



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓ
DEL GOVERN
A LA COMUNITAT
VALENCIANA

SUBDELEGACIÓ
DEL GOVERN
A ALACANT



Subdelegació del Govern a Alacant

Carta de Serveis 2017-2020



Edita: PRA
NIPO: 785-18-011-0

PRESTACIÓ DE SERVEIS

- ▶ **OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ:** Orientació al ciutadà sobre els serveis i procediments de l'Administració general de l'Estat. Informació i consulta sobre temes d'interès general dels 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, ordre públic i seguretat viària.
- ▶ **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'interès nacional.
- ▶ **UNITAT CONTRA LA VIOLÈNCIA SOBRE LA DONA:** Seguiment i elaboració d'actuacions sobre situacions de violència de gènere.
- ▶ **SANITAT:** Exercici de les competències estatals en matèria de sanitat exterior (control sanitari de mercaderia 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).
- ▶ **INDÚSTRIA:** Informes, autoritzacions i visites d'inspecció en diverses matèries (pirotècnia, explosius).
- ▶ **UNITAT D'EDUCACIÓ:** Tramitació d'expedients d'homologació i convalidació d'estudis estrangers universitaris i no universitaris.
- ▶ **TREBALL:** Atenció a emigrants retornats, informació sociolaboral i salaris de tramitació. 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 dur a terme.

COMPROMISOS DE QUALITAT

- ▶ El termini de contestació a les consultes realitzades per escrit no serà superior a vint dies hàbils.
- ▶ Atenció de les consultes presencials en un temps d'espera màxim de 10 minuts en l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà.
- ▶ Atenció de les telefonades en un temps màxim d'espera de 3 minuts.
- ▶ Contestació de les queixes i 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.
- ▶ Tramitació i resolució dels procediments d'armes, explosius, cartutxeria i material pirotècnic en un termini màxim de 15 dies hàbils.

INDICADORS DE QUALITAT

- ▶ Percentatge de consultes per escrit ateses en un termini no superior a 20 dies hàbils.
- ▶ Percentatge de consultes presencials ateses en l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà abans de 10 minuts.
- ▶ Percentatge de telefonades ateses abans de 3 minuts.
- ▶ Percentatge de queixes i suggeriments contestades 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 en la tramitació i resolució dels procediments d'armes, explosius, cartutxeria i material pirotècnic en un termini màxim 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 escau. Així mateix presentarà 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 Y USUARIS

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

- ▶ Expressant les seues opinions en les enquestes que periòdicament es duen a terme.
- ▶ Formulant queixes i suggeriments d'acord amb el que estableix aquesta carta.

QUEIXES I SUGGERIMENTS

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

- ▶ En el formulari de queixes i suggeriments habilitat en l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà.
- ▶ Per correu postal.
- ▶ Mitjançant correu electrònic dirigit a l'adreça cartaservicios.alicante@correo.gob.es o a través de la seua electrònica <https://sede.administracionespublicas.gob.es>.

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.

És l'encarregada de vetlar pel seu compliment i de comprovar les corresponents accions de millora.

PRESENTACIÓ

- La Subdelegació del Govern a Alacant és un òrgan de l'Administració General de l'Estat, que actua sota la immediata dependència del delegat del Govern.
- El servei als ciutadans és l'objectiu de les subdelegacions del Govern en les diferents províncies que configuren el territori espanyol, i millorar permanentment la qualitat d'aquest servei és l'interès dels seus 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 seu 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.

TELÈFONS, ADRECES POSTALS I TELEMÀTIQUES

SUBDELEGACIÓ DEL GOVERN A ALACANT

Plaça de la Muntanyeta, 6 (03001 Alacant)

Centraleta	965 01 90 00
Fax	965 01 91 60
Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà	965 01 90 10
Secretaria General	965 01 91 48
Sotssecretaria General	965 01 91 42
Unitat de Suport i Assessorament	965 01 91 24
Jurat Provincial d'Expropiació	965 01 90 14
Unitat contra la Violència sobre la Dona	965 01 91 52
Secc. Relacions amb Administracions Territorials	965 01 91 23
Unitat de Protecció Civil	965 01 90 18

EDIFICI ADMINISTRATIU DE SERVEIS MÚLTIPLES

Avinguda de Federico Soto, 11 (03003 Alacant)

Dependència d'Agricultura i Pesca	965 01 90 32
Unitat d'Educació	965 01 90 48
Dependència d'Indústria	965 01 90 47
Unitat de l'Institut Geogràfic Nacional	965 01 90 56
Secció de Règim Sancionador	965 01 90 50
Secció d'Autoritzacions Administratives	965 01 90 12

CENTRE DE VACUNACIÓ INTERNACIONAL (DEPENDÈNCIA DE SANITAT I POLÍTICA SOCIAL)

Plaça de Sant Joan de Déu 3 (03010 Alacant)

Centraleta	965 01 94 40
------------	--------------

DEPENDÈNCIA DE L'ÀREA DE TREBALL (OFICINA D'ESTRANGERIA D'ALACANT)

Carrer Ebenisteria, 4-6 (03008 Alacant)

Oficina d'estrangeria	965 01 93 00
Fax	965 01 93 05
Dependència de Treball	965 01 93 95

OFICINA D'ESTRANGERIA D'ALTEA

Carrer de Sant Isidre Llaurador, 1 (03590 Altea)

Centraleta	965 01 92 00
Fax	965 01 92 57

ADRECES ELECTRÒNIQUES: cartaservicios.alicante@correo.gob.es
sdg.alicante@correo.gob.es

PLÀNOL DE SITUACIÓ



MITJANS D'ACCÉS A LES DIFERENTS SEUS:

Autobusos urbans / Àrea metropolitana d'Alacant. Consulteu en:

- tam@subus.es
- www.subus.es

TRAM (Tramvia d'Alacant). Consulteu en:

- www.fgvalicante.com

Autobusos interurbans d'Alacant. Consulteu en:

- Estació d'Autobusos d'Alacant, C/ Moll de Ponent, s/n.
Tel. 965 130 700.

Renfe – Rodalies. Consulteu en:

- clientecercaniasmurcia@renfe.es
- www.renfe.es

Autobusos a Altea. Consulteu en:

- Llorente Bus. Tel.: 965 85 43 22. Fax: 965 86 81 76.

HORARIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC

OFICINA D'INFORMACIÓ I REGISTRE

- General: de 09:00 a 17:30 hores, de dilluns a divendres i els dissabtes de 09:00 a 14:00 hores.
- Horari d'estiu: entre el 16 de juny al 15 de setembre, tots dos inclusivament: De 08:00 a 15:00 hores, de dilluns a divendres, i els dissabtes de 09:00 a 14:00 hores.

OFICINA PRINCIPAL D'ESTRANGERIA (DEPENDÈNCIA DE L'ÀREA DE TREBALL I IMMIGRACIÓ D'ALACANT)

- Hivern: de 09:00 a 17:30 hores, de dilluns a dijous. 09:00 a 14:00 hores, divendres.
- Estiu: tots els dies de dilluns a divendres, de 08:00 a 14:00 hores.

OFICINA D'ESTRANGERIA D'ALTEA

Tot l'any de 09:00 a 14:00 hores, de dilluns a divendres.

RESTA D'UNITATS I DEPENDÈNCIES

De 09:00 a 14:00 hores, de dilluns a divendres.