



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓ  
DEL GOVERN  
A LA COMUNITAT  
VALENCIANA

SUBDELEGACIÓ  
DEL GOVERN  
A CASTELLÓ

# Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana

## Subdelegació del Govern a Castelló

***Carta de Serveis***

**2017-2020**



Edita: PRA  
NIPO: 785-17-060-X

**Protegeixi el medi ambient. No imprimiu si no és imprescindible**

## ÍNDEX

PRESENTACIÓ .....	2
DADES IDENTIFICATIVES I FINALITATS .....	3
RELACIÓ DE SERVEIS PRESTATS .....	4
OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ .....	4
DRETS CIUTADANS I SEGURETAT CIUTADANA .....	5
AUTORITZACIONS ADMINISTRATIVES .....	7
JURAT PROVINCIAL D'EXPROPIACIÓ .....	8
PROTECCIÓ CIVIL .....	8
UNITAT CONTRA LA VIOLÈNCIA SOBRE LA DONA .....	9
SANITAT .....	9
AGRICULTURA I PESCA .....	11
FOMENT – SERVEI REGIONAL DE L'INSTITUT GEOGRÀFIC NACIONAL (IGN) .....	13
INDÚSTRIA .....	13
TREBALL .....	15
DRETS DELS CIUTADANS I USUARIS .....	17
FORMES DE PARTICIPACIÓ DELS CIUTADANS EN LA MILLORA DELS SERVEIS.....	19
QUEIXES I SUGGERIMENTS .....	20
NORMATIVA BÀSICA REGULADORA DELS SERVEIS .....	21
INDICADORS DE QUALITAT OFERITS .....	36
INDICADORS PER A L'AVUACIÓ I SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS .....	37
MESURES D'ESMENA EN CAS D'INCOMPLIMENT DELS COMPROMISOS.....	38
MESURES QUE ASSEGUREN LA IGUALTAT DE GÈNERE, QUE FACILITEN L'ACCÉS AL SERVEI I QUE MILLOREN LES CONDICIONS DE LA PRESTACIÓ.....	39
SISTEMES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT, MEDI AMBIENT I PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS .	40
HORARIS, ADRECES TELEFÒNIQUES, TELEMÀTIQUES I POSTALS .....	42
PLÀNOL DE SITUACIÓ I FORMES D'ACCÉS I TRANSPORT .....	44
UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVEIS.....	45

## PRESENTACIÓ

El servei als ciutadans és l'objectiu de les subdelegacions del Govern en les diferents províncies que configuren la geografia espanyola, i millorar permanentment la qualitat d'aquest servei és l'interés 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, que els situe en el centre de les decisions.

En aquest sentit, ressalta el paper fonamental d'aquestes 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.

## DADES IDENTIFICATIVES I FINALITATS

La Subdelegació del Govern a Castelló 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 (articles 69 a 79), coordinant, supervisant i impulsant 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 Subdelegació presta, identificar les unitats competents per a fer-ho, informar els 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, així mateix, mitjançant un tríptic amb la informació més significativa i un catàleg de serveis en el qual s'inclouran els continguts més importants d'aquesta carta.

## RELACIÓ DE SERVEIS PRESTATS

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

### OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Informació presencial, telefònica, escrita i electrònica sobre:

- Administració General de l'Estat: estructura orgànica i funcions.
- Legislació bàsica de l'Estat.
- Procediments vigents de l'Administració General de l'Estat.
- Adreces i telèfons d'òrgans de les administracions públiques i de les 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 Boletín Oficial del Estado, Butlletí Oficial de la Província i Diari Oficial de les Comunitats Europees.
- Informació sobre legalització de documents (Conveni de la Haia).
- Informació i tramitació de taxes, certificats de penals, certificats de naturalesa sexual, últimes voluntats, delictes i assegurances de cobertura de defunció.
- Procediments que es tramiten en la Subdelegació.
- Informació relativa a l'homologació de títols estrangers.
- Tramitació i entrega del títol de Traductor-Intèrpret Jurat.
- 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 Subdelegació.
- Sol·licituds i escrits dirigits a qualsevol òrgan de les administracions públiques i la seua remissió.
- Edictes i anuncis enviats pels diferents òrgans de l'Administració General de l'Estat per a la seua publicació en el Butlletí Oficial de la Província i la seua remissió.
- Entrega de títols universitaris i credencials als interessats.
- Registres de certificats expedits per la Fàbrica Nacional de Moneda i Timbre, classe 2CA per a persones físiques i altes en el sistema clau.

### **Expedició dels documents següents:**

- Rebuts relatius a les sol·licituds i escrits presentats, així com la compulsa, si escau, dels documents que s'adjunten a aquestes sol·licituds.
- Còpies segellades de documents originals que s'acompanyen a les sol·licituds i escrits.

---

## **DRETS CIUTADANS I SEGURETAT CIUTADANA**

---

Tramitació d'expedients sancionadors en les matèries següents:

### **1. Armes**

- Infraccions en matèria de tinença, ús, custòdia i 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 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 substàncies psico-tròpiques en llocs, vies, establiments o transports públics.

- Sanció per conductes de tolerància del consum il·legal o el tràfic de substàncies tòxiques, estupefaents o substàncies psicotròpiques en locals o establiments públics o la falta de diligència per a impedir-ho per part dels responsables d'aquests establiments.
- Suspensió, per inici de tractament de deshabitació, de sancions imposades per la tinença il·lícita o consum públic de drogues a menors d'edat.

### 3. Espectacles esportius

- Infraccions per incompliment de les mesures establides contra la violència, el racisme, la xenofòbia i la intolerància en l'esport, recollides en la Llei 19/2007, d'11 de juliol, amb el mateix nom i en el seu reglament de desplegament aprovat per Reial decret 203/2010, de 25 de febrer.

### 4. Seguretat ciutadana

- Llei orgànica 4/2015, de 30 de març, de protecció de la seguretat ciutadana, article 36.
- 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 puguen 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-la, quan s'haja acordat retirar-la o retindre-la.
- Infraccions per la celebració de reunions en llocs de trànsit públic o de manifestacions que incomplisquen allò que es preceptua en la llei, sempre que aquestes conductes no siguen constitutives d'infracció penal, així com la negativa a dissoldre-les quan així siga ordenat per l'autoritat.
- Altres infraccions susceptibles de ser sancionades per la Llei de seguretat ciutadana.

