



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓ
DEL GOVERN
A LA COMUNITAT
VALENCIANA

SUBDELEGACIÓ
DEL GOVERN A
VALÈNCIA



DELEGACIÓ
DEL GOVERN
A LA
COMUNITAT VALENCIANA

SUBDELEGACIÓ
DEL GOVERN
A VALÈNCIA

***Carta de
serveis***
De 2017 a 2020



CALIDAD
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ÍNDEX

I.- PRESENTACIÓ

II.- DADES D'IDENTIFICACIÓ I FINALITAT

III.- RELACIÓ DE SERVEIS PRESTATS

OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ (OFICINA 060)

ASSUMPTES GENERALS

DRETS CIUTADANS I SEGURETAT CIUTADANA

AUTORITZACIONS ADMINISTRATIVES

JURAT PROVINCIAL D'EXPROPIACIÓ

PROTECCIÓ CIVIL

UNITAT CONTRA LA VIOLÈNCIA SOBRE LA DONA

SANITAT

AGRICULTURA I PESCA

FOMENT – INSTITUT GEOGRÀFIC NACIONAL (IGN)

INDÚSTRIA

ALTA INSPECCIÓ D'EDUCACIÓ

TREBALL I IMMIGRACIÓ – OFICINA D'ESTRANGERS

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 DE QUALITAT OFERTS

X.- MESURES D'ESMENA 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, TELÈFONS, DRECES TELEMÀTIQUES I POSTALS

XIV.- PLÀNOL DE SITUACIÓ, FORMES D'ACCÉS I TRANSPORT

XV.- UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVEIS

P resentació

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 públics, amb la finalitat de construir una nova administració regida pels principis funcionals d'eficàcia, eficiència, transparència i servei efectiu als ciutadans, que situe a aquests en el centre de les decisions.

En aquest sentit destaca el paper fonamental de les cartes en la difusió entre els ciutadans de quins són els compromisos de qualitat de les unitats de l'Administració i de quins són els esforços de millora.

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

Agraïm la seua atenció i esperem que aquest document li siga d'utilitat.

D ades identificatives i finalitat

La Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana és una unitat administrativa adscrita orgànicament al Ministeri de la Presidència i per a les Administracions Territorials.

La principal competència d'aquesta Unitat administrativa és la de 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; coordinar, supervisar i impulsar iniciatives per a la millora dels 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 Valenciana.

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

Aquest document constitueix la font sobre la qual es fonamentaran les posteriors presentacions per als ciutadans i empleats públics de la província, i també, mitjançant un tríptic amb la informació més significativa i un catàleg de serveis que arreplegarà els continguts més importants d'aquesta carta.



Relació de serveis prestats

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

OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ (OFICINA 060)

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 seues 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 ajudes, 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 l'Haia).
- Informació i tramitació de taxes, certificats de penals i últimes voluntats.
- Procediments que es tramiten en la Delegació.

- Homologació de títols estrangers.
- Col·laboració amb l'IMSERSO en la tramitació de sol·licituds al Programa de vacances de la tercera edat i aigües termals.

Registre de documents:

- Sol·licituds, escrits i comunicacions dirigits a la Delegació.
- Sol·licituds i escrits dirigits a qualsevol òrgan de les administracions públiques i la tramesa d'aquests.
- Edictes i anuncis enviats pels diferents òrgans de l'Administració general de l'Estat per a la publicació en el *Butlletí Oficial de la Província* i la tramesa d'aquests.
- Registres de certificats expedits per la Fàbrica Nacional de Moneda y Timbre, classe 2CA per a persones físiques; oficina de registre Cl@ve; registre electrònic d'apoderaments.

Expedició dels documents següents:

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

ASSUMPTES GENERALS

- Informació sobre la normativa aplicable en matèria d'intèrprets jurats; i canalització de l'entrega de nomenaments i expedició de carnets.
- Tramitació de queixes, reclamacions i suggeriments.
- Disposar la localització i el precintament de vehicles, així com el desprecintament.
- Realització de gestions per a la cessió d'urnes electorals.
- Tramitació de devolucions de documentació personal extraviada en altres països.
- Tramitació de propostes de condecoracions (Ordre del Mèrit Civil i Ordre d'Isabel la Catòlica).
- Tramitació d'expedients sancionadors en matèria de seguretat privada: infraccions a la normativa de la seguretat privada de les empreses de seguretat, personal de seguretat i usuaris dels serveis de seguretat.

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 tindre la documentació requerida per a les armes reglamentàries, per pèrdua, negligència o per l'omissió o la insuficiència de mesures per a garantir-ne la conservació.
- Infraccions per tinença, ús, publicitat i compravenda d'armes prohibides.
- Infraccions greus i lleus en matèria d'articles pirotècnics i cartutxeria.

2. Drogues

- Sanció per tinença il·lícita i consum públic de drogues tòxiques, estupefaents o substància psicotròpiques en llocs, vies, establiments o transports públics.
- Sanció per conductes de tolerància del consum il·legal o del tràfic de substàncies tòxiques, estupefaents o substàncies psicotròpiques en locals o establiments públics, o la falta de diligència dels responsables d'aquests per a impedir-ho.
- Suspensió, per inici de tractament de deshabituació, de sancions imposades per la tinença il·lícita o consum públic de drogues.

3. Espectacles esportius

- Sancions per incompliment de les normes que regulen els espectacles esportius, que impedisca el desenvolupament normal d'aquests i produísca importants perjudicis per als participants o per al públic assistent.
- Sancions per l'incompliment en els recintes esportius de les mesures de control sobre l'accés, permanència i desallotjament, venda de begudes i introducció i retirada d'objectes prohibits i el trencament d'altres prohibicions establides en la Llei 19/2007 d'11 de juliol i el reglament que la desplega, aprovat per Reial decret 203/2010.

4. Seguretat ciutadana

- Infraccions per conductes que originen desordres greus en les vies, espais o establiments públics, o causen danys als béns d'ús públic o les que consistisquen a alterar la seguretat col·lectiva o originen desordres en les vies, espais o establiments públics o la provocació de reaccions en el públic que puguin alterar la seguretat ciutadana.
- Per carència de registres exigits en activitats amb transcendència per a la seguretat ciutadana com: hostalatge, comerç o reparació d'objectes usats, lloguer o desballestament de vehicles de motor, compravenda de joies i metalls preciosos.
- Per l'incompliment de l'obligació d'obtindre la documentació personal o la negativa a entregar aquesta, quan n'haguera sigut acordada la retirada o retenció.
- Infraccions per la celebració de reunions en llocs de trànsit públic o de manifestacions incomplint allò que s'ha preceptuat en la llei, sempre que tals conductes no siguen constitutives d'infracció penal, així com la negativa a dissoldre-les quan així siga ordenat per l'autoritat.

AUTORITZACIONS ADMINISTRATIVES

Tramitació d'expedients de:

1. Armes

- Revocació i denegació de llicències d'armes tipus "E" i "AE". Les concessions d'aquestes llicències estan delegades en els tinents coronels de les distintes comandàncies
- Informes de llicències d'armes tipus "B" dirigits a la Direcció General de la Policia i de la Guàrdia Civil.
- Autorització d'activitats amb armes de foc que tinguen lloc fora dels camps, polígons o galeries de tir degudament autoritzades.

2. Mesures de seguretat

- Autorització d'obertura d'establiments obligats a disposar de mesures de seguretat (bancs, joieries, locals de compravenda d'or, administracions de loteries, farmàcies, estacions de servei, etc.), així com l'exempció o dispensa d'aquestes.

3. 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.
- Autoritzacions a vigilants de seguretat en espais públics.
- Emissió de certificats de Vigilant Jurat de Seguretat a aquells, que quan pertocava, van prestar jurament en la Delegació per a poder habilitar el títol.

4. Altres

- Auxilis de la força pública.
- Nomenament de coordinadors de seguretat en espectacles esportius.

