

PRESENTACIÓ

La Subdelegació del Govern a Alacant és un òrgan de la Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana adscrit al Ministeri de Política Territorial i Funció Pública.

Aquest organisme assumeix, en aquesta carta de serveis, un compromís escrit i públic de qualitat amb els usuaris dels serveis que presta i amb els ciutadans als quals serveix, tal com afirma el Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració general de l'Estat.

HORARIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC

• Oficina d'Informació i Registre:

Horari d'hivern: de 09.00 a 17.30 hores, de dilluns a divendres.

Horari d'estiu: entre el 16 de juny i el 15 de setembre, tots dos inclusivament: de 08.00 a 15.00 hores, de dilluns a divendres.

• Oficina Principal d'Estrangeria (Dependència de l'Àrea de Treball d'Alacant):

Horari d'hivern:

de 09.00 a 17.30 hores, de dilluns a dijous. De 09.00 a 14.00 hores els divendres.

Horari d'estiu:

de 08.00 a 14.00 hores, de dilluns a divendres.

• Oficina d'Estrangeria d'Altea:

de 09.00 a 14.00 hores, de dilluns a divendres.

• Resta de serveis:

de 09.00 a 14.00 hores, de dilluns a divendres.

UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVEIS

La Secretaria General de la Subdelegació del Govern a Alacant és la unitat responsable de la carta de serveis.

Serà l'encarregada de vetllar pel compliment d'aquesta i de comprovar les accions de millora corresponents.

PLÀNOL DE SITUACIÓ



MITJANS D'ACCÉS A LES DIFERENTS SEUS:

Autobusos urbans / Àrea Metropolitana d'Alacant - Consulteu:

Oficina TAM, C/ Díaz Moreu, núm. 6 // Tel. 965.14.09.36 // www.alicante.vectalia.es

TRAM (Tramvia d'Alacant) - Consulteu:

Av. la Vila Joiosa, 2 - 03016-Alacant (Estació de la Marina) // Tel. 965.91.98.00 //

www.tramalicante.es

Autobusos interurbans d'Alacant - Consulteu:

Estació d'Autobusos d'Alacant, C/ Moll de Ponent, S/N // Tel. 965.13.07.00 //

www.estacionalicante.es

Renfe – Rodalia - Consulteu:

Tel. 24 h.: 902.320.320 // Tel. Nucli Rodalia Múrcia/Alacant: 968.97.52.99 //

clientecercaniasmurcia@renfe.es ; www.renfe.com

Autobusos a Altea - Consulteu:

Llorente Bus - Tel.: 965.85.43.22 // Fax: 965.86.81.76 // www.alicante.avanzagrup.com

ADRECES POSTALS, TELEFÒNIQUES I TELEMÀTIQUES

Adreces postals i telefòniques:

Subdelegació del Govern a Alacant / Plaça de la Montañeta, núm. 6 (03001, Alacant)

Centraleta 965 01 90 00

centralita.alicante@correo.gob.es

Fax 965 01 91 60

Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà 965 01 90 10

informaciongeneral.alicante@correo.gob.es

Secretaria General 965 01 91 48

secretario_general.alicante@correo.gob.es

Sotssecretaria General 965 01 91 42

vicesegetario.alicante@correo.gob.es

Unitat de Suport i d'Assessorament 965 01 91 24

unidad_apoyo.alicante@correo.gob.es

Jurat provincial d'expropiació 965 01 90 14

jurado.alicante@correo.gob.es

Unitat contra la Violència sobre la Dona 965 01 91 52

unidades_violencia.alicante@correo.gob.es

Secció Relacions Administracions Territorials 965 01 91 23

administracionesterritoriales.alicante@correo.gob.es

Unitat de Protecció Civil 965 01 90 18

proteccion_civil.alicante@correo.gob.es

Edifici Administratiu de Serveis Múltiples / Avinguda Federico Soto, núm. 11 (03003, Alacant)

Dependència d'Agricultura i Pesca 965 01 90 32

agricultura.alicante@correo.gob.es

Unitat d'Educació 965 01 90 48

educacion.alicante@correo.gob.es

Dependència d'Indústria i Energia 965 01 90 47

industria.alicante@correo.gob.es

Secció de Règim Sancionador 965 01 90 31

personal_sancciones.alicante@correo.gob.es

Secció d'Autoritzacions Administratives 965 01 90 12

autorizacionesadmin.alicante@correo.gob.es

Centre de Vacunació Internacional (Dependència de Sanitat) / Plaça San Juan de

Dios, núm. 3 (03010, Alacant)

Centraleta 965 01 94 40

vacunas.alicante@correo.gob.es

Inspecció de Farmàcia / Carrer Campo de Mirra, núm. 6 (03005, Alacant)

Centraleta 965 01 94 61

farmacia.alicante@correo.gob.es

Lloc Control Fronterer / Edifici Oest, moll de Ponent, s/n (03071, Alacant)

Centraleta 965 01 92 85

sanidad_exterior.alicante@correo.gob.es

Dependència de l'Àrea de Treball - Oficina d'Estrangeria d'Alacant / Carrer

Ebenisteria, núm. 4-6 (03008, Alacant)

Oficina d'Estrangeria 965 01 93 00

informa_ext.alicante@correo.gob.es

Fax: 965 01 93 05

Dependència de Treball 965 01 93 95

trabajo.alicante@correo.gob.es

Oficina d'Estrangeria d'Altea / Carrer Sant Isidre Llauredor, núm. 1 (03590, Altea)

Centraleta 965 01 92 00

personal_altea.alicante@correo.gob.es

Fax 965 01 92 57

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

Web:

https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/comunidad_valencia/na/sub_alicante.html



DELEGACIÓ DEL GOVERN A LA COMUNITAT VALENCIANA

SUBDELEGACIÓ DEL GOVERN A ALACANT

Subdelegació del Govern a Alacant

Carta de serveis 2021-2024



Edita: Ministerio de Política Territorial y Función Pública
NIPO: 277-20-010-0

	GOVERN D'ESPANYA	DELEGACIÓ DEL GOVERN A LA COMUNITAT VALENCIANA
		SUBDELEGACIÓ DEL GOVERN A ALACANT

PRESTACIÓ DE SERVEIS

- **OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ I ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRE:** registre i digitalització de documentació, informació general de tràmits i procediments, còpies electròniques, beques, ajudes, etc. Assistència i ajuda en procediments, informació i consulta sobre temes d'interés general per als ciutadans.
- **DRETS DELS CIUTADANS I AUTORITZACIONS ADMINISTRATIVES:** autoritzacions en matèria d'armes, explosius i pirotècnia, seguretat privada. Garantia de l'exercici dels drets fonamentals de reunió i manifestació. Expedients sancionadors en matèria de seguretat ciutadana.
- **JURAT PROVINCIAL D'EXPROPIACIÓ FORÇOSA:** gestió d'expedients per a la determinació del preu just dels béns expropiats per les administracions públiques.
- **PROTECCIÓ CIVIL:** coordinació d'actuacions i assessorament tècnic en situacions d'emergència a la província. Tramitació d'ajudes d'àmbit estatal per situacions d'emergència en matèria de protecció civil.
- **UNITAT CONTRA LA VIOLÈNCIA SOBRE LA DONA:** coordinació, seguiment, suport i elaboració d'actuacions per a la protecció de dones víctimes de violència de gènere.
- **SANITAT:** exercici de les competències estatals en la matèria (control sanitari de mercaderia en frontera, resposta a alertes sanitàries internacionals, vacunació internacional, trasllats internacionals de cadàvers, inspecció farmacèutica i sanitària).
- **AGRICULTURA I PESCA:** exercici de les competències estatals en la matèria (inspeccions pesqueres en aigües exteriors, inspeccions de sanitat animal i de sanitat vegetal en frontera).
- **INDÚSTRIA I ENERGIA:** exercici de les competències estatals en matèria d'explosius, pirotècnia, armeries, camps, galeries i polígons de tir, així com referent a instal·lacions de generació i transport d'energia elèctrica i gas natural.
- **UNITAT D'EDUCACIÓ:** tramitació d'expedients d'homologació i convalidació d'estudis estrangers universitaris i no universitaris.
- **TREBALL I IMMIGRACIÓ:** atenció a emigrants retornats, informació sociolaboral i salaris de tramitació.

- **OFICINA D'ESTRANGERIA:** informació general i tramitació d'expedients per a la concessió d'autoritzacions en matèria d'estrangeria.

DRETS DELS CIUTADANS

D'acord amb el que disposa la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, els ciutadans tenen dret a obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposen als projectes, les actuacions o les sol·licituds que es proposen realitzar.

COMPROMISOS DE QUALITAT

- La tramitació i notificació de les resolucions en matèria de dret de reunió i manifestació s'efectuarà abans de 72 hores.
- El termini de contestació a les consultes realitzades per escrit no serà superior a 20 dies hàbils.
- Atenció de les consultes presencials en un temps d'espera màxim de 10 minuts a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà.
- Atenció de les telefonades en un temps màxim d'espera de 2 minuts a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà.
- Contestació de les queixes i dels suggeriments en un termini màxim de 15 dies hàbils.
- Concessió de les cites prèvies de l'Oficina d'Estrangeria en un termini màxim de 20 dies.
- Resolució d'autoritzacions de retorn en un termini màxim de 6 dies hàbils.
- Tramitació i resolució dels procediments d'espectacles pirotècnics en un termini inferior a 15 dies hàbils.

INDICADORS DE QUALITAT

- Percentatge de tramitació i notificació de les resolucions en matèria de dret de reunió i manifestació abans de 72 hores.
- Percentatge de consultes per escrit ateses en un termini no superior a 20 dies hàbils.
- Percentatge de consultes presencials ateses a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà abans de 10 minuts.
- Percentatge de telefonades ateses a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà abans de 2 minuts.
- Percentatge de queixes i suggeriments contestats abans de 15 dies hàbils.
- Percentatge de concessió de les cites prèvies de l'Oficina d'Estrangeria en un termini màxim de 20 dies.
- Percentatge de resolucions d'autoritzacions de retorn dictades en un termini màxim de 6 dies hàbils.

- Percentatge de resolucions de procediments d'espectacles pirotècnics en un termini inferior a 15 dies hàbils.

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

Les reclamacions per incompliment d'algun dels compromisos assumits en aquesta carta poden dirigir-se a la unitat responsable d'aquesta. El responsable de l'organisme informarà el ciutadà de les actuacions dutes a terme i de les mesures adoptades, si és el cas. Així mateix, presentarà les disculpes oportunes si s'han observat deficiències en relació amb aquestes reclamacions.

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

FORMES DE PARTICIPACIÓ DELS CIUTADANS I ELS USUARIS

Els ciutadans i els usuaris dels serveis de la Subdelegació del Govern podran col·laborar en la millora de la prestació del servei a través dels mitjans següents:

1. Mitjançant l'expressió de les seues opinions en les enquestes que es realitzen periòdicament.
2. Mitjançant la formulació de queixes i suggeriments conforme al que preveu aquesta carta.
3. Mitjançant escrits o comunicacions electròniques que dirigisquen a la unitat responsable d'aquesta carta de serveis.

QUEIXES I SUGGERIMENTS

Els ciutadans podran presentar les seues queixes i suggeriments sobre el funcionament dels serveis de la Subdelegació del Govern de les maneres següents:

- En el formulari de queixes i suggeriments habilitat a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà.

- Per correu postal.

- Mitjançant correu electrònic dirigit a l'adreça:

cartaservicios.alicante@correo.gob.es

- En la seu electrònica següent:

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