### 5. Seguretat privada

- Infraccions per incompliment de les mesures establides en la Llei 5/2014, de 4 d'abril, de seguretat privada i el reglament de desplegament de l'anterior llei aprovat pel RD 2364/1994, de 9 de desembre (encara en vigor), per part de les empreses de seguretat, personal de seguretat i usuaris dels seus serveis.

## 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 diferents comandàncies.
- Informes de llicències d'armes tipus "B" dirigits a la Direcció General 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.
- Exempcions en deure d'uniformitat del personal de seguretat privada.
- Autoritzacions de vigilants de seguretat en espais públics.
- Autoritzacions de videovigilància.
- Emissió de certificats de Vigilant Jurat de Seguretat que van prestar en el seu dia jurament en la Delegació per a poder habilitar el títol.

### 4. Altres

- Auxilis de la força pública.
- Precintes de vehicles.
- 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 diferents administracions públiques:

- Tramitació i resolució dels expedients de preu just tramesos per l'Administració General de l'Estat.
- Tramitació i resolució dels recursos de reposició interposats contra aquestes resolucions.
- Preparació i documentació dels recursos contenciosos administratius interposats davant del Tribunal Superior de Justícia i execució dels seus 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 pel que fa 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 de 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 du a terme gestions perquè aquestes dones siguen 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, per a la qual cosa s'identifiquen els recursos que funcionen a la Comunitat Autònoma destinats a l'esmentada protecció 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'exploració sexual.
- Participació i organització de campanyes de sensibilització i cursos de formació.

## SANITAT

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 Reial decret 1330/1997 d'1 d'agost. Serveis:

**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: informació dels riscos sanitaris en viatges i administració o recomanació de vacunes. Certificat Internacional de Vacunació de l'OMS.

- Controls higienicosanitaris: control i vigilància de mitjans de transport internacional al port de Castelló.
- Policia sanitària mortuòria: control i vigilància del trasllat internacional de cadàvers i restes humanes.
- Aplicació del Reglament sanitari internacional.
- Gestió de taxes: vacunació i controls higiènics i sanitaris.
- Tramitació de sol·licituds per a l'habilitació de títols sanitaris expedits a l'estranger.

**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 higiènica i sanitària d'instal·lacions frontereres de control sanitari de mercaderies.
- Tramitació d'autoritzacions d'instal·lacions frontereres de control sanitari: PIF, recintes duaners habilitats (RAH) i magatzems d'aprovisionament marítim.
- Inspecció, control de les condicions higienicosanitàries i compliment dels requisits establits en les normes tecnicosanitàries vigents de productes alimentaris amb destinació a consum humà procedents de tercers països.
- Expedició de certificats i informació sanitària.
- Gestió d'autorització d'alta en aplicacions SISAEX IV i TRACES als operadors econòmics.

**Activitats en matèria de vigilància i control dels possibles riscos per a la salut derivats de la importació, exportació o tràfic de medicaments, productes sanitaris, cosmètics i biocides:**

- Inspecció per a la concessió de llicències de funcionament, modificació i/o revalidació d'aquestes llicències, d'indústries fabricants o importadores de medicaments, productes sanitaris, cosmètics i biocides.
- Control sanitari a la importació de medicaments, productes sanitaris, cosmètics i biocides.
- Control sanitari a l'exportació de medicaments.
- Control de les substàncies estupefaents i psicotròpiques derivades del tràfic il·lícit.

## AGRICULTURA I PESCA

Aquestes àrees o 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 Reial decret 1330/1997 d'1 d'agost. Serveis:

### 1. DIRECCIÓ

- a) Seguiment de convenis de col·laboració entre el Ministeri d'Agricultura i Pesca, Alimentació i Medi Ambient i les diferents administracions públiques i altres organismes.

### 2. RELACIONS AGRÀRIES

- a) Control i seguiment dels programes d'ajuda alimentària als més necessitats.
- b) Control i seguiment de promoció alimentària.
- c) Control i seguiment de les enquestes de superfície i rendiments de cultiu.
- d) Assegurances agràries.
- e) Control i seguiments de les ajudes rebudes a la modernització d'explotacions i a instal·lació a joves agricultors.
- f) Control i seguiment de cursos de formació per a persones del medi rural subvencionats pel MA-PAMA.
- g) Control i seguiment de cursos de formació per a diverses activitats de millora de la competitivitat i modernització de les cooperatives agroalimentàries i per a l'alta formació de consells rectors.

### 3. SANITAT ANIMAL

- a) Control i emissió de certificats a la importació de productes d'origen animal i no animal amb destinació a l'ús i consum animal.
- b) Control i emissió de certificats a la importació i a l'exportació de medicaments veterinaris.
- c) Control i emissió de certificats a l'exportació de productes d'origen animal destinats a consum humà i no humà.
- d) Control i emissió de certificats a l'exportació d'animals vius.
- e) Control i emissió de certificats d'animals de companyia destinats a tercers països i control de certificats a la importació d'animals de companyia.
- f) Control i emissió de certificats a l'exportació de material genètic.

#### 4. SANITAT VEGETAL

- a) Control de les condicions fitosanitàries d'importació de productes d'origen vegetal i plantes vives.
- b) Control i emissió de certificats a l'exportació de productes d'origen vegetal.
- c) Inspecció en vivers en relació amb les condicions fitosanitàries del comerç amb tercers països.
- d) Inspecció en magatzems hortofructícoles en relació amb les condicions fitosanitàries de comerç amb tercers països.