JURAT PROVINCIAL D'EXPROPIACIÓ

Aquest òrgan compleix una funció d'àmbit imparcial per a la determinació del preu just dels béns que són objecte d'expropiació forçosa per part de les distintes administracions públiques:

- Tr
amitació i resolució dels expedients de preu just tramesos per l'Administració general de l'Estat.
- Tr
amitació i resolució dels recursos de reposició interposats contra aquestes resolucions.
- Pr
eparació i documentació dels recursos contenciosos administratius interposats davant del Tribunal Superior de Justícia i execució dels acords.

PROTECCIÓ CIVIL

Aquesta Unitat té com a objectiu l'elaboració, actualització i gestió de protocols i plans d'actuació en diferents riscos:

- 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 en atenció a determinades necessitats derivades de situacions d'emergència o de naturalesa catastròfica.
- Tramitació de les sol·licituds sobre subvencions.
- Entrega de les credencials als col·laboradors de la Xarxa Ràdio d'Emergència de la Direcció General de Protecció Civil del Ministeri de l'Interior.
- Estructuració i gestió territorial de la Xarxa Ràdio d'Emergència (REMER).
- Seguiment i mesurament de la radioactivitat ambiental.
- Participació institucional en els òrgans col·legiats competents en matèria de protecció civil.

UNITAT CONTRA LA VIOLÈNCIA SOBRE 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 en els serveis establits.

- 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 i identificació dels recursos que funcionen a la Comunitat Autònoma destinats a la protecció esmentada i els perfils de major vulnerabilitat.
- Seguiment de les situacions de violència de gènere, especialment les qualificades de major risc.
- Funcions en l'àmbit d'altres formes de violència contra les dones (mutilació genital femenina, matrimonis forçats, etc).
- Informes periòdics de seguiment de la violència de gènere i la resposta institucional.
- Coordinació interinstitucional.
- Seguiment dels recursos i serveis de l'Administració general de l'Estat per a l'atenció de les situacions de tracta de dones amb fins d'explotació sexual.

- Participació i organització de campanyes de sensibilització i cursos de formació.

SANITAT

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

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:

- Funció assistencial: riscos sanitaris en viatges i administració/recomanació de vacunes. Certificat Internacional de Vacunació de l'OMS.
- Controls higienicosanitaris: control i vigilància de mitjans de transport internacional en els ports de València, Sagunt i Gandia i també en l'aeroport de Manises.
- Policia sanitària mortuòria: control i vigilància del trasllat internacional de cadàvers i despulles humanes.
- Aplicació del Reglament sanitari internacional.
- Gestió de taxes: vacunació i controls higienicosanitaris.

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, PDI, PED, recintes duaners habilitats (RAH) i magatzems d'aprovisionament marítim.
- Inspecció, control de les condicions higienicosanitàries de productes alimentaris i alimentaris en importació, exportació i trànsit internacional, i compliment dels requisits establits en les normes tecnicosanitàries vigents
- Expedició de certificats i informació sanitària.
- Gestió d'autorització d'alta en les aplicacions SISAEX IV i TRACES als operadors econòmics.
- Inspecció per a la concessió de llicències de funcionament a indústries fabricants o importadores de medicaments, productes sanitaris, cosmètics i biocides, i modificació i/o revalidació d'aquestes,
- Control sanitari a la importació de medicaments, productes sanitaris, cosmètics i biocides.
- Control sanitari a l'exportació de medicaments.
- Informació i tramitació de sol·licituds del Programa de vacances i termalisme social de

AGRICULTURA I PESCA

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

- Canvis de base entre ports de la mateixa comunitat autònoma o distinta.
- Expedició de targeta professional de radiotelefonista naval i de radiotelefonista naval restringit.
- Certificats de reconeixement d'equips de pesca.
- Firma de compromisos de baixa de vaixells 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 a treballadors del sector pesquer.
- Tramitació de sol·licituds d'alta en el cens de la flota pesquera operativa per nova construcció.
- Certificació de l'afonament de vaixells de casc de fusta.
- Reactivació de vaixells en situació de baixa provisional.
- Inspecció de pesca marítima en aigües exteriors. Inspeccions NAFO i control BFT
- Control d'emmagatzematge en depòsit duaner de productes de la pesca.
- Control de pesca il·legal i vaixells autoritzats de tercers països.
- Control i certificacions d'exportacions i importacions de sanitat vegetal i sanitat animal. Informes especials per a duanes, Guàrdia Civil i jutjats
- Control i verificació taxes 080 sobre controls veterinaris de productes d'origen animal. Control i verificació taxes 059 sobre controls fitosanitaris.
- Certificació de l'origen de les canals i carns amb destinació a l'exportació
- Control i seguiment del Pla operatiu d'ajuda als més desfavorits (FEAD).
- Control i seguiment de campanyes alimentàries.
- Seguiment de convenis de col·laboració entre el Ministeri d'Agricultura, 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 dels cursos de formació del Fons Social Europeu (FSE).
- Control de cursos de formació dels consells rectors de cooperatives.
- Control i alçament d'actes de programes de recepció d'aliments.
- Controls de modernització d'explotacions i control d'ajudes per a instal·lació a jòvens agricultors.
- Control d'enquestes de superfície i rendiments de cultiu (ESYRCE).
- Control del Programa pagaments FEADER.
- Control del Programa FEDER i desenvolupament rural
- Qualitat diferenciada d'agricultura ecològica.
- Registre de fertilitzants.
- Assegurances agràries.

FOMENT

Funcions desenvolupades per aquesta Unitat:

- En aplicació de la legislació del sector ferroviari: instrucció d'expedients sancionadors en cas d'infraccions en relació amb la infraestructura i el domini públic ferroviari (realització d'obres, instal·lacions o activitats no permeses en la zona de domini públic o en les zones de protecció de les infraestructures ferroviàries, sense comptar amb l'autorització preceptiva); així com, la paralització de les obres o instal·lacions i la suspensió d'usos prohibits.
- En aplicació de la legislació del sector de carreteres: tramitació d'expedients de paralització d'obres i demolició per invasió en zones de domini públic, servitud o afecció en els terrenys de carreteres de l'Estat, i resolució d'expedients sancionadors de la mateixa matèria per faltes lleus.
- Tramitació de les sol·licituds de targetes de transport comunitari per carretera, d'abandó de l'activitat de transportista i altres de transports.
- Informació al públic del reconeixement de títols de la Unió Europea.
- Informació pública dels estudis informatius en matèria de ferrocarrils.
- Informació sobre la cancel·lació de les hipoteques per préstecs atorgats per organismes dependents hui del Ministeri de Foment (antic Institut Nacional de l'Habitatge) i en general en matèria d'habitatge relacionades amb els plans estatals.

SERVEI REGIONAL DE L'INSTITUT GEOGRÀFIC NACIONAL (IGN)

Les unitats que l'IGN té establides en les diferents comunitats autònomes es troben adscrites a les delegacions/subdelegacions del Govern respectives. Això permet disposar d'una acció més directa en la gestió d'infraestructures científiques i tècniques i acostar el ciutadà als productes i serveis tant de l'IGN com del Centre Nacional d'Informació Geogràfica:

- Informació geogràfica bàsica a institucions públiques o privades.
- Assistència tècnica en matèria d'informació geogràfica relativa a cartografia, geodèsia, geofísica o astronomia.
- Coordinació i exercici d'activitats de difusió de la cartografia (col·legis, fires del llibre...).
- Participació en comissions de seguiment de convenis IGN-Comunidad Autònoma.
- Delimitacions territorials i replantejament de línies límit. Coordinació amb la Comunitat Autònoma en l'actualització de la base de dades.
- Actualització de la cartografia de sèries nacionals, cartografia derivada, cartografia temàtica i bases d'informació geogràfica.
- Control i manteniment de la xarxa sísmica i de les xarxes geodèsiques i d'anivellació.
- Comercialització dels productes de l'Institut Geogràfic Nacional i del Centre Nacional d'Informació Geogràfica en la Casa del Mapa.

