

PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Castellón es un órgano de la Delegación del Gobierno en la Comunidad Valenciana que está adscrito al Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

Este Organismo asume en esta Carta de Servicios un compromiso escrito y público de calidad con los usuarios de los servicios que presta y con los ciudadanos a los que sirve, tal y como afirma el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Oficina de Información y Atención al Ciudadano / Oficina de Asistencia en Materia de Registro, el horario habitual es el siguiente:

-16 de septiembre a 15 de junio: de lunes a viernes de 09:00 a 17:30 horas.

-16 de junio a 15 de septiembre: de lunes a viernes de 08:00 a 15:00 horas.

Debido a la especial situación motivada por Covid-19, la atención se realizará únicamente previa cita y en el siguiente horario:

De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas, excepto los martes que se atenderá de 09:00 a 17:00 horas.

Restos de servicios:

De 09:00 a 14:00 (excepto Oficina de Extranjería).

En todo caso, mientras se mantenga la situación especial por Covid-19 se mantiene la cita previa.

Más información en:

http://www.seat.mpr.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/comunidad_valenciana/sub_castellon/servicios/directorio.html

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno en Castellón es la Unidad responsable de la Carta de Servicios.

Será la encargada de velar por el cumplimiento de la misma y de comprobar las correspondientes acciones de mejora.

Dirección: Plaza M^a Agustina, 6. 12003 Castellón.
Teléfono: 964 75 90 00

Correo electrónico: cartaservicios.castellon@correo.gob.es

PLANO DE SITUACIÓN



SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CASTELLÓN: Líneas de autobús 1 y 11.



EDIFICIO ADMINISTRATIVO "LA PAU": Línea de autobús 1 y T1 (Tram).

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CASTELLÓN

Plaza M^a Agustina, 6– 12003 Castelló de la Plana – 964 75 90 00

EDIFICIO ADMINISTRATIVO "LA PAU"

C/Escultor Viciano, 2– 12002 Castelló de la Plana– 964 75 93 65

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

Página web:

https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/comunidad_valenciana/sub_castellon.html

| | | |
|---|---------------------------|--|
|  | GOBIERNO DE ESPAÑA | DELEGACION DEL GOBIERNO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA |
| | | SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CASTELLÓN |



Subdelegación del Gobierno en Castellón

Carta de servicios 2021-2024



Edita: Ministerio de Política Territorial y Función Pública
NIPO: 277-20-008-2

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CASTELLÓN

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO:** Registro y digitalización de documentación, información general de trámites y procedimientos, copias electrónicas, becas, ayudas, etc. Asistencia y ayuda en procedimientos, información y consulta sobre temas de interés general para los ciudadanos. Alta en Cl@ve y acreditación de identidad para Certificado de FNMT.
- **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** Autorizaciones en materia de armas, explosivos y pirotecnia, seguridad privada. Garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación.
- **INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS:** Expedientes sancionadores en materia de seguridