE) núm. 1162/2009
- Convenció única de 1961 sobre estupefaents, esmenada pel protocol de modificació de 1972 de Modificació de la Convenció única sobre estupefaents
- Conveni sobre substàncies psicotròpiques de 1971 modificat per Convenció de 1988 sobre tràfic il·lícit d'estupefaents i substàncies psicotròpiques
- Ordre de 11 de febrer de 1981 pel qual s'inclouen en la llista I, annexa al Conveni Únic de 1961 sobre estupefaents, als preparats que contenen sulfentanil

Treball i Immigració

- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre Drets i Llibertats dels Estrangers a Espanya i la seva integració social
- Llei 3/2005, de 18 de març, per la qual es reconeix una prestació econòmica als ciutadans d'origen espanyol desplaçats a l'estranger durant la seva

minoria d'edat, com a conseqüència de la Guerra Civil i que van desenvolupar la major part de la seva vida fora del territori nacional

- Llei 40/2006 de 14 de desembre, de l'Estatut de la ciutadania espanyola a l'exterior
- Llei 36/2011, de 10 d'octubre, reguladora de la jurisdicció social
- Reial decret Legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General de Seguretat Social
- Reial decret Legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors
- Reial decret 625/1985, de 2 d'abril, pel qual es desenvolupa la Llei 31/1984, de 2 d'agost, de Protecció per Desocupació
- Reial decret 1493/2007, de 12 de novembre, pel qual s'aproven les normes reguladores de la concessió directa d'ajudes destinades a atendre les situacions d'extraordinària necessitat dels espanyols retornats
- Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, després de la seva reforma per la Llei Orgànica 2/2009
- Reial decret 418/2014, de 6 de juny, pel qual es modifica el procediment de tramitació de les reclamacions a l'Estat per salaris de tramitació en judicis per acomiadament
- Ordre ESS/1/2012, de 5 de gener, per la qual es regula la gestió col·lectiva de contractacions en origen per 2012 (*prorrogada per Ordre ESS/2505/2014, de 29 de desembre*)
- Reial decret 8/2008, de 11 de gener, pel qual es regula la prestació per raó de necessitat a favor dels espanyols residents en el exterior i retornats

Estrangeria

- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social i el Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el seu Reglament
- Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la Jurisdicció contenciosa administrativa
- Llei 45/1999, de 29 de novembre, sobre desplaçament de treballadors en el marc d'una prestació de serveis transnacionals
- Llei 12/2009, de 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària
- Llei 14/2013, de 27 de setembre, de suport als emprenedors i la seva

internacionalització

- Reial decret Llei 11/2008, de 31 d'agost, de transposició de directives en matèria de protecció dels compromisos per pensions amb els treballadors, prevenció del blanqueig de capitals i requisits d'entrada i residència de nacionals de països tercers, i pel qual es modifica la Llei 39/2015, de 1 d'octubre
- Reial decret 203/1995, de 10 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament d'aplicació de la Llei 5/1984, de 26 de març, reguladora del dret d'asil i de la condició de refugiat, modificada per la Llei 9/1994 de 19 de maig
- Reial decret 865/2001, de 20 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de reconeixement de l'estatut d'apàtrida
- Reial decret 1325/2003, de 24 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament sobre el règim de protecció temporal en cas d'afluència massiva de persones desplaçades
- Reial decret 240/2007, de 16 de febrer, sobre entrada, lliure circulació i residència de ciutadans dels estats membres de la Unió Europea i d'altres estats participants en l'acord sobre l'Espai Econòmic Europeu
- Reial decret 1463/2009, de 18 de setembre, sobre traspàs de funcions i serveis a la Generalitat de Catalunya en matèria d'immigració: autoritzacions inicials de treball per compte propi o d'altri dels estrangers, la relació laboral dels quals es desenvolupi a Catalunya
- Reial decret 137/2010, de 12 de febrer, pel qual s'estableixen criteris per a l'emissió de la comunicació als interessats prevista en l'article 42.4 de la Llei 30/1992 de 26 de novembre
- Ordre PRE/1803/2011, de 30 de juny, per la qual s'estableix l'import de les taxes per tramitació d'autoritzacions administratives, sol·licituds de visats a la frontera i documents d'identitat en matèria d'immigració i estrangeria
- Ordre PRE/1490/2012, de 9 de juliol, per la qual es dicten normes per a l'aplicació de l'article 7 del Reial decret 240/2007, de 16 de febrer, sobre entrada, lliure circulació i residència a Espanya de ciutadans dels estats membres de la Unió Europea i d'altres estats part en l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu

Nivells o compromisos de qualitat que s'ofereixen

La declaració de compromisos de qualitat constitueix el nucli d'una carta de serveis i aporta un valor afegit sobre el que estableix la normativa vigent, assenyalant una millora contínua en la prestació dels serveis. Per això, la Subdelegació del Govern es compromet a prestar els seus serveis als ciutadans, segons es recull en aquesta carta, conforme als nivells de qualitat següents:

- Atenció de les trucades telefòniques abans de 2 minuts
- Atenció de les consultes presencials abans de 10 minuts
- Resposta als escrits rebuts en un termini no superior a 15 dies hàbils
- Resposta a les queixes i suggeriments en un termini no superior a 15 dies hàbils
- Resolució dels procediments d'autoritzacions administratives en un temps inferior a 20 dies hàbils
- Resolució de les consultes, que es presenten per escrit o telemàticament, en un termini màxim de 5 dies hàbils
- Resolució dels expedients d'inspecció de mercaderies (Sanitat Exterior) en un termini màxim de 24 hores
- Resolució dels expedients d'inspecció (Sanitat Animal i Sanitat Vegetal) en un termini màxim de 24 hores

I ndicadors per a l'avaluació i

seguiment de la Carta de Serveis

Per tal de poder comprovar el nivell de compliment dels objectius prestats per la Subdelegació apuntats anteriorment, s'estableixen els següents indicadors de qualitat dels serveis:

- Percentatge de trucades telefòniques ateses en un temps no superior a 2 minuts
- Percentatge de consultes presencials ateses abans de 10 minuts
- Percentatge d'escrits rebuts contestats en 15 dies hàbils
- Percentatge de queixes i suggeriments contestats en 15 dies hàbils
- Percentatge de resolució dels procediments d'autoritzacions administratives, en un termini màxim de 20 dies hàbils
- Percentatge de consultes escrites i telemàtiques ateses abans de 5 dies hàbils
- Percentatge d'expedients d'inspecció de mercaderies en Sanitat Exterior resolts en un termini màxim de 24 hores
- Percentatge d'expedients d'inspecció en Sanitat Animal i Vegetal resolts en un termini màxim de 24 hores

M esures d'esmena en cas

d'incompliment dels compromisos

Les reclamacions per incompliment d'algun dels compromisos assumits en aquesta Carta poden adreçar-se a la unitat responsable de la mateixa. El responsable de l'organisme informará el ciutadà de les actuacions dutes a terme i de les mesures adoptades, si escau. Així mateix presentarà les oportunes disculpes si s'haguessin observat deficiències en relació a aquestes reclamacions.

Les reclamacions per incompliment dels compromisos declarats en aquesta Carta, en cap cas donaran lloc a responsabilitat patrimonial de l'Administració.

Mesures que asseguruen la igualtat

de gènere, que faciliten l'accés al servei i que milloren les condicions de la prestació

Com a compromís general d'actuació dels empleats públics de la Subdelegació del Govern, s'assumeixen els valors constitucionals de legalitat, objectivitat, eficàcia i servei als ciutadans amb els objectius de gestió següents:

- Assegurar l'aplicació dels principis i normes que tenen per finalitat garantir la igualtat de gènere en l'àmbit de l'Administració General de l'Estat
- Actualitzar permanentment les bases de dades i la informació disponible per millorar la qualitat del servei
- Facilitar la informació i comunicació dels ciutadans amb la Subdelegació del Govern a través de tècniques i mitjans electrònics, informàtics o telemàtics, amb respecte de les garanties i requisits de cada procediment. Garantir que el servei d'Informació es realitzarà amb criteris de tracte personalitzat i respecte a la confidencialitat
- Impulsar l'ocupació i aplicació de les tècniques i mitjans electrònics, informàtics i telemàtics per al desenvolupament de l'activitat i l'exercici de les competències atribuïdes a la Subdelegació del Govern
- Cooperar amb altres administracions i organismes públics, amb l'objectiu de facilitar la

gestió dels procediments que poguessin afectar competències compartides

- Avaluar, de forma contínua, els nivells de qualitat dels serveis que es presten a partir dels compromisos declarats; avaluar la percepció dels usuaris sobre els serveis que reben; i avaluar els programes de millora que s'estableixin
- Garantir que els serveis de la Subdelegació es prestaran d'acord amb els principis de neutralitat, imparcialitat i transparència, amb criteris de responsabilitat professional i respecte als principis de legalitat i interdicció de l'arbitrarietat
- Dotar la Subdelegació del Govern de condicions òptimes d'accessibilitat a l'edifici i a les seves instal·lacions

Sistemes de gestió de Qualitat,

Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals

Seguint l'estructura fixada pel Reial decret 951/2005 de 29 de juliol, dins de la present Carta de Serveis, s'inclouen els sistemes de gestió de la qualitat, medi ambient i de prevenció de riscos laborals dels quals disposa aquesta Subdelegació del Govern de l'Administració General de l'Estat:

- Sistemes normalitzats de gestió de la qualitat
- Realització d'enquestes de satisfacció als usuaris dels serveis, amb caràcter semestral
- Sistema d'informació mensual de cada una de les unitats, en el qual es recullen les següents dades:
 - Nombre d'expedients tramitats per mes en cada una de les matèries
 - Nombre d'expedients acumulats al llarg de l'any
 - Nombre d'expedients tramitats durant els darrers dotze mesos
 - Desviació respecte de les dades de l'any anterior

- Queixes i suggeriments presentats
- Demora mitjana en la tramitació dels procediments
- Nombre d'expedients en tràmit
- Formació del personal, en les diferents matèries que afecten a la Subdelegació, especialment en relació a les noves tecnologies
- Incorporació, si escau, de les millores que es derivin de les queixes i suggeriments que es puguin presentar

Gestió del medi ambient

Programa d'estalvi energètic per controlar el consum en aquests camps:

- Energia elèctrica en il·luminació interior i exterior (control d'encesa, instal·lació de bombetes de baix consum, apagat d'aparells elèctrics i informàtics, limitació en l'ús dels sistemes de climatització i aire condicionat, etc.)
- Combustibles en l'ús de vehicle oficials
- Estalvi en el consum d'aigua

Mesures per al tractament de residus generats a la Subdelegació:

- Paper i cartró
- Tòner i combustible d'informàtica i piles
- Trasllet del material fora d'ús als *punts nets* establerts

Prevenió de riscos laborals

En matèria de prevenió de riscos laborals es desenvolupen les actuacions següents:

- Avaluació de riscos dels diferents llocs de treball
- Pla d'emergència i evacuació
- Investigació dels accidents de treball que puguin produir-se

Està constituït el Comitè de Seguretat i Salut de l'Administració Perifèrica de l'Estat.

Horaris, adreces telefòniques, telemàtiques i postals

Horaris d'atenció al Públic:

- **Oficina de Registre i Informació i Atenció al Ciutadà**

De 9:00 a 17:30 hores, de dilluns a divendres

Del 16 de juny al 15 de setembre (ambdós inclosos) de 8:00 a 15:00 hores de dilluns a divendres

- **Oficina d'Estrangeria**

De 9:00 a 17:30 hores de dilluns a dijous i de 9:00 a 14:00 els divendres

Del 16 de juny al 15 de setembre (ambdós inclosos) de dilluns a divendres de 9:00 a 14:00 hores

- **Resta de serveis**

De 9:00 a 14:00 hores de dilluns a divendres.

Adreces telefòniques:

- Subdelegació del Govern a Girona
 - Telèfon: 972069000
 - Fax: 972069180/1

- Secretaria General: 972069396/7
- Secretaria Particular: 972069396/7
- Vicesecretaria General: 972069376
- Secció Autoritzacions Administratives: 972069378
- Secció Gestió Econòmica i Administrativa: 972069374
- Secretaria del Jurat d'Expropiació Forçosa: 972069372
- Secció Personal Administració Perifèrica: 972069364/5
- Unitat de Protecció Civil: 972069372
- Unitat de Violència de Gènere: 972069377
- Àrea d'Indústria: 972069330
- Dependència d'Agricultura i Pesca:
 - Tel: 972069340
 - Fax: 972069148
- Complex Fitosanitari de Vilamalla:
 - Tel: 972069302
- Dependència de Sanitat i Política Social: 972069315
- Sanitat Exterior:
 - Tel: 972069315/6
 - Fax: 972555312
- PIF Aeroport Girona-Costa Brava: 972069383
- Dependència de Treball: 972069310
- Oficina d'Estrangers:
 - Tel: 972069140
 - Fax: 972069139

Adreces telemàtiques

- Informació i atenció al ciutadà: registro.girona@correo.gob.es
- Serveis de la Subdelegació del Govern: subdelegacio_govern.girona@correo.gob.es
- Dependència d'Agricultura i Pesca: isa.girona@correo.gob.es
- Dependència de Sanitat Exterior: sanidad_exterior.girona@correo.gob.es
- Unitat de Protecció Civil: proteccion_civil.girona@correo.gob.es
- Oficina d'Estrangers: infoext.girona@correo.gob.es
- Dependència de Treball: dependencia_trabajo.girona@correo.gob.es

Seu electrònica:

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

Pàgina Web:

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

Adreces postals

Subdelegació del Govern a Girona

Av. 20 de juny, 2

17071 Girona

Àrea d'Indústria

Av. 20 de juny, 2 – 2^a planta

17071 Girona

Dependència d'Agricultura i Pesca



Unitat Responsable de la Carta de Serveis

La Secretaria General de la Subdelegació del Govern és la Unitat responsable de la Carta de Serveis. Serà l'encarregada de vetllar que es compleixi i de comprovar les accions de millora que corresponguin.

- Adreça: Av. 20 de juny, 2 – 17001 Girona
- Telèfon: 972069396
- Fax: 972069180
- Correu electrònic : secretario_general.girona@correo.gob.es