

PRESTACIÓ DE SERVEIS

➤ **OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ:** OFICINA 060. Orientació al ciutadà en relació amb els serveis i procediments administratius de l' Administració general de l' Estat. Informació i consulta sobre temes i assumptes d'interés general per als ciutadans. Registre de documents.

➤ **DRETS DELS CIUTADANS I SEGURETAT CIUTADANA:** Drets fonamentals: garantia de l'exercici dels drets fonamentals de reunió i manifestació.

➤ **AUTORITZACIONS ADMINISTRATIVES:** En matèria de tinença i ús d'armes, explosius i pirotècnia, seguretat privada.

➤ **JURAT PROVINCIAL D'EXPROPIACIÓ FORÇOSA:** Secretaria del Jurat. Tramitació d'expedients d'expropiació.

➤ **PROTECCIÓ CIVIL:** Coordinació d'actuacions i assessorament tècnic en situacions d'emergència d'interés nacional.

➤ **UNITAT VIOLÈNCIA DE GÈNERE:** Seguiment i elaboració d'actuacions sobre situacions de violència de gènere.

➤ **SANITAT I POLÍTICA SOCIAL:** Exercici de les competències estatals en matèria de sanitat exterior (control sanitari de mercaderies i mitjans de transport internacionals, vacunació internacional, trasllats internacionals de cadàvers, inspecció farmacèutica i control de drogues, habilitació de títols sanitaris de la Unió Europea).

➤ **AGRICULTURA I PESCA:** Exercici de les competències estatals en la matèria (inspeccions pesqueres, inspeccions de sanitat animal i de sanitat vegetal).

➤ **FOMENT:** Tramitació d'expedients en matèria de foment, així com els de responsabilitat patrimonial en matèria de transports terrestres.

➤ **INDÚSTRIA I ENERGIA:** Autoritzacions en diverses matèries (pirotècnia, explosius) i visites d'inspeccions anuals i extraordinàries. Tramitació dels expedients sobre patents i models d'utilitat. Homologació i normalització de béns de productes industrials.

➤ **ALTA INSPECCIÓ D'EDUCACIÓ:** Tramitació d'expedients d'homologació i convalidació d'estudis estrangers universitaris i no universitaris.

➤ **TREBALL I IMMIGRACIÓ:** Atenció a emigrants retornats, tramitació de reclamacions a l'Estat de salaris de tramitació. Oficina d'estrangers: Informació general i tramitació d'expedients per a la concessió de permisos 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, actuacions o sol·licituds que es proposen realitzar.

COMPROMISOS DE QUALITAT

- El temps d'espera de les telefonades ateses no ha de ser superior a 5 minuts.
- El 70% de les consultes presencials realitzades s'han d'atendre abans de 5 minuts; el 30% s'ha d'atendre abans de 15 minuts.
- Expedició dels certificats de registre en el termini màxim de 24 hores.
- El termini de contestació dels escrits rebuts per correu postal o electrònic, o entregats personalment ha de ser inferior a 18 dies hàbils.
- El 100% de les sol·licituds de presència de forces i cossos de seguretat s'ha de tramitar en el mateix moment de la presentació.
- Les queixes i els suggeriments s'han de contestar en un termini inferior a 15 dies hàbils.

INDICADORS DE QUALITAT

- Percentatge de les consultes telefòniques ateses abans de 5 minuts.
- Percentatge de consultes presencials ateses abans de 5 minuts, o, si és el cas, 15 minuts.
- Percentatge dels certificats de registre expedits en el termini màxim de 24 hores.
- Percentatge d'escrits contestats abans de 18 dies hàbils.
- Percentatge de sol·licituds de presència de la força pública tramitades en el mateix moment de la presentació.
- Percentatge de queixes i suggeriments contestades en menys de 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. El responsable de l'organisme ha d'informar al ciutadà de les actuacions dutes a terme i de les mesures adoptades, si és el cas. Així mateix ha de presentar les disculpes oportunes si s'han observat deficiències en relació amb les reclamacions.

Les reclamacions per incompliment dels compromisos declarats en aquesta carta no donaran lloc, en cap cas, a responsabilitat patrimonial de l'Administració.

FORMES DE PARTICIPACIÓ DELS CIUTADANS I USUARIS

Els ciutadans i els usuaris dels serveis de la Delegació del Govern poden 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 periòdicament es realitzen.
2. Mitjançant la formulació de queixes i suggeriments d'acord amb el que estableix aquesta carta.