INDÚSTRIA

Tràmit dels expedients relacionats amb la competència estatal en infraestructures industrials i energètiques:

- Elaboració d'expedients d'expropiació forçosa i/o servitud de pas a gasoductes, oleoductes i instal·lacions elèctriques de producció i transport d'energia elèctrica.
- Elaboració d'expedients i informe d'autorització, declaració d'utilitat pública i aprovació de projectes de gasoductes, emmagatzematges subterranis de gas, plantes regasificadores, refineries i oleoductes, centrals de generació elèctriques (tèrmica, tèrmica de cicle combinat, hidroelèctrica, nuclear), subestacions i línies de transport d'energia elèctrica. Inspeccions de les instal·lacions.
- Autorització de posada en marxa de gasoductes, emmagatzematges subterranis de gas, plantes regasificadores, refineries, oleoductes, subestacions, instal·lacions de generació d'energia elèctrica i línies elèctriques tramitades en l'àrea.
- Autorització d'afeccions a gasoductes.
- Autorització i posada en marxa de fàbriques d'explosius, depòsits i polvorins auxiliars
- Recepció i control de les actes de consum d'explosius i llibres de registre.
- Venda de llibres de registre.

- Autorització i registre d'empreses de voladures especials.
- Elaboració d'informes d'expedients d'autorització d'establiments de venda de pirotècnia. Inspecció d'aquests.
- Inspecció laboral en matèria de prevenció de riscos laborals en els tallers de pirotècnia.
- Comprovació del compliment de la política de prevenció d'accidents greus en tallers de pirotècnia i depòsits d'explosius.
- Instrucció dels expedients sancionadors en matèria de seguretat d'industrial per faltes lleus en l'àmbit del Reglament d'articles pirotècnics i cartutxeria.
- Inspecció i comprovació de les subvencions atorgades pel Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme.
- Informe per a autoritzar l'obertura d'armeries i emmagatzematges de cartutxeria. Modificacions i inspeccions d'aquests.
- Convalidació de cartilles d'artillers.
- Autorització d'instal·lacions de fàbriques d'armes.
- Elaboració d'informes sobre espectacles amb ús d'armes d'avantcàrrega.
- Elaboració d'informes d'expedients d'autorització de camps i polígons de tir.
- Elaboració d'informes sobre espectacles pirotècnics i manifestacions festives. Inspecció d'aquests.
- Elaboració d'informes d'expedients d'autorització d'ús d'artificis tipus P2.
- Emissió de carnets P2 i T2.
- Emissió de carnets d'expert i aprenent pirotècnic.
- Emissió de carnets de responsable de grup CRE (consumidor reconegut com a expert), així com de participació com a ponent en els cursos de formació, emissió i correcció de l'examen d'aptitud corresponent.
- Resolució de consultes de ciutadans i empreses en l'àmbit de les nostres competències.

ALTA INSPECCIÓ D'EDUCACIÓ

Aquesta Unitat té dues funcions diferenciades: l'una de seguiment, anàlisi i inspecció del sistema educatiu de la Comunitat Autònoma, i l'altra, de gestió burocràtica per a l'exercici de les competències sobre homologació de títols i estudis estrangers que corresponen a l'Estat:

- Informació sobre l'homologació/convalidació de títols acadèmics estrangers.
- Tramitació d'expedients d'homologació/convalidació d'estudis estrangers.

- Elaboració de propostes d'homologació/convalidació d'estudis estrangers no universitaris.
- Expedició de volants per a la matrícula condicional en centres docents o inscripció en exàmens oficials, a requeriment de la persona interessada.
- Registre i entrega de títols universitaris espanyols, després que la persona interessada els demane al centre on va efectuar els estudis.
- Entrega de credencials d'homologació/convalidació d'estudis estrangers pels espanyols corresponents.
- Informació sobre el reconeixement i/o acreditació de títols universitaris i de formació professional, i els efectes professionals d'aquests en l'espai europeu.
- Tramitació dels reconeixements/acreditacions professionals en l'àmbit del Ministeri d'Educació.
- Tramitació i reconeixement, a efectes laborals, dels estudis cursats en l'estranger equivalents a 2n o 3r de l'educació secundària obligatòria.
- Tramitació i resolució de sol·licituds d'equivalències a l'efecte laboral de plans d'estudis espanyols extingits als actualment vigents.
- Col·laboració i informació en la gestió de beques d'educació, ajudes, concursos i premis del Ministeri d'Educació i de la Comunitat Autònoma.
- Informació sobre itineraris educatius i formatius, així com de les diferents vies d'accés als estudis reglats.
- Reconeixement de firmes en documents acadèmics com a tràmit previ a la seua legalització perquè produïsquen efecte en altres estats.

TREBALL

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 constituïska una àrea de treball i immigració que s'organitze en dependències provincials integrades en la Subdelegació del Govern corresponent.

- Expedició del certificat d'emigrant retornat, a l'efecte d'obtenir el subsidi per desocupació.
- Tramitació d'expedients d'ajudes per a atendre situacions d'extraordinària necessitat d'espanyols retornats.
- Informació i tramitació de sol·licituds de pensions assistencials per a espanyols retornats.
- Instrucció d'expedients sobre reclamació a l'Estat de salaris de tramitació en judicis per acomiadament declarat improcedent.

- Resolució dels procediments administratius sancionadors derivats d'actes d'infracció en els casos de contractació de treballadors estrangers sense l'autorització administrativa corresponent.
- 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.
- Tramitació d'expedients de regulació d'ocupació en els casos en què aquesta funció corresponga a l'Administració de l'Estat.
- Col·laboració en la gestió d'ajudes 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 :

- D'autorització i renovació de residència temporal i treball per compte propi i per compte d'altri.
- D'autorització i renovació de residència i treball en el marc de prestacions transnacionals de serveis.
- D'autorització i renovació de residència i treball per a investigació.
- D'autoritzacions per a treballar i excepcions aquestes.
- De pròrroga d'estades de curta duració.
- D'autorització de residència temporal no lucrativa i reagrupació familiar.
- D'arrelament i altres circumstàncies excepcionals.
- D'autorització de residència de llarga duració a la Unió Europea.
- D'autorització d'estada per estudis, mobilitat d'alumnes, pràctiques no laborals o serveis de voluntariat i autorització de treball a titulars d'aquesta autorització.
- De modificació de les situacions dels estrangers a Espanya.
- D'autorització de residència de menors.
- De cèdules d'inscripció i títols de viatge.
- D'informes governatius (per a visats d'estudis, tractament mèdic i vacances de menors).
- D'informes governatius per a adopcions internacionals.
- De resolucions d'expedients sancionadors per la comissió d'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 seua integració social.
- D'informació i atenció al públic sobre els tràmits anteriorment enumerats.



Drets dels ciutadans i usuaris

1) Els drets de les persones en les relacions amb les administracions públiques estan reconeguts en l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, i 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 relacions amb les administracions públiques.

c) A utilitzar les llengües oficials en el territori de la Comunitat Autònoma, d'acord amb el que estableixen aquesta llei i la resta de l'ordenament jurídic.

d) A l'accés a la informació pública, arxius i registres, d'acord amb el que preveu 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-los l'exercici dels seus drets i el compliment de les seues obligacions.

f) A exigir les responsabilitats a les administracions públiques i autoritats, quan així corresponga legalment.

g) A l'obtenció i la utilització dels mitjans d'identificació i firma electrònica previstos 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 altres que els reconeguen la Constitució i les lleis.

2) Així mateix, l'article 53 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, reconeix a les persones interessades en el procediment administratiu els drets següents:

a) A conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en què tinguen la condició d'interessats; el sentit del silenci administratiu que corresponga, en cas que l'Administració no dicte ni notifique una resolució expressa en termini; l'òrgan competent per a la instrucció, si és el cas, i resolució; i els actes de tràmit dictats. Així mateix, també tindran dret a accedir als documents continguts en els procediments esmentats i a obtindre'n una còpia.