#### 5. PESCA

- a) Secció de pesca:
  - i) Instrucció d'expedients sancionadors en matèria de pesca marítima de l'Estat en aigües exteriors.
  - ii) Emissió de certificats de reconeixement d'equips de pesca.
  - iii) Informes per a la tramitació dels canvis de base d'embarcacions pesqueres professionals entre ports de la mateixa o distinta comunitat autònoma.
  - iv) Tramitació per a l'expedició de la targeta professional radiotelefonista naval i radiotelefonista naval restringit.
  - v) Firma dels compromisos de baixa de vaixells pesquers.
  - vi) Tramitació de les llicències i permisos especials de pesca.
  - vii) Tramitació per a les autoritzacions de pesca d'espècies protegides i, si escau, concursos o competicions.
  - viii) Seguiment i avaluació de cursos de formació a treballadors del sector pesquer.
  - ix) Tramitació de sol·licituds d'alta en el cens de la flota pesquera operativa per nova construcció.
  - x) Tramitació de la reactivació de vaixells en situació de baixa provisional en el cens de la flota pesquera operativa.
  - xi) Tramitació de la certificació de l'afonament de vaixells pesquers o, si escau, del seu desballestament.
  - xii) Tramitació dels permisos de pesca i de busseig dins de la reserva marina dels Columbrets.

b) Inspecció de pesca:

- i) Control i, si escau, alçament d'actes d'inspecció als vaixells pesquers i embarcacions de recreació.
- ii) Inspecció i precintament de caixes blaves.
- iii) Control i seguiment del compliment de la normativa, en relació a determinades espècies protegides.
- iv) Control a la importació de productes pesquers procedents de països tercers.

## FOMENT – SERVEI REGIONAL DE L'INSTITUT GEOGRÀFIC NACIONAL (IGN)

Les unitats que IGN té establides en les diferents comunitats autònomes es troben adscrites a les respectives delegacions o subdelegacions del Govern. 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:

- 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 competència estatal en infraestructures industrials i energètiques:

- 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 d'aquestes 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.
- Proposta d'inici d'expedient sancionador al Ministeri d'Energia, Turisme i Agenda Digital per infraccions previstes en la Llei d'hidrocarburs.
- Autorització d'afeccions a gasoductes.

- 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, per designació, si aplica, del delegat del Govern.
- 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 registre.
- Venda de llibres registre.
- Elaboració d'informes d'expedients d'autorització d'establiments de venda de pirotècnia. Inspecció d'aquests informes.
- Elaboració d'informes sobre espectacles pirotècnics i manifestacions festives. Inspecció d'aquests informes.
- 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'Economia, Indústria i Competitivitat.
- Informe per a autoritzar l'obertura d'armeries i emmagatzematges de cartutxeria. Modificacions i inspeccions d'aquestes.
- Cartilla 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 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 participació com a ponent en els cursos de formació, emissió i correcció del corresponent examen d'aptitud.

- Resolució de consultes de ciutadans i empreses en l'àmbit de les nostres competències.
- Elaboració de qualsevol altre tipus d'informe tècnic a petició del subdelegat del Govern.
- Coordinació amb els serveis territorials d'Indústria i Energia de la Comunitat Autònoma, així com amb altres organismes.

## 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. Recentment, el Reial decret 942/2010, de 23 de juliol, de reestructuracions de diverses àrees funcionals integrades en les delegacions del Govern, ha derogat els articles 2 i 3 d'aquesta norma i preveu que en cada delegació del Govern es constituirà una àrea de Treball i Immigració, que s'organitzarà en dependències provincials integrades en la corresponent subdelegació del Govern.

### UNITAT: TREBALL I EMIGRACIÓ

- Proposta de la responsabilitat de l'Estat sobre els salaris de tramitació i les seues quotes de cotització a la Seguretat Social.
- Resolució dels procediments administratius sancionadors derivats d'actes d'infracció en els casos de contractació de treballadors estrangers sense la corresponent autorització administrativa. Resolució de recursos administratius.
- Legalització de llibres societaris de cooperatives de treball d'àmbit nacional.
- Tramitació de la condecoració Medalla al Mèrit en el Treball.
- Autoritzacions de residència i treball del contingent anual de treballadors estrangers.
- Tramitació d'expedients de regulació d'ocupació en els casos en què aquesta funció 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 reestructuració d'empreses.
- Atenció a l'emigració. Emissió de certificats d'emigrants retornats. Informació i gestió d'ajudes a emigrants retornats.
- Tramitació de les prestacions econòmiques de la Llei 3/2005 per a "Xiquets de la Guerra".
- Informació i recepció de sol·licituds de pensions assistencials d'ancianitat a favor dels espanyols retornats. Fe de vida i declaració anual d'ingressos per a la renovació d'aquestes prestacions.



- Assistència sanitària: tramitació del dret a l'assistència sanitària dels emigrants espanyols treballadors per compte d'altri a l'exterior i dels familiars a càrrec seu, durant les seues estades a Espanya.
- Tramitació d'ajudes dirigides a atendre situacions d'extraordinària necessitat d'espanyols retornats (Reial decret 1493/2007).
- Informació i recepció de sol·licituds de pensions assistencials d'ancianitat a favor d'espanyols retornats (Reial decret 8/2008). Fe de vida i declaració anual d'ingressos per a la renovació d'aquestes prestacions.

### **UNITAT: OFICINA D'ESTRANGERIA**

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

- Autorització i renovació de residència temporal i treball pel seu compte i per compte d'altri.
- Autorització i renovació de residència i treball en el marc de prestacions transnacionals de serveis.
- Autorització i renovació de residència i treball per a investigació.
- Autoritzacions per a treballar i excepcions a aquestes autoritzacions.
- Autorització de residència temporal no lucrativa i reagrupació familiar.
- Arrelament i altres circumstàncies excepcionals.
- Autorització de residència de llarga duració en la Unió Europea.
- Autorització d'estada per estudis, mobilitat d'alumnes, pràctiques no laborals o serveis de voluntariat i autorització de treball a titulars d'aquesta autorització.
- Pròrroga d'estada per estudis.
- Autorització de residència de menors.
- Cèdules d'inscripció.
- Informes governatius (per a visats d'estudis, tractament mèdic i vacances de menors).
- Informes governatius per a adopcions internacionals.
- Resolucions d'expedients sancionadors per la comissió d'infraccions de la llei d'estrangeria.
- Informació i atenció al públic sobre els tràmits anteriorment enumerats.