QUEIXES I SUGGERIMENTS

Els ciutadans podran presentar queixes i suggeriments sobre el funcionament dels serveis de la Delegació del Govern, de les formes següents:

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

Per correu postal.

A través de la seu electrònica del Ministeri de la Presidència i per a les Administracions Territorials (<https://sedempr.gob.es>) Per a utilitzar aquest mitjà és necessari el DNI electrònic o el certificat electrònic en vigor.

PRESENTACIÓ

La Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana és un òrgan de l'Administració general de l'Estat, que actua a la Comunitat Autònoma Valenciana davall la dependència immediata del delegat del Govern.

El servei als ciutadans és l'objectiu de les delegacions del Govern en les distintes províncies que configuren la geografia espanyola, i millorar permanentment la qualitat d'aquest servei és l'interés dels empleats i responsables.

Les cartes de serveis s'integren en el conjunt d'accions evolutives impulsades des del Ministeri de la Presidència i per a les Administracions territorials, dins del pla per a la millora de 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, que situe aquests en el centre de les decisions.

HORARIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC

Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà

Dilluns a divendres: de 9 a 17'30 h. Dissabtes: de 9 a 14 h.

Del 16 de juny al 15 de setembre: dilluns a divendres, de 8 a 15 h. i dissabtes de 8 a 14 h.

Oficina d'Estrangeria a València

Diputada Clara Campoamor, cantonada amb Motilla del Palancar, 23.

(Atenció al públic i informació general, inicials de residència i treball; arrelaments; menors i circumstàncies excepcionals; familiar de comunitari).

Dilluns a dijous: de 9 a 17 h. Divendres: de 9 a 14 h.

Del 16 de juny al 15 de setembre: dilluns a divendres, de 8'30 a 14'30 h.

Av. de la Constitució, 106-108.

(Residències de llarga duració; reagrupació familiar; estada per estudis; pròrroga d'estudis; autoritzacions de tornada).

Dilluns a divendres: de 9 a 12 h. (amb caràcter general).

Dilluns a divendres: de 9 a 14 h. (amb cita prèvia).

Av. de la Constitució, 116.

(Renovacions de residència i treball; asil; cèdules d'inscripció; expulsions i pròrroques d'estada).

Dilluns a divendres: de 9 a 14 h.

UNITAT RESPONSABLE - CARTA DE SERVEIS

La Secretaria General de la Delegació del Govern és la unitat responsable de la carta de serveis.

És l'encarregada de vetlar pel compliment d'aquesta carta i de comprovar les accions de millora corresponents.

Seu provisional

DELEGACIÓ DEL GOVERN A LA COMUNITAT VALENCIANA



SUBELEGACIÓ DEL GOVERN A VALÈNCIA

DIRECTORI

Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana.

- C/ Colón, 60. 46004 València (seu temporal).
- Centraleta: Tel.: 96.307.90.00. Fax: 96.392.00.66

Unitats dependents:

- Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà. Tel.: 96.307.94.43/44/60/61/65
- Drets Ciutadans i Autoritzacions Administratives. Tel.: 96.307.93.27/39/55
- Infraccions Administratives. Tel.: 96.307.94.41/42/67
- Protecció Civil. Tel.: 96.307.93.47
- Assumptes Generals. Tel.: 96.307.93.24
- Unitat de Coordinació contra la Violència sobre la Dona (Tel.: 96.307.90.00 (centraleta))
- Jurat Provincial d'Expropiació. Tel.: 96.307.93.63

Subdelegació del Govern a València i Àrees integrades (excepte la de Sanitat i Política Social).

C/ Joaquim Ballester, 39. 46009 València

Tel.: 96.307.94.00. Fax: 96.307.94.61 i 96.307.94.67

Àrea de Sanitat i Política Social

Moll de la Duana, s/n. 46024 València.

Tel.: 96.307.97.14/18 (Secretaria). Fax: 96.367.73.59.

Tel.: 96.307.97.00 (Vacunació Internacional).

Seu electrònica:

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



Delegació
del Govern
a la
Comunitat Valenciana i
Subdelegació
del Govern
a València

Carta de serveis

De 2017 a 2020



PLANO
L DE
SITUAC
IÓ