



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓ
DEL GOVERN
A LA COMUNITAT
VALENCIANA

SUBDELEGACIÓ
DEL GOVERN
A CASTELLÓ



Subdelegació del Govern a Castelló

Carta de Serveis 2017-2020



Edita: PRA
NIPO: 785-17-059-7

PRESTACIÓ DE SERVEI

- ▶ **OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ.** Orientació al ciutadà en relació amb els serveis i procediments administratius de l'Administració General de l'Estat. Informació i consulta sobre temes i assumptes d'interés general per als ciutadans. Registre de documents.
- ▶ **DRETS DELS CIUTADANS I SEGURETAT CIUTADANA:** Drets fonamentals: garantia de l'exercici dels drets fonamentals de reunió i manifestació.
- ▶ **AUTORITZACIONS ADMINISTRATIVES:** En matèria de tinença i ús d'armes, explosius i pirotècnia, seguretat privada, ordre públic i seguretat viària.
- ▶ **JURAT PROVINCIAL D'EXPROPIACIÓ FORÇOSA:** Secretaria del Jurat. Tramitació d'expedients d'expropiació.
- ▶ **PROTECCIÓ CIVIL:** Coordinació d'actuacions i assessorament tècnic en situacions d'emergència d'interés nacional.
- ▶ **UNITAT CONTRA LA VIOLÈNCIA SOBRE LA DONA:** Seguiment i elaboració d'actuacions sobre situacions de violència de gènere.
- ▶ **SANITAT:** Exercici de les competències estatals en matèria de Sanitat Exterior (control sanitari de mercaderia i mitjans de transport internacionals, vacunació internacional, trasllats internacionals de cadàvers, inspecció farmacèutica i control de drogues, habilitació de títols sanitaris de la Unió Europea).
- ▶ **AGRICULTURA I PESCA:** Exercici de les competències estatals en la matèria (inspeccions pesqueres, inspeccions de sanitat animal i de sanitat vegetal).
- ▶ **FOMENT:** Tramitació dels expedients en matèria de foment, així com els de responsabilitat patrimonial en matèria de transports terrestres.
- ▶ **INDÚSTRIA:** Autoritzacions i visites d'inspeccions anuals i extraordinàries, en diverses matèries (pirotècnia, explosius). Tramitació dels expedients sobre patents i models d'utilitat. Homologació i normalització de béns de productes industrials.
- ▶ **TREBALL:** Atenció a emigrants retornats, informació sociolaboral i salaris de tramitació. Informació general i tramitació d'expedients per a la concessió de permisos en matèria d'estrangeria.

DRETS DEL CIUTADANS

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

COMPROMISOS DE QUALITAT

- ▶ El temps d'espera de les telefonades ateses 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 contestats 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 DE QUALITAT

- ▶ 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.
- ▶ Percentatge de queixes i suggeriments contestats 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 DECLARATS INDICADORS DE QUALITAT

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

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

FORMES DE PARTICIPACIÓ DELS CIUTADANS Y USUARIS

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

1. Per mitjà de l'expressió de les seues opinions en les enquestes que periòdicament es realitzen.
2. Per mitjà de la formulació de queixes i suggeriments d'acord amb el que preveu aquesta carta.

QUEIXES I SUGGERIMENTS

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

- En el formulari de queixes i suggeriments habilitat en l'oficina d'informació i atenció al ciutadà.
- Per correu postal.
- Mitjançant correu electrònic dirigit a la direcció secretario_general.castellon@correo.gob.es o a través de la seua electrònica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

PRESENTACIÓ

La Subdelegació del Govern a Castelló, és un òrgan de la Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana, que actua a la província de Castelló sota la immediata dependència del Subdelegat del Govern.

El servei als ciutadans és l'objectiu de les subdelegacions del Govern en les distintes 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 situe a aquests en el centre de les decisions.

DIRECCIONS POSTALS, TELEFÒNIQUES I TELEMÀTIQUES

SUBDELEGACIÓ DEL GOVERN A CASTELLÓ:

- Plaça M^a Agustina, 6. 12003 Castelló.
Tel. 964759000 – Fax 964759009

UNITATS D'ATENCIÓ I SERVEI AL CIUTADÀ:

Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà.
Registre de Documents.

- Indústria: 964759000
- Plaça M^a Agustina, 6. 12003 Castelló.
Tel. 964759000 – Fax 964759009

ALTRES SEUS:

- Edifici Administratiu "La Pau"
C/ Escultor Viciano, 2. 12002 Castelló
- Oficina d'estrangeria: 964759340
- Agricultura i pesca: 964759324
- Sanitat exterior: 964759353
- Treball: 964759315

UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVEIS

La Secretaria General de la Subdelegació del Govern és la Unitat responsable de la Carta de Serveis.

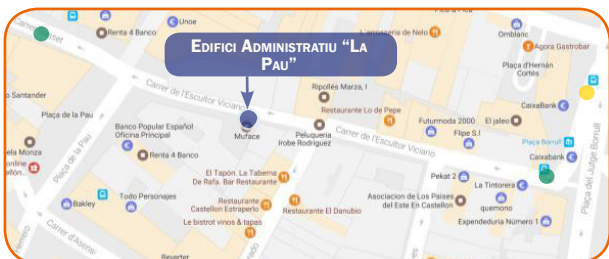
Serà l'encarregada de vetlar pel compliment d'aquesta i de comprovar les corresponents accions de millora.

PLAN DE SITUACIÓ

SUBDELEGACIÓ DEL GOVERN A CASTELLÓ



EDIFICI ADMINISTRATIU "LA PAU"



MITJANS D'ACCÉS:

SUBDELEGACIÓ DEL GOVERN A CASTELLÓ

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

EDIFICI ADMINISTRATIU "LA PAU"

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

HORARIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC

OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ I REGISTRE GENERAL

De 09:00 a 17:30 hores, de dilluns a divendres.

De 09:00 a 14:00 hores, els dissabtes.

Del 16 de juny al 15 de setembre:

De 08:00 a 15:00 hores de dilluns a divendres.

De 09:00 a 14:00 hores els dissabtes.

OFICINA D'ESTRANGERIA:

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

RESTA DE SERVEIS:

De 09:00 a 14,30 hores, de dilluns a divendres.