Les persones que es relacionen amb les administracions públiques a través de mitjans electrònics tindran dret a consultar la

informació a què fa referència el paràgraf anterior al punt d'accés general electrònic de l'Administració que funcionarà com un portal d'accés.

S'entendrà complida l'obligació de l'Administració de facilitar còpies dels documents continguts en els procediments mitjançant la posada a disposició d'aquestes el punt d'accés general electrònic de l'Administració competent o en les seues electròniques que corresponguen.

b) A identificar les autoritats i el personal al servei de les administracions públiques sota la responsabilitat dels quals es tramiten els procediments.

c) A no presentar documents originals, llevat que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establisca el contrari. En cas que, excepcionalment, hagen de presentar un document original, tindran dret a obtindre una còpia autenticada d'aquest.

d) A no presentar dades i documents no exigits per les normes aplicables en el procediment que ja es troben en poder de les administracions públiques o que hagen sigut 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 ha de tindre en compte l'òrgan competent en redactar la proposta de resolució.

f) A obtindre informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposen als projectes, actuacions o sol·licituds que es proposen realitzar.

g) A actuar assistits d'assessor, quan ho consideren 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 altres que els reconeguen la Constitució i les lleis.

3) A més dels drets previstos en l'apartat anterior, en cas de procediments administratius de naturalesa sancionadora, els presumptes responsables tindran els drets següents:

a) Que els notifiquen els fets que els imputen, les infraccions que els fets puguen constituir i les sancions que, si és el cas, els pogueren imposar; així com, la identitat de l'instructor, l'autoritat competent per a imposar la sanció i la norma que atribuïska aquesta competència.

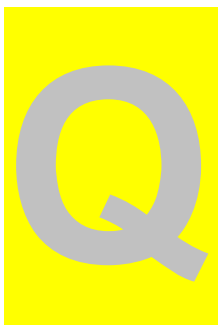
b) A la presumpció de no-existència de responsabilitat administrativa mentre no es demostre el contrari.



Formes de participació dels ciutadans en la millora dels serveis

En general, per a tots els serveis i competències atribuïdes a les delegacions del Govern, els ciutadans i usuaris poden participar i col·laborar en les millores de la prestació dels serveis utilitzant qualssevol dels mitjans o canals següents:

- L'expressió de les seues opinions en les enquestes que periòdicament es realitzen i el fi de les quals és mesurar el grau de satisfacció dels ciutadans.
- La formulació de queixes i suggeriments d'acord amb el que estableixen aquesta carta i la legislació vigent.
- Mitjançant escrits o comunicacions electròniques que adrecen a la unitat responsable d'aquesta carta de serveis



Queixes i suggeriments

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

- Les queixes poden formular-se personalment omplint el corresponent formulari de queixa i suggeriment disponible en l'Oficina de Registre, 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.

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

Una vegada formulats els suggeriments i les queixes de les maneres anteriorment descrites, els usuaris reben constància de la presentació a través del mitjà que indiquen.

Les queixes formulades d'acord amb l'anteriorment previst no tenen, en cap cas, la qualificació de recurs administratiu ni la presentació interromp els terminis establits en la normativa vigent ni condicionen de cap manera l'exercici de la resta d'accions o drets que, d'acord amb la normativa reguladora de cada procediment, puguen exercir aquells que es consideren interessats en el procediment.



Normativa 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 consulten els textos legals següents en la versió consolidada que és on es troben degudament actualitzats.

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

Normes d'aplicació general

- Constitució Espanyola, de 27 de desembre de 1978.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter Personal.
- Llei 5/2002, de 4 d'abril, reguladora dels butlletins oficials de les províncies.
- Llei 59/2003, de 19 de desembre, de firma electrònica.
- Reial decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de contractes del sector públic.
- 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 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 organismes públics vinculats o dependents.
- 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).

Normes organitzatives

- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- 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, que el desplega.
- 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/direccions Insulars del Govern.
- Reial decret 2725/1998, de 18 de desembre, d'integració de les direccions provincials de Treball, Seguretat Social i Assumptes 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 415/2016, de 3 de novembre, pel qual es reestructuren els departaments ministerials.
- Reial decret 424/2016, d'11 de novembre, pel qual s'estableix l'estructura orgànica bàsica dels departaments ministerials.

Administració electrònica

- Llei 59/2003, de 19 de desembre, de firma electrònica.
- Reial decret 209/2003, de 21 de febrer, que regula els registres i les notificacions telemàtiques; així com, la utilització de mitjans telemàtics per a la substitució de l'aportació de certificats pels ciutadans.
- Reial decret 1671/2009, de 6 de novembre, pel qual es desplega parcialment la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als servicis públics.

Autoritzacions administratives i drets dels ciutadans

- Llei orgànica 9/1983, de 15 de juliol, reguladora del dret de reunió.
- Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de forces i cossos de seguretat.
- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seua integració social.
- Llei 25/1988, de 29 de juliol, de carreteres.
- Llei 39/2003, de 17 de novembre, del sector ferroviari.
- 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 orgànica 4/2015, de 30 de març, de protecció de la seguretat ciutadana.
- 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 230/1998, de 16 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament d'explosius.
- 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 277/2005, d'11 de març, pel qual es modifica el Reglament d'explosius, aprovat per Reial decret 230/98.
- 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 el espai econòmic europeu.
- 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.
- Ordre del Ministeri d'Indústria i Energia, de 26 de març de 1986, que aprova les instruccions tècniques complementàries en matèria d'explosius.

- Ordres ministerials de 20 d'octubre de 1988 i de 2 de març de 1989, sobre espectacles pirotècnics.
- Ordre PRE/174/2007, de 31 de gener, per la qual s'actualitzen les instruccions tècniques complementàries núm. 8, 15, 19 i 23 del Reglament d'explosius.
- Ordre INT/314/2011, d'1 de febrer de 2011 (Resolució 3168), sobre empreses de seguretat privada.

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 greu risc, 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 Directiva bàsica de planificació de protecció civil davant del risc d'accidents en els transports de mercaderies perilloses per carretera i ferrocarril.
- Reial decret 1123/2000, de 16 de juny, pel qual es regula la creació i implantació d'unitats de suport davant de desastres.
- Reial decret 1196/2003, de 19 de setembre, pel qual s'aprova la Directiva bàsica de protecció civil per al control i planificació davant del risc d'accidents greus en què intervenen substàncies perilloses.
- Reial decret 307/2005, de 18 de març, pel qual es regulen les subvencions en atenció a determinades necessitats derivades de situacions d'emergència o de naturalesa catastròfica, i se n'estableix el procediment per a la concessió, i l'Ordre INT/277/2008, de 31 de gener, que el desenvolupa.
- 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 donar origen a situacions d'emergència.
- Reial decret 1564/2010, de 19 de novembre, pel qual s'aprova la Directiva bàsica de planificació de protecció civil davant de risc radiològic
- 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 del terrorisme.
- Reial decret 893/2013, de 15 de novembre, pel qual s'aprova la Directiva bàsica de planificació de protecció civil d'emergència 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 que aprova la Directiva bàsica

de protecció civil davant del risc d'inundacions.

- 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 que aprova la Directiva bàsica de planificació de protecció civil davant del risc sísmic.

Jurat provincial d'expropiació

- Llei, de 16 de desembre de 1954, d'expropiació forçosa.
- Decret, de 26 d'abril de 1957, que aprova el Reglament d'expropiació forçosa.

Unitat de violència sobre la dona

- Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'Ordre de protecció de les víctimes de la violència domèstica
- Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.
- Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'estatut de la víctima del delictes.
- Instrucció conjunta de 13 de juny de 2013 que regula el funcionament de les unitats de coordinació i de violència sobre la dona dependents de les delegacions del Govern en les comunitats autònomes i de les subdelegacions del Govern i direccions insulars, respectivament.

Foment

- Llei 48/1960, de 21 de juliol, sobre navegació aèria.
- Llei 16/1987, de 30 de juliol, d'ordenació de transports terrestres.
- Llei 12/1989 de la funció estadística pública.
- Llei 4/90 de pressupostos generals de l'estat.
- Llei 37/2015, de 29 de setembre, de carreteres.
- Llei 38/2015, de 29 de setembre, del sector ferroviari.
- Reial decret 1211/1990, de 28 de setembre, que aprova el Reglament de desplegament de la Llei d'ordenació de transports terrestres.
- Reial decret 1812/1994, de 2 de setembre, que aprova el Reglament de desplegament de la llei de carreteres.
- Reial decret 1778/1994, de 5 d'agost, que adequa a la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de lles administracions públiques i del procediment administratiu comú, les normes

reguladores dels procediments d'atorgament, modificació i extinció d'autoritacions.

- Reial decret 2387/2004, de 30 de desembre, que aprova el Reglament del sector ferroviari.
- Decret de 13 d'agost de 1948, que reglamenta la propaganda realitzada des de l'aire.
- Decret 4104/1964, de 24 de desembre, que aprova el text refós de la Llei d'arrendaments urbans.
- Ordre del Ministeri de Relacions amb les Corts i de la Secretaria de Govern de 29 de maig.
- Ordre FOM 2230/2005, de 6 de juliol, per la qual redueix la línia límit de l'edificació en els trams de les línies de la xarxa ferroviària d'interés general que discorreguen per zones urbanes.
- Ordre FOM/3218/2009, de 17 de novembre, que aprova les bases reguladores de la concessió de ajudes a transportistes autònoms per carretera que abandonen l'activitat.
- Ordre FOM/2835/2012 de 17 de novembre, per la qual es modifica l'Ordre FOM/3218/2009, per la qual s'aproven les bases reguladores de la concessió de ajudes a transportistes autònoms per carretera que abandonen l'activitat.
- Ordre FOM/1932/2014, de 30 de setembre, per la qual s'aproven les bases reguladores de la concessió d'ajudes per a actuacions de conservació o enriquiment del patrimoni històric espanyol, amb càrrec als recursos procedents de les obres públiques finançades pel Ministeri de Foment i per entitats del sector públic dependents o vinculades.
- Reglament (CEE) núm. 684/92 del Consell, de 16 de març de 1992, pel qual s'estableixen normes comunes per als transports internacionals de viatgers efectuats amb autocars i autobusos i article 11 del Conveni interbus.
- Reglament (CE) núm. 12/98 del Consell, d'11 de desembre de 1997, que determina les condicions d'admissió dels transportistes no residents als transports nacionals de viatgers per carretera en un estat membre.
- V Acord de col·laboració entre el Ministeri de Foment i el Ministeri de Cultura per a l'actuació conjunta en el patrimoni històric espanyol a través de l'1 per cent cultural.

Institut Geogràfic Nacional

- Llei 11/1975, de 12 de març, sobre senyals geodèsics i geofísics i Reglament aprovat pel Reial decret 2421/1978, de 2 de juny.
- Llei 7/1986, de 24 de gener, d'ordenació de la cartografia.

- Reial decret 1690/1986, d'11 de juliol, que aprova el Reglament de població i demarcació de les entitats locals.
- Reial decret 2724/1998, de 18 de desembre, d'integració dels serveis regionals de la Direcció General de l'IGN en les delegacions del Govern.
- Reial decret 3426/2000, de 15 de desembre, que regula el procediment de delimitació de termes municipals pertanyents a distintes comunitats autònomes.
- Reial decret 663/2007, de 25 de maig, que aprova l'Estatut del Centre Nacional d'Informació Geogràfica.
- Reial decret 1545/2007, de 23 de novembre, que regula el sistema cartogràfic nacional.
- Reial decret 1637/2009, de 30 d'octubre, que modifica l'Estatut del Centre Nacional d'Informació Geogràfica, aprovat pel Reial decret 663/2007, de 25 de maig.
- Ordre FOM/956/2008, de 31 de març, per la qual s'aprova la política de difusió pública de la informació geogràfica generada per la Direcció General de l'Institut Geogràfic Nacional.

Educació

- Llei orgànica 8/1985, de 3 de juliol, reguladora del dret a l'educació.
- Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats
- Llei orgànica 5/2002, de 19 de juny, de les qualificacions i de la formació professional.
- Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació.
- Llei orgànica 4/2011, d'11 de març, complementària de la Llei d'economia sostenible.
- Llei orgànica 8/2013, de 9 de desembre, de millora de la qualitat educativa.
- Reial decret 480/1981, de 6 de març, del Ministeri d'Educació, pel qual es crea l'Alta Inspecció de l'Estat en matèria d'ensenyament no universitari al País Basc i a Catalunya.
- Reial decret 104/1988, de 29 de gener, sobre homologació i convalidació de títols i estudis estrangers d'educació no universitària.
- Reial decret 1837/2008, de 8 de novembre, que incorpora 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 a reconeixement de qualificacions professionals, així com a determinats aspectes de l'exercici de la professió d'advocat.
- Reial decret 1850/2009, de 4 de desembre, sobre expedició de títols acadèmics i professionals corresponents a ensenyaments establis per la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació.

- Reial decret 1224/2009, de 17 de juliol, de reconeixement de les competències professionals adquirides per experiència laboral.
- Reial decret 87/2013, de 8 de febrer, que modifica el Reial decret 257/2012, de 27 de gener, pel qual es desplega l'estructura orgànica bàsica del Ministeri d'Educació, Cultura i Esport.
- Reial decret 967/2014, de 21 de novembre, que estableix els requisits i el procediment per a l'homologació i declaració d'equivalència de titulació i de nivell acadèmic universitari oficial i per a la convalidació d'estudis estrangers d'educació superior, i el procediment per a determinar la correspondència amb els nivells del marc espanyol de qualificacions per a l'educació superior dels títols oficials d'Arquitecte, Enginyer, Llicenciat, Arquitecte Tècnic, Enginyer Tècnic i Diplomant.
- Reial decret 591/2014, d'11 de juliol, que regula els procediments administratius relatius al reconeixement de la compensació dels costos d'escolarització prevists en l'apartat 4 de la disposició addicional trenta-huitena de la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació.
- Ordre de 14 de març de 1988 per a l'aplicació del que disposa el Reial decret 104/1988, de 29 de gener, sobre homologació i convalidació de títols i estudis estrangers d'educació no universitària.
- Ordre de 16 d'abril de 1990 sobre legalització de documents acadèmics espanyols que han de produir efectes a l'estranger.
- Ordre EDU/1603/2009, de 10 de juny, que estableix equivalències amb els títols de Graduat en Educació Secundària Obligatòria i de Batxiller regulats en la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació, modificada per l'Ordre EDU/520/2011, de 7 de març.
- Ordre PRE/421/2013, de 15 de març, que desplega el Reial decret 1837/2008, de 8 de novembre, en relació amb la prova d'aptitud que han de realitzar els advocats i procuradors nacionals d'algun estat membre de la Unió Europea i dels estats part de l'espai econòmic europeu per a acreditar un coneixement precís del dret positiu espanyol.
- Ordre ECD/2654/2015, de 3 de desembre, per la qual es dicten normes de desplegament i aplicació del Reial decret 967/2014, de 21 de novembre, pel que fa als procediments per a l'homologació i declaració d'equivalència de títols estrangers d'educació superior.
- Directiva 2005/36/CE del Parlament Europeu i del Consell de 7 de setembre de 2005 relativa al reconeixement de qualificacions professionals

Indústria

- Llei 10/1966, de 18 de març, d'expropiació forçosa en matèria d'instal·lacions elèctriques.
- Llei de mines 22/1973, de 21 de juliol.
- Llei 11/ 1986, de 20 de març, de patents.