## DRETS DELS CIUTADANS I USUARIS

Els drets de les persones en les seues relacions amb les administracions públiques estan reconeguts en l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre. Tenen dret a:

- a) Comunicar-se amb les administracions públiques per mitjà d'un punt d'accés general electrònic de l'Administració.
- b) Ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les relacions amb les administracions públiques.
- c) Utilitzar les llengües oficials en el territori de la seua comunitat autònoma, d'acord amb el que preveu aquesta llei, i en la resta de l'ordenament jurídic.
- d) 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) 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) Exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats, quan corresponga legalment.
- g) L'obtenció i utilització dels mitjans d'identificació i firma electrònica previstos en aquesta llei.
- h) 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.

Així mateix, l'article 53 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, reconeix els drets de l'interessat en el procediment administratiu. Té dret 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 resolució expressa en termini; l'òrgan competent per a la seua 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 esmentats procediments i a tindre'n còpia.

Els qui es relacionen amb les administracions públiques per mitjans electrònics tindran dret a consultar la informació a què es refereix el paràgraf anterior, en el 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 còpies en el punt d'accés general electrònic de l'Administració competent o en les seues electròniques que corresponguen.

- b) Identificar les autoritats i el personal al servei de les administracions públiques sota la responsabilitat de les quals es tramiten els procediments.
- c) No presentar documents original llevat que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establisca el contrari. En el cas que, excepcionalment, hagen de presentar un document original, tindran dret a obtindre'n una còpia autenticada.
- d) No presentar dades i documents no exigits per les normes aplicables al procediment de què es tracte, que ja es troben en poder de les administracions públiques o que hagen sigut elaborats per aquestes.
- e) 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 hauran de ser tinguts en compte per l'òrgan competent quan es redacte la proposta de resolució.
- f) 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) Actuar assistits d'assessor quan ho consideren convenient en defensa dels seus interessos.
- h) Complir les obligacions de pagament pels mitjans electrònics previstos en l'article 98.2.
- i) Qualsevol altres que els reconeguen la Constitució i les lleis.

A més dels drets previstos en l'apartat anterior, en el cas de procediments administratius de naturalesa sancionadora, els presumptes responsables tindran dret a:

- a) Ser notificat dels fets que se li imputen, de les infraccions que aquests fets puguen constituir i de les sancions que, si és el cas, se'ls pogueren imposar, així com de la identitat de l'instructor, de l'autoritat competent per imposar la sanció i de la norma que atribueix aquesta competència.
- b) La presumpció de no-existència de responsabilitat administrativa mentre no es demostre el contrari.

## FORMES DE PARTICIPACIÓ DE CIUTADANS EN LA MILLORA DELS SERVEIS

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

- L'expressió de les seues opinions en les enquestes que periòdicament es realitzen i la finalitat de les quals és mesurar el grau de satisfacció dels ciutadans.
- La formulació de queixes i suggeriments d'acord amb el que està previst en aquesta carta i en la legislació vigent.
- Per mitjà d'escrits o comunicacions electròniques que es dirigisquen 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 podran formular queixes i suggeriments referents a actuacions concretes de les unitats de la Subdelegació del Govern o funcionament general en els llocs i formes següents:

- Les queixes poden formular-se personalment emplenant el corresponent formulari de queixes i suggeriments disponible en l'oficina de Registre, Informació i Atenció al Ciutadà.
- Per correu postal.
- Mitjançant correu electrònic a [secretario\\_general.castellon@correo.gob.es](mailto:secretario_general.castellon@correo.gob.es) o per mitjà de la seua electrònica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

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

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

Formulades les queixes i suggeriments segons s'ha descrit anteriorment, els usuaris rebran constància de la seua presentació pel mitjà que indiquen.

Les queixes formulades d'acord amb això no tindran, en cap cas, la qualificació de recurs administratiu ni la seua presentació interromprà els terminis establits en la normativa vigent ni condicionen de cap manera l'exercici de les restants accions o drets que, d'acord amb la normativa reguladora de cada procediment, puguem 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 següents textos legals en la seua versió consolidada 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 Subdelegació:

### 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 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- 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, modificada per la Llei 25/2015, de 28 de juny.
- 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 209/2003, 21 de febrer, pel qual es regulen els registres i notificacions telemàtiques, així com la utilització de mitjans telemàtics per a la substitució d'aportació de certificats pels ciutadans.
- Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat de l'Administració General de l'Estat.
- Reial decret 522/2006, de 28 d'abril, pel qual se suprimeix l'aportació de fotocòpies de documents d'identitat en els procediments administratius de l'Administració General de l'Estat i dels seus organismes públics vinculats o dependents.
- Reial decret 523/2006, de 28 d'abril, pel qual se suprimeix l'exigència d'aportar el certificat d'empadronament, com a document probatori del domicili i residència, en els procediments administratius de l'Administració General de l'Estat i dels seus organismes públics vinculats o dependents.

- 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 208/1996, de 9 de febrer, pel qual es regulen els serveis d'Informació Administrativa i Atenció al Ciutadà.
- Reial decret 1330/1997, d'1 d'agost, d'integració de serveis perifèrics i d'estructures de les delegacions de Govern, i Ordre del Ministeri de Presidència de 7 de novembre de 1997, pel qual es desenvolupa l'anterior reial decret.
- Reial decret 2724/1998, de 18 de desembre, d'integració dels serveis regionals de la Direcció General de l'Institut Geogràfic Nacional en les delegacions/subdelegacions/ Direcció Insular del Govern.
- Reial decret 2725/1998, de 18 de desembre, d'integració de les direccions provincials de Treball, Seguretat Social i 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, modificada per la Llei 25/2015, de 28 de juny.
- Reial decret 209/2003, de 21 de febrer, pel qual es regulen els registres i les notificacions telemàtiques, així com la utilització de mitjans telemàtics per a la substitució de l'aportació de certificats 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 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 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 4/2015, de 30 de març, de protecció de la seguretat ciutadana.
- 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 130/2017, de 24 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.
- Ordre INT/314/2011, d'1 de febrer de 2011 (Resolució 3168), sobre empreses de seguretat privada.
- Reial decret 989/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament d'articles pirotècnics i cartutxeria.

### **Protecció civil**

- Llei 17/2015, de 9 de juliol, del Sistema Nacional de Protecció Civil.
- Reial decret 1378/1985, d'1 d'agost, sobre mesures provisionals per a l'actuació en situacions d'emergència en els casos de risc greu, catàstrofe o calamitat pública.
- Reial decret 407/1992, de 24 d'abril, pel qual s'aprova la Norma bàsica de protecció civil.
- Reial decret 387/1996, d'1 de març, pel qual s'aprova la Directriu bàsica de planificació de protecció civil davant 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 Directriu 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 regula les subvencions segons les determinades necessitats derivades de situacions d'emergència o de naturalesa catastròfica, i s'estableix el procediment per a la seua concessió i l'Ordre INT/277/2008, de 31 de gener, de desplegament d'aquest.



- Reial decret 1468/2008, de 5 de setembre, pel qual modifica el Reial decret 393/2007, de 23 de març, pel qual es modifica el 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 poden donar origen a situacions d'emergència.
- Reial decret 1564/2010, de 19 de novembre, pel qual s'aprova la Directriu 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 Directriu 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 pel qual s'aprova la Directriu 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 pel qual s'aprova la Directriu bàsica de planificació de protecció civil davant del risc sísmic.

## PLANS ESPECIALS ESTATALS

### Incendis Forestals

- Resolució de 31 d'octubre de 2014 per la qual es publica l'Acord del Consell de Ministres de 24 d'octubre de 2014, pel qual s'aprova el Pla estatal de protecció civil per a emergències per incendis forestals (BOE 07/11/2014).

### Risc Sísmic

- Resolució de 29 de març de 2010, de la Sotssecretaria, per la qual es publica l'Acord de Consell de Ministres de 26 de març de 2010, pel qual s'aprova el Pla estatal de protecció civil davant del risc sísmic (BOE 09/04/2010).

### Risc Volcànic

- Resolució de 30 de gener de 2013, de la Sotssecretaria, per la qual s'aprova l'Acord del Consell de Ministres de 25 de gener de 2013, pel qual s'aprova el Pla estatal de protecció civil davant del risc volcànic (BOE 04/03/1996).

### Risc d'Inundacions

- Resolució de 2 d'agost de 2011, de la Sotssecretaria, per la qual es publica l'Acord de Consell de Ministres de 29 de juliol de 2011, pel qual s'aprova el Pla estatal de protecció civil davant del risc d'inundacions (BOE 01/09/2011).

### Risc Nuclear

- Reial decret 1546/2004, de 25 de juny, pel qual s'aprova el Pla bàsic d'emergència nuclear (BOE 14/07/2004).

### Risc Radiològic

- Reial decret 1054/2015, de 20 de novembre, pel qual s'aprova el Pla estatal de protecció civil davant del risc radiològic (BOE 21/11/2015).

### Risc Químic

- Reial decret 1070/2012, de 13 de juliol, pel qual s'aprova el Pla estatal de protecció civil davant del risc químic (BOE 09/08/2012).

### Jurat Provincial d'Expropiació

- Llei, de 16 de desembre de 1954, d'expropiació forçosa.
- Reial decret 1492/2011, de 24 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de valoracions de la Llei del sòl.
- Reial decret legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei del sòl i rehabilitació urbana.
- Decret, de 26 d'abril de 1957, pel qual s'aprova el Reglament d'expropiació forçosa.

### Unitat de Violència sobre la Dona

- Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere (modificada per la Llei orgànica 8/2015, de modificació del sistema i protecció a la infància i a l'adolescència).
- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.
- Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'Ordre de protecció de les víctimes de la violència domèstica.
- Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'estatut de la víctima del delictes. Reial decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la Víctima del Delicte.
- Instrucció conjunta dels ministeris de Justícia, Interior, Hisenda i Administracions Públiques, Ocupació i Seguretat Social, i de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat, de 13 de juny de 2013, sobre el funcionament de les unitats de coordinació i de violència sobre la dona de les delegacions, subdelegacions i direccions insulars, respectivament.

## Institut Geogràfic Nacional

- Llei 11/1975, de 12 de març, sobre senyals geodèsics i geofísics i el seu Reglament (Reial decret 2421/1978, de 2 de juny).
- Llei 7/1986, de 24 de gener, d'ordenació de la cartografia.
- Llei 14/2010, de 5 de juliol, sobre les infraestructures i els serveis d'informació geogràfica a Espanya.
- Reial decret 1690/1986, d'11 de juliol, pel qual s'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, pel qual es regula el procediment de delimitació de termes municipals pertanyents a diferents comunitats autònomes.
- Reial decret 663/2007, de 25 de maig, pel qual s'aprova l'Estatut del Centre Nacional d'Informació Geogràfica.
- Reial decret 1545/2007, de 23 de novembre, pel qual es regula el Sistema Cartogràfic Nacional.
- Reial decret 1637/2009, de 30 d'octubre, pel qual es modifica l'Estatut del Centre Nacional d'Informació Geogràfica, aprovat per 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.

## Indústria

- Llei 10/1966, de 18 de març, d'expropiació forçosa i sancions en matèria d'instal·lacions elèctriques.
- Llei 22/1973, de 21 de juliol, de mines.
- Llei 11/ 1986, de 20 de març, de patents.
- Llei 34/1998, de 7 d'octubre, del sector d'hidrocarburs.
- Llei 21/1992, de 16 de juliol, d'indústria.
- Llei 54/1997, de 27 de novembre, del 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, pel qual s'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, pel qual s'aprova el Reglament d'armes.
- Reial decret 2200/1995, de 28 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament d'infraestructura per a la qualitat i seguretat industrial.
- Reial decret 130/2017, de 24 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament d'explosius.
- Reial decret 1.836/1999, de 3 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament sobre instal·lacions nuclears i radioactives.
- Reial decret 1995/2000, d'1 de desembre, pel qual es regulen les activitats de transport, distribució, 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.
- 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'R+D+I en el marc del Pla nacional d'investigació científica, desenvolupament i innovació tecnològica, 2008-2011.
- Ordre PRE/565/2014, de 10 d'abril, per la qual es modifica l'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'R+D+I en el marc del Pla nacional d'investigació científica, desenvolupament i innovació tecnològica, 2008-2011.
- Reial decret 989/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament d'articles pirotècnics i cartutxeria.