- Llei 34/1988, de 7 d'octubre, del sector d'hidrocarburs.
- Llei 21/1992, de 16 de juny, d'indústria.
- Llei 54/1997, de 27 de novembre, de sector elèctric.
- Llei 17/2001, de 7 de desembre, de marques.
- Llei 24/2013, de 26 de desembre, del sector elèctric.
- Reial decret 2245/1986, de 10 d'octubre, que aprova el Reglament de la Llei de patents (BOE núm. 261, de 31 d'octubre de 1986).
- Reial decret 137/1993, de 29 de gener, que aprova el Reglament d'armes.
- Reial decret 2020/1995, que aprova el Reglament d'infraestructura per a la qualitat i seguretat industrial.
- Reial decret 230/1998, de 16 de febrer, que aprova el Reglament d'explosius.
- Reial decret 1836/1999, que 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 277/2005, d'11 de març, pel qual es modifica el Reglament d'explosius.
- Reial decret 563/2010, de 7 de maig, pel qual s'aprova el Reglament de pirotècnia i cartutxeria.
- Reial decret 1335/2012, que modifica el Reglament de pirotècnia i cartutxeria.
- 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 d'I+D+I en el marc del Pla nacional d'investigació 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 33/2014, de 26 de desembre, que modifica la Llei 3/2011, de 26 de març, de pesca marítima de l'Estat.
- Reial decret 1945/1983, de 22 de juny, que regula les infraccions i sancions en matèria de defensa del consumidor i producció agroalimentària - 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 2071/1993, de 26 de novembre, que dicta mesures de protecció contra la introducció i difusió en el territori nacional i de la Comunitat Europea d'organismes nocius als vegetals o a productes vegetals, així com per a l'exportació i trànsit cap a països tercers.
- Reial decret 401/1996, d'1 de març, que estableix les condicions d'introducció en el territori nacional de determinats vegetals, productes vegetals i altres objectes amb fins 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 en el 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 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 setembre, pel qual es modifica el Reial decret 109/1995, de 27 de gener, sobre medicaments de veterinària.
- 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, que regula l'elaboració, la comercialització, l'ús i el 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 carnis, 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'introdueixen en 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, que estableix les condicions de policia sanitària aplicables als intercanvis i a les importacions en la Comunitat d'animals, esperma, òvuls i embrions no sotmesos, quant a aquestes condicions, a les normatives comunitàries específiques a què fa referència 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'introdueixen en la Comunitat procedents de països tercers.
- Reglament (CE) núm. 178/2002, de 28 de gener de 2002, que estableix els principis i els requisits generals de la legislació alimentària, crea l'Autoritat Europea de Seguretat Alimentària i fixa els procediments relatius a la seguretat alimentària.
- Reglament (CE) NÚM. 136/2004 de la Comissió, de 22 de gener de 2004, pel qual s'estableixen els procediments de control veterinari dels productes importats de tercers països en els llocs d'inspecció fronterers de la Comunitat.
- 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 en la Comunitat.
- Reglament 183/2005, de 12 de gener de 2005 pel qual es fixen requisits en matèria d'higiene dels pinsos.
- Reglament 882/2004, de 29 d'abril de 2004 sobre els controls oficials efectuats per a 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 767/2009, de 13 de juliol de 2009, sobre la comercialització i la utilització dels pinsos que modifica el Reglament (CE) núm. 1831/2003 i deroga 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 de 2009, pel qual s'estableixen les normes sanitàries aplicables als subproductes animals i als productes derivats no destinats al consum humà, i deroga el Reglament (CE) 1774/2002 (Reglament sobre subproductes animals).
- Reglament 142/2011, de 25 de febrer de 2011, que estableix 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 als 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 en la frontera en virtut d'aquesta.
- 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 furons, 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 certifica el compliment de determinades condicions establides 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 17/1967, de 8 d'abril, per la qual s'actualitzen les normes vigents sobre estupefaents i s'adapten al que estableix el Conveni de 1961 de Nacions Unides.
- Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de Sanitat.
- Llei 29/2006, de 26 de juliol, de garanties i ús racional dels medicaments i productes sanitaris. Modificada per la Llei 10/2013 de 24 de juliol.
- Llei 4/2009, de 15 de juny, de control de precursors de drogues.
- Llei 28/2009, de 30 de desembre, de modificació de la Llei 29/2006, de 26 de juliol, de garanties i ús racional dels medicaments i productes sanitaris.
- Llei 33/2011 general de salut pública.
- 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 1418/1986, de 13 de juny, sobre funcions del Ministeri de Sanitat i Consum en matèria de sanitat exterior.
- Reial decret 1599/1997, de 17 d'octubre sobre productes cosmètics modificat pel 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 a adaptar-lo al Reglament (CE) núm. 1272/2008, del Parlament Europeu i del Consell, de 16 de desembre de 2008, sobre classificació, etiquetatge i envasament de substàncies i mesclès.
- 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.

- Reial decret 65/2006, de 30 de gener, pel qual s'estableixen requisits per a la importació i exportació de mostres biològiques.
- Reial decret 1301/2006, de 10 de novembre, pel qual s'estableixen les normes de qualitat i seguretat per a la donació, l'obtenció, l'avaluació, el processament, la preservació, l'emmagatzematge i la distribució de cèl·lules i teixits humans i s'aproven les normes de coordinació.
- 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 1591/2009, de 16 d'octubre, que regula 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 1275/2011, de 16 de setembre, pel qual es crea l'Agència Espanyola de Medicaments i Productes Sanitaris.
- Reial decret 728/2013, d'11 d'octubre, sobre distribució de medicaments d'ús humà.
- Decret 2484/1967, de 21 de setembre, pel qual s'aprova el Codi alimentari espanyol i les distintes RTS que el despleguen.
- 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, que fixa les modalitats de control sanitari a productes de comerç exterior destinats a ús i consum humà i els recintes duaners habilitats per a la realització.
- Ordre/SCO/3566/2004, de 7 d'octubre, que estableix el document oficial de control sanitari de mercaderies destinades a ús i consum humà
- Ordre SCO/393/2006, de 8 de febrer, que estableix l'organització i el funcionament del Banc Nacional de Línies Cel·lulars.
- ordre SAS/3166/2009, de 16 de novembre, per la qual es substitueixen els annexos del Reial decret 65/2006, de 30 de gener, que estableix els 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, que fixa les modalitats de control sanitari de la inspecció farmacèutica en la frontera i 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 de productes d'origen animal destinats al consum humà.

- Reglament Sanitari Internacional (RSI), de 23 de maig de 2005, constitueix l'única legislació internacional vinculant sobre salut pública.
- Reglament (CE) 1223/2009 del Parlament Europeu i el Consell, de 30 de novembre del 2009, sobre productes cosmètics.
- Decisió 2001/812/CE per la qual es fixen les condicions d'autorització dels PIF encarregats dels controls veterinaris dels productes introduïts en la Comunitat procedents de països tercers.
- Decisió 2006/504/CE i, la Decisió 2007/563/CE, que modifica l'abans esmentada, que estableixen requisits especials per a la importació de productes alimentaris de tercers països a causa del risc de contaminació per aflatoxines.
- Decisió 2007/275/CE relativa a les llistes d'animals i productes que han de sotmetre's a controls en els PIF d'acord amb les directives del Consell 91/496/CE i 97/98/CE.
- Decisió 2009/821/CE, de 28 de setembre de 2009, que estableix una llista de llocs d'inspecció fronterers autoritzats i disposa determinades normes sobre les inspeccions efectuades pels experts veterinaris de la Comissió; així com, les unitats veterinaris de Traces.
- 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 la Convenció de 1988 sobre trànsit il·lícit d'estupefaents i substàncies psicotròpiques.

Treball

- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seua 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 minoria d'edat, com a conseqüència de la Guerra Civil i que van desenvolupar la major part de la vida fora del territori nacional.
- Llei 4/2006, 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 1/1994, de 20 de juny, que aprova el text refós de la Llei general de la seguretat social.
- Reial decret Legislatiu 1/1995, de 24 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'estatut dels treballadors.
- Reial decret 924/1982, de 17 d'abril, sobre reclamacions a l'Estat per salaris de tramitació en judicis per acomiadament.

- Reial decret 625/1985, de 2 d'abril, que desplega la Llei 31/1984, de 2 d'agost, de protecció per desocupació.
- Reial decret 1493/2007, de 12 de novembre, que aprova 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 integració social d'aquests, després de ser reformada 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, que regula la gestió col·lectiva de contractacions en origen per a 2012 (prorrogada per l'Ordre ESS/2505/2014, de 29 de desembre).

Estrangeria

- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, de sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la integració social d'aquests, i el Reial decret 2393/2004, de 30 de desembre, pel qual se n'aprova Reglament.
- Llei 45/1999, de 29 de novembre, sobre desplaçament de treballadors en el marc d'una prestació de serveis transnacionals.
- Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa
- Llei 12/2009, de 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària.
- Reial decret 1398/1993, de 4 d'agost, que aprova el Reglament del procediment per a l'exercici de la potestat sancionadora
- 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 2393/ 2004, de 30 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la integració social d'aquests.
- 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 part en l'Acord sobre l'espai econòmic europeu.
- Reial decret 137/2010, de 12 de febrer, que estableix els 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.
- Reial decret 1463/2009, de 18 de setembre, sobre traspàs a la Generalitat de Catalunya de funcions i serveis en matèria d'immigració: autoritzacions inicials de treball per compte propi o d'altri dels estrangers la relació laboral dels quals es desenvolupa a Catalunya.

- Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, que aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la integració social d'aquests.
- 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 en 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 al que estableix la normativa vigent i assenyala una millora contínua de la prestació dels serveis. Per això, la Delegació del Govern es compromet a prestar els serveis als ciutadans, segons s'arreplega en aquesta carta, d'acord amb els nivells de qualitat següents:

- 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% restant han de ser ateses 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 per a l'avaluació i seguiment de la carta de serveis

A fi de poder comprovar el nivell de compliment dels objectius dels serveis prestats per la Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana, abans esmentats, s'estableixen els indicadors del nivell de qualitat següents:

- La Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana compta amb un sistema per a assegurar-se de la qualitat dels serveis que presta. Aquest sistema consta dels indicadors de qualitat següents:
 - 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 contestats en menys de 15 dies hàbils.

Mesures 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. 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, en cap cas donaran lloc a responsabilitat patrimonial de l'Administració.



Medures 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, els empleats públics de la Delegació del Govern assumeixen els valors constitucionals de legalitat, objectivitat, eficàcia i servei als ciutadans, per a la qual cosa s'assenyalen els objectius de gestió següents:

- Assegurar l'aplicació dels principis i normes que tenen com a 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 a millorar la qualitat d'aquest servei.
- Facilitar la informació als ciutadans i la comunicació d'aquests amb la Delegació del Govern, a través de tècniques i mitjans electrònics, informàtics o telemàtics, pel que fa a les garanties i requisits de cada procediment. Garantir que el servei d'informació es realitza amb criteris de tracte personalitzat i respecte a la confidencialitat.
- Impulsar l'ocupació i l'aplicació de les tècniques i mitjans electrònics, informàtics i telemàtics per a l'exercici de l'activitat i l'exercici de les competències atribuïdes a la Delegació del Govern.
- Cooperar amb altres organismes i administracions públiques, amb l'objectiu de facilitar la gestió dels procediments que pogueren afectar competències compartides.
- Avaluar, de forma contínua, els nivells de qualitat dels serveis que es presten, a partir dels compromisos declarats; la percepció dels usuaris sobre els serveis que reben, i els programes de millora que s'establisquen.
- Garantir que els serveis de la Delegació 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 Delegació del Govern de condicions òptimes d'accessibilitat a l'edifici i a les 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 d'aquesta carta de serveis s'inclouen els sistemes de gestió de la qualitat, medi ambient i de prevenció de riscos laborals amb què compta aquesta Delegació del Govern de l'Administració general de l'Estat:

- Sistemes normalitzats de gestió de la qualitat.
-
- Realització d'enquestes semestrals de satisfacció dels usuaris dels serveis.
- Autoavaluacions periòdiques seguint el model EFQM d'excel·lència, implantat des de l'any 2006.
- Sistema d'informació mensual de cada una de les unitats en què s'arrepleguen les dades següents:
 - Nombre d'expedients tramitats en el mes decada una de les matèries.
 - Nombre d'expedients acumulats al llarg de l'any.
 - Nombre d'expedients tramitats durant els últims dotze mesos.
 - Desviació respecte a 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 distintes matèries que afecten la Delegació, especialment, en relació amb les noves tecnologies.
- Incorporació, si és el cas, de les millores que es deriven de les queixes i els suggeriments que es puguin presentar.

Gestió del medi ambient

Programa d'estalvi energètic dirigit al control del consum:

- D'energia elèctrica en il·luminació interior i exterior (control d'encesa, instal·lació de peretes de baix consum, apagat d'aparells elèctrics i informàtics, limitació en l'ús dels sistemes de climatització i aire condicionat, etc.).
- De combustibles en l'ús de vehicles oficials.

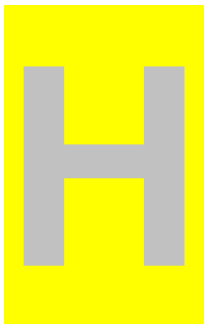
- D'estalvi en el consum d'aigua.

Mesures per al tractament de residus generats en la Delegació/Subdelegació/Direcció insular:

- Paper i cartó.
- Tòner, consumibles d'informàtica i piles.
- Trasllat del material fora d'ús als punts nets establits.

Prevenió de riscos laborals

- En matèria de prevenió de riscos laborals es porten a terme les actuacions següents:
- Avaluació de riscos dels diferents llocs de treball.
- Pla d'emergència i evacuació.
- Investigació dels accidents de treball que es produïsquen.
- Està constituït el Comitè de Seguretat i Salut de l'Administració perifèrica de l'Estat.



Horaris, telèfons i adreces telemàtiques i postals

Adreces postals

Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana

Provisional, carrer de Colom, 60. 46004 - València

Seu definitiva, plaça del Trep, 1 (entrada pel carrer dels Mestres, 2). 46003 València

Subdelegació del Govern a València i àrees funcionals dependents de la Subdelegació

(excepte la de Sanitat i Política Social)

Carrer de Joaquín Ballester, 39. 46009 València

Oficina d'Estrangeria a València

Carrer de la Diputada Clara Campoamor, cantó amb el carrer de Motilla del Palancar, 23

Àrea de Sanitat i Política Social

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

Subdelegació del Govern a Alacant

Plaça de la Muntanyeta, 6. 03001 Alacant

Subdelegació del Govern a Castelló

Plaça de Maria Agustina, 6. 12003 Castelló de la Plana

Telèfons

Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana

Unitat telèfon fax

Centraleta 96 307 90 00/96 307 93 40

Oficina d'informació i atenció al ciutadà

96 307 94 43

96 307 94 44

96 307 94 60

96 307 94 65

96 307 93 40

Drets ciutadans i autoritzacions administratives

96 307 93 27

96 307 93 39

96 307 93 55

Infraccions administratives

96 307 94 41

96 307 94 42

96 307 93 40

Protecció civil

96 307 93 47

Assumptes generals

96 307 93 24

Unitat de coordinació contra la violència sobre la dona

(unitadades_violencia.valencia@seap.minhap.es)

96 307 90 00 (centraleta)

Jurat provincial d'expropiació

96 307 93 63

96 307 93 40

96 307 93 40

96 307 93 40

96 307 93 40

96 307 93 40

Carrer Joaquín Ballester, 39. 46009 València
Telèfons: 96 307 94 60 / 94 65. Fax: 96 307 93 40
Horari: de dilluns a divendres de 9h a 17,30h i dissabtes de 9h a 14h
-Període estival (de 16 de juny a 15 de setembre): de dilluns a divendres de 8h a 15h i
dissabtes de 9h a 14h
- Avinguda de la Constitució, 106-108 i 116

Subdelegació del Govern a València

Unitat Telèfon Fax

Centraleta
96 307 94 00
96 307 93 40

Àrea de Foment
96 307 94 03
96 307 94 17

Àrea d'Indústria
96 307 94 77/96 307 93 40

Àrea d'Agricultura i Pesca
96 307 94 54
96 307 94 55
96 307 93 40

Àrea de Sanitat
96 307 97 00
96 307 97 01
96 307 97 19 (Secretaria)

(Vacunació Internacional)
96 307 97 22

Àrea d'Alta Inspecció d'Educació
96 307 94 74
96 307 94 75
96 307 94 71

Àrea de Treball 96 307 94 81
96 307 93 40

Subdelegació del Govern a Alacant

Unitat Telèfon Fax

Secretaria General
96 501 90 00
96 501 91 60

Subdelegació del Govern a Castelló

Unitat Telèfon Fax

96 475 90 00
96 422 16 43
96 475 90 09

Adreça electrònica
Adreça electrònica del Ministeri:
<https://sedempr.gob.es>

Oficina d'Estrangeria

96 307 98 00 (Informació) 96 307 98 40



Plànols de situació i formes d'accés i transport

Delegació del Govern

1. Transport

Delegació del Govern

Seu provisional, carrer de Colom, 60

1. Autobusos

Parada: Els Pinazos, Colom. Línies: 5, 10, 13, 32 i 81

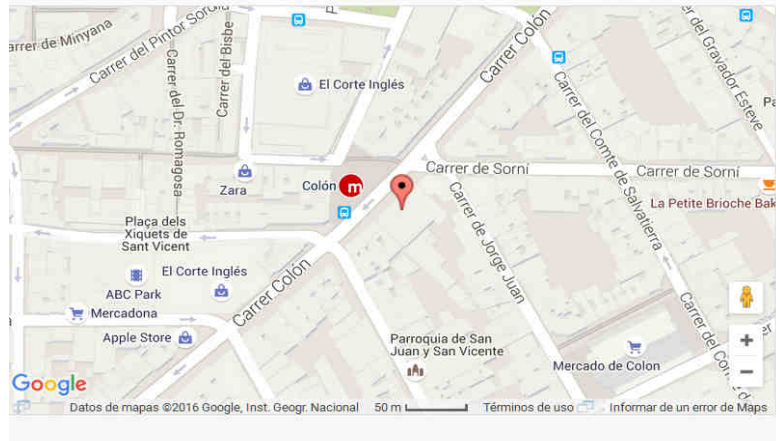
2. Metro

Parada: Colom. Línia: 3 (correspondència amb la línia 5)

Seu definitiva, plaça del Tremp, 1 (entrada pel carrer dels Mestres, 2)

1. Autobusos

Parada: Poeta Llorente, Tremp
Línies: 1, 5, 6, 11, 16, 26, 28, 29, 36, 80 i 95



Subdelegació del Govern a València

Carrer de Joaquín Ballester, 39

1. Autobusos

Parada: Joaquim Ballester, Ricardo Micó

Línies: 1, 8 i 29.

2. Metre

Parades: Túria i Campanar-La Fe

Línia: 1.

Oficina d'Estrangeria a València

Carrer de la Diputada Clara Campoamor, cantó amb el carrer de Motilla del Palancar, 23

1. Autobusos

Parades: Primat Reig, Motilla del Palancar i Sant Vicent de Paül, Peníscola (11)

Duc de Mandas, Alfauir i Duc de Mandas, Arquitecte Rodríguez (12)

Alfauir, Arquitecte Tolsà i Alfauir, Cercle de Belles Arts (70)

Primat Reig, Motilla del Palancar (89)

Primat Reig, Bilbao i Primat Reig, Almassora (90)

Línies: 11, 12, 70, 89 i 90

2. Tramvia

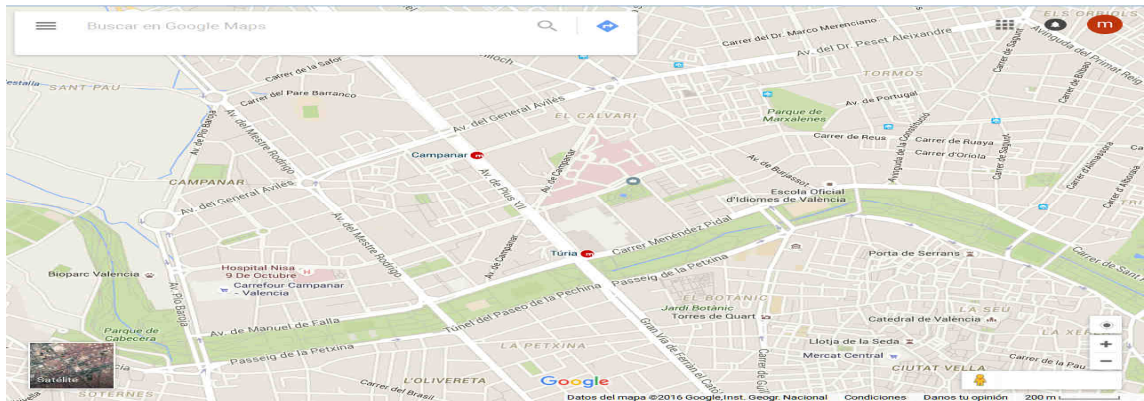
Parades: Alfauir i Orriols. Línia: 6

Avinguda de la Constitució, 106-108 i 116

1. Autobusos

Parada: Constitució, Xest

Línies: 6, 16 i 36



Àrea de Sanitat

Moll de la Duana, s/n

1. Autobusos

Parades: Armada Espanyola, Francesc Cubells (2)

Port, Joan Josep Síster (3)

Dr. Lluch, Armada Espanyola (19). Línies: 2, 3 i 19

2. Metro

Direcció: Marítim-Serreria (transbord en l'estació, amb les línies del tramvia)

Línia: 5

3. Tramvia

Parades: Neptú (línia 5, Neptú) i Grau-Canyamelar (línia 6, Tossal del Rei)

Línies: 5 i 6

XIV. HORARIS D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà

De dilluns a divendres, de 9 a 17.30 hores

Dissabtes, de 9 a 14 hores

Període estival (del 16 de juny al 15 de setembre) de dilluns a divendres, de 8 a 15 hores.

Dissabtes: de 9 a 14 hores

Oficina d'Estrangeria a València

Carrer de la Diputada Clara Campoamor, cantó amb el carrer Motilla del Palancar, 23
(Atenció al públic i informació general, inicials de residència i treball; arrelaments; menors i circumstàncies excepcionals; familiar de comunitari)

De dilluns a divendres, de 9 a 14 hores.(amb caràcter general)

De dilluns a dijous, de 14 a 17 hores (amb cita prèvia)

Període estival (del 16 de juny al 15 de setembre): Dilluns a divendres: de 8.30 a 14.30 hores

Avinguda de la Constitució, 106-108

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

Durant tot l'any:

De dilluns a divendres, de 9 a 12 hores (amb caràcter general) i de 9 a 14 hores (amb cita prèvia)

Avinguda de la Constitució, 116

(Renovacions de residència i treball, asil, cèdules d'inscripció, expulsions i pròrrogues d'estada)

Durant tot l'any:

De dilluns a divendres, de 9 a 14 hores



Unitat responsable de la carta de serveis

La Secretaria General de la Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana, responsable de la carta de serveis, és l'encarregada de vetlar pel compliment dels compromisos proclamats en la carta i d'impulsar les accions de millora pertinents.

Plaça del Trepmp, 1. 46003 València.

(Temporalment, com s'ha indicat, al carrer de Colom, 60. 46004 València)

Telèfon: 96 307 93 17.

Correu electrònic: secretario_general.valencia@correo.gob.es