### **Agricultura i Pesca**

- Llei 87/1978, de 28 de desembre, d'assegurances agràries combinats.
- 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, per la qual es modifica la Llei 3/2011, de 26 de març, de pesca marítima de l'estat.
- Reial decret 1945/1983, de 22 de juny, pel qual es regulen les infraccions i sancions en matèria de defensa del consumidor i producció agroalimentària (Reial decret 613/2001, de 8 de juny, per a la millora i modernització de les estructures de producció de les explotacions agràries).
- 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 401/1996, d'1 de març, pel qual s'estableixen 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 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 de setembre, pel qual es modifica el Reial decret 109/1995, de 27 de gener, sobre medicaments veterinaris.
- Reial decret 1002/2012, de 29 de juny, pel qual s'estableixen mesures d'aplicació de la normativa comunitària en matèria de comercialització i utilització de pinsos i es modifica el Reial decret 1409/2009, de 4 de setembre, pel qual es regula l'elaboració, comercialització, ús i control dels pinsos medicamentosos.
- Reial decret 993/2014, de 28 de novembre, pel qual s'estableix el procediment i els requisits de la certificació veterinària oficial per a l'exportació.
- Reial decret 182/2015, de 13 de març, pel qual s'aprova el Reglament de procediment del règim sancionador en matèria de pesca marítima en aigües exteriors.
- Ordre PRE/847/2016, de 31 de maig, per la qual s'estableixen els animals i productes inclosos en l'àmbit d'aplicació del 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.

- 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. Transposat a la normativa nacional per Reial decret 49/1993, de 15 de gener, relatiu als controls veterinaris aplicables als intercanvis intracomunitaris dels productes d'origen animal.
- Directiva 92/65/CEE, del Consell, de 13 de juliol de 1992, per la qual s'estableixen les condicions de policia sanitària aplicables als intercanvis i les importacions en la Comunitat d'animals, esperma, òvuls i embrions no sotmesos, respecte a aquestes condicions, a les normatives comunitàries específiques a què es refereix la secció I de l'annex A de la Directiva 90/425/CEE.
- Directiva 97/78, del Consell, de 18 de desembre de 1997, per la qual s'estableixen els principis relatius a l'organització de controls veterinaris dels productes que s'introdueixen a la Comunitat procedents de països tercers.
- Reglament (CE) núm. 178/2002, de 28 de gener de 2002, pel qual s'estableixen els principis i els requisits generals de la legislació alimentària, es crea l'Autoritat Europea de Seguretat Alimentària i es fixen procediments relatius a la seguretat alimentària.
- Reglament (CE) núm. 136/2004, de la Comissió, de 22 de gener de 2004, pel qual s'estableixen els procediments de control veterinari en els llocs d'inspecció fronterers de la Comunitat dels productes importats de tercers països.
- 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 tercers països i introduïts a 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, pel qual es modifica el Reglament (CE) núm. 1831/2003 i es 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 pel qual es deroga el Reglament (CE) 1774/2002 (Reglament sobre subproductes animals).

- Reglament 142/2011, de 25 de febrer de 2011, pel qual s'estableixen les disposicions d'aplicació del Reglament (CE) 1069/2009, del Parlament Europeu i del Consell, pel qual s'estableixen les normes sanitàries aplicables als subproductes animals i els productes derivats no destinats al consum humà, i la Directiva 97/78/CE, del Consell, pel que fa 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 certifique 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

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:

- Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat.
- Reial decret 1418/1986, de 13 de juny, sobre funcions del Ministeri de Sanitat i Consum en matèria de sanitat exterior.
- Reglament sanitari internacional (RSI), de 23 de maig de 2005.
- Decret del Ministeri de Treball, Sanitat i Previsió, de 7 de setembre de 1934, pel qual s'aprova el Reglament orgànic de sanitat exterior.
- Decret 2263/1974, de 20 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de Policia Sanitària Mortuòria.
- Resolució de 23 de febrer de 2015, de la Direcció General de Salut Pública, Qualitat i Innovació, per la qual s'aprova la bossa biodegradable per al seu ús com a caixa interior de fèretre de transport de cadàvers.
- Resolució de 26 de gener de 2017, de la Direcció General de Salut Pública, Qualitat i Innovació, per la qual s'aprova la bossa de trasllat de cadàvers amb taüt.
- Llei 8/1989, de 13 d'abril, de taxes i preus públics.

- Llei 13/1996, de 30 de desembre, de mesures fiscals, administratives i d'ordre social (article 29, "Taxa per vacunació de viatgers internacionals").
- Directiva 2005/36/CE, de 7 de setembre de 2005, relativa al reconeixement de qualificacions professionals.
- Reial decret 1837/2008, de 8 de novembre, pel qual s'incorporen a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2005/36/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 7 de setembre de 2005, i la Directiva 2006/100/CE, del Consell, de 20 de novembre de 2006, relatives al reconeixement de qualificacions professionals, així com a determinats aspectes de l'exercici de la professió d'advocat.
- Reial decret 459/2010, de 16 d'abril, pel qual es regulen les condicions per al reconeixement d'efectes professionals a títols estrangers d'especialistes en ciències de la salut, obtinguts en estats no membres de la Unió Europea.

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

- 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 191/2011, de 18 de febrer, sobre Registre General Sanitari d'Empreses Alimentàries i Aliments, modificat per Reial decret 682/2014, d'1 d'agost.
- Reglament 852/2004, del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2004, relatiu a la higiene dels productes alimentaris.
- Reglament 853/2004, del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2004, pel qual s'estableixen normes específiques d'higiene dels aliments d'origen animal.
- Reglament 854/2004, del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2004, pel qual s'estableixen normes específiques per a l'organització de controls oficials d'origen animal destinats al consum humà.
- Reglament 882/2004, del Parlament Europeu i del Consell, 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 la salut i benestar animal.
- Ordre de 20 de gener de 1994, del Ministeri de Sanitat i Consum, per la qual es fixen modalitats de control sanitari a productes de comerç exterior destinats a ús i consum humà i els recintes duaners habilitats per a la seua realització.
- Ordre/SCO/3566/2004, de 7 d'octubre, per la qual s'estableix el document oficial de control sanitari de mercaderies destinades a ús i consum humà.
- 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.



- Decisió 2006/504/CE i la seua modificació, Decisió 2007/563/CE, que estableix els requisits especials per a la importació de productes alimentaris de tercers països a causa del risc de contaminació per aflatoxines, desplegada pels reglaments 669/2009 i 884/2014.
- Decisió 2007/275/CE, llista d'animals i productes que s'han de sotmetre a controls en els PIF d'acord amb les directives del Consell 91/496/CE i 97/98/CE.
- Decret 2484/1967, de 21 de setembre, pel qual s'aprova el Codi Alimentari Espanyol i les distintes RTS que el despleguen.

Activitats en matèria de vigilància i control dels possibles riscos per a la salut derivats de la importació, exportació o trànsit de medicaments, productes sanitaris, cosmètics i biocides:

- Llei 28/2009, de 30 de desembre, de modificació de la Llei 29/2006, de 26 de juliol (modificada per la Llei 10/2013, de 24 de juliol), de garanties i ús racional dels medicaments i productes sanitaris.
- Reial decret 2829/1977, de 6 d'octubre, pel qual es regulen les substàncies i preparats medicinals psicotròpics, així com la fiscalització i inspecció de la seua fabricació, distribució, prescripció i dispensació.
- 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 i funcionament per al seu ús en humans.
- 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, pel qual es regulen els productes sanitaris.
- Reial decret 824/2010, de 25 de juny, pel qual es regulen els laboratoris farmacèutics, els fabricants de principis actius d'ús farmacèutic i el comerç exterior de medicaments i medicaments en investigació.
- Reial Decret 944/2010, de 23 de juliol, pel qual es modifica el Reial decret 1599/1997, de 17 d'octubre, sobre productes cosmètics per 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 envasat de substàncies i mesclades.

- Reial decret 1275/2011, de 16 de setembre, pel qual es crea l'Agència Espanyola de Medicaments i Productes Sanitaris i s'aprova el seu estatut.
- Reial decret 728/2013, d'11 d'octubre, sobre distribució de medicaments d'ús humà.
- Reial decret legislatiu 1/2015, de 24 de juliol, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de garanties i ús racional dels medicaments i productes sanitaris.
- Ordre SCO/393/2006, de 8 de febrer, per la qual s'estableix l'organització i el funcionament del Banc Nacional de Línies Cel·lulars.
- Ordre SAS/3166/2009, de 16 de novembre, per la qual se substitueixen els annexos del Reial decret 65/2006, de 30 de gener, pel qual s'estableixen requisits per a la importació i exportació de mostres biològiques.
- Ordre SSI/2375/2014, d'11 de desembre per la qual es modifica l'Ordre SPI/2136/2011, de 19 de juliol, per la qual es fixen les modalitats de control sanitari en frontera per la inspecció farmacèutica i es regula el Sistema Informàtic d'Inspecció Farmacèutica de Sanitat Exterior.
- Reglament 528/2012, del Parlament Europeu i del Consell, de 22 de maig de 2012, relatiu a la comercialització i l'ús dels biocides.
- Llei 4/2009, de 15 de juny, de control de precursors de drogues.
- Convenció única de 1961 sobre estupefaents, esmenada pel Protocol de 1972, de modificació de la convenció única de 1961 sobre estupefaents.
- Conveni sobre substàncies psicotròpiques de 1971, modificat per Convenció de les Nacions Unides contra el tràfic il·lícit d'estupefaents i substàncies psicotròpiques, 1988.

## Treball

- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seua integració social, modificada per la Llei orgànica 8/2000, de 22 de desembre.
- 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 seua minoria d'edat, com a conseqüència de la Guerra Civil i que van desenvolupar la major part de la seua vida fora del territori nacional.
- Llei 40/2006, de 14 de desembre, de l'Estatut de la ciutadania espanyola en l'exterior.
- Llei 36/2011, de 10 d'octubre, reguladora de la jurisdicció social.
- Reial decret legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de la Seguretat Social.

- Reial decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós 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 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.
- Reial decret 625/1985, de 2 d'abril, pel qual es desplega la Llei 31/1984, de 2 d'agost, de protecció per desocupació.
- Reial decret 1493/2007, de 12 de novembre, pel qual s'aproven les normes reguladores de la concessió directa d'ajudes destinades a atendre les situacions d'extraordinària necessitat dels espanyols retornats.
- Reial decret 8/2008, d'11 de gener, pel qual es regula la prestació per raó de necessitat a favor dels espanyols residents en l'exterior i 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 seua integració social, després de la seua reforma per la Llei orgànica 2/2009.
- Ordre TAS/1967/2005, de 24 de juny, per la qual s'estableixen les disposicions per al desplegament i aplicació de la 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 seua minoria d'edat com a conseqüència de la Guerra Civil i que van desenvolupar la major part de la seua vida fora del territori nacional.
- Ordre ESS/1/2012, de 5 de gener, per la qual es regula la gestió col·lectiva de contractacions en origen per a 2012 (prorrogada per l'Ordre ESS/2505/2014, de 29 de desembre).

### **En matèria d'estrangeria**

- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seua integració social, reformada per la Llei orgànica 8/2000, Llei orgànica 2/2009, Llei orgànica 10/2011 i Reial decret llei 16/2012.
- Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, després de la seua reforma per la Llei orgànica 2/2009 (en la redacció donada pel Reial decret 844/2013, de 31 d'octubre).
- 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.

- Ordre ESS/1975/2016, de 27 de desembre, per la qual prorroga la vigència de l'Ordre ESS/1/2012, de 5 de gener, per la qual es regula la gestió col·lectiva de contractacions en origen.
- 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.
- Ordre PRE/1803/2011, de 30 de juny, per la qual s'estableix l'import de les taxes per tramitació d'autoritacions administratives, sol·licituds de visats en frontera i documents d'identitat en matèria d'immigració i estrangeria.

## INDICADORS DE QUALITAT OFERTS

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

- El temps d'espera de les crides ateses serà inferior a 4 minuts, a excepció de l'Oficina d'Estrangeria.
- Termini de 15 dies hàbils per a la contestació dels escrits rebuts per correu o entregats personalment, a excepció de l'Oficina d'Estrangeria.
- Consultes presencials ateses en un 80 % dels casos abans de 5 minuts. El 20 % restant, abans de 15 minuts.
- Queixes i suggeriments, contestades en un termini màxim de 15 dies hàbils.
- Procediments en matèria d'ordre públic i seguretat ciutadana, resolts en el dia de la seua presentació.

## INDICADORS PER A L'AVAUACIÓ I SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS

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

- Percentatge de consultes telefòniques ateses abans de 4 minuts, a excepció de l'Oficina d'Estrangeria.
- Percentatge de consultes escrites, entregades personalment o rebudes per correu, contestades en un termini inferior a 15 dies hàbils.
- Percentatge de consultes presencials ateses abans de 5 minuts o, si és el cas, abans de 15 minuts.
- Queixes i suggeriments contestades en menys de 15 dies hàbils.
- Percentatge de procediments en matèria d'ordre públic i seguretat ciutadana resolts en el dia de la seua presentació.

## **MESURES D'ESMENA EN CAS D'INCOMPLIMENT DELS COMPROMISOS**

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

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

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

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

- 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 i comunicació dels ciutadans amb la Subdelegació del Govern, a través de tècniques i mitjans electrònics, informàtics o telemàtics, amb respecte de les garanties i requisits de cada procediment. Garantir que el servei d'informació es realitzarà amb criteris de tracte personalitzat i respecte a la confidencialitat.
- Impulsar l'ús i 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 Subdelegació del Govern.
- Cooperar amb altres organismes i administracions públiques, amb l'objectiu de facilitar la gestió dels procediments que puguen afectar competències compartides.
- Avaluar, de manera 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 Subdelegació es prestaran d'acord amb els principis de neutralitat, imparcialitat i transparència, amb criteris de responsabilitat professional i respecte als principis de legalitat i interdicció de l'arbitrarietat.
- Dotar la Subdelegació del Govern de condicions òptimes d'accessibilitat a l'edifici i a les seues 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 de què disposa aquesta Subdelegació del Govern de l'Administració General de l'Estat:

- Sistemes normalitzats de gestió de la qualitat.
- Realització d'enquestes de satisfacció dels usuaris dels serveis, amb caràcter semestral.
- 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 el qual figuren les dades següents:
  - Nombre d'expedients tramitats en el mes en cada 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 presentades.
  - Demora mitjana en la tramitació dels procediments.
  - Nombre d'expedients en tràmit.
- Formació del personal, en les diferents matèries que afecten la Subdelegació, 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 bombetes de baix consum, apagada 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 Subdelegació:

- Paper i cartó.
- Tòner d'informàtica i piles.
- Trasllet del material fora d'ús als *punts nets* establits.

### **Prevenió de riscos laborals**

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

- Avaluació de riscos dels diferents llocs de treball.
- Pla d'emergència i evacuació.
- Investigació dels accidents de treball que es produïsquen.
- Està constituït el Comitè de Seguretat i Salut de l'Administració Perifèrica de l'Estat.

## HORARIS, ADRECES TELEFÒNIQUES, TELEMÀTIQUES I POSTALS

### Horaris d'Atenció al Públic

- Oficina d'Informació i Registre

Dilluns a divendres: 09:00 a 17:30 h.  
Dissabtes: 09:00 a 14:00 h.

- Oficina d'Estrangeria

Dilluns a divendres: 09:00 a 14:00 h.

- Resta de serveis

Dilluns a divendres: 09:00 a 14:30 h.

### Adreces telefòniques

- Directori dels diferents serveis:

Subdelegació del Govern .....	964759000
Oficina d'Estrangeria .....	964759340
Agricultura i Pesca .....	964759324
Sanitat Exterior .....	964759353
Treball .....	964759315
Indústria .....	964759000

### Adreces telemàtiques:

- Seu electrònica:

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

### Adreces postals:

SUBDELEGACIÓ DEL GOVERN  
Plaça de M.<sup>a</sup> Agustina, 6. 12003 Castelló.

INDÚSTRIA  
Plaça de M.<sup>a</sup> Agustina, 6. 12003 Castelló.

EDIFICI ADMINISTRATIU LA PAU:

Oficina d'Estrangeria  
Escultor Viciano, 2. 12002 Castelló.

Agricultura i Pesca  
Escultor Viciano, 2. 12002 Castelló.

Sanitat Exterior  
Escultor Viciano, 2. 12002 Castelló.

Treball  
Escultor Viciano, 2. 12002 Castelló.

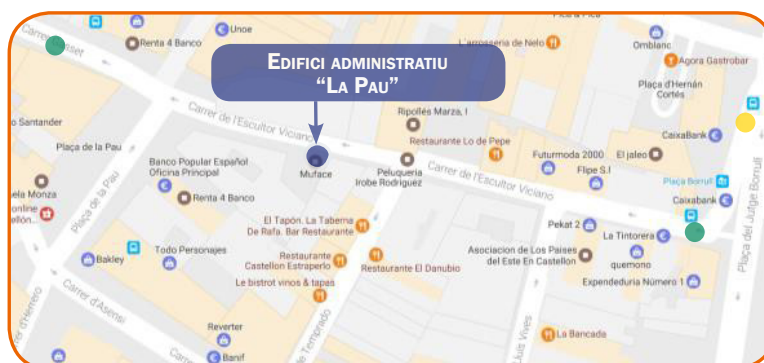
## PLÀNOL DE SITUACIÓ I FORMES D'ACCÉS I TRANSPORT

### Subdelegació del Govern a Castelló



- Línea 11 d'autobús, parada Caller Rafalafena.
- Línea 1 d'autobús, parada Carrer Governador.

### Edifici administratiu "La Pau"



- Línea 1 de autobús, parada Plaça Jutge Borrull.
- Tram Castelló, paradas Plaça Juetge Borrull i Porta del Sol.

## UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVEIS

La Secretaria General de la Subdelegació del Govern és la unitat responsable de la Carta de serveis.

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

Adreça: Plaça M.<sup>a</sup> Agustina, 6. 12003 Castelló.

Telèfon: 964759000.

Fax: 964759009.

Correu electrònic: [secretario\\_general.castellon@correo.gob.es](mailto:secretario_general.castellon@correo.gob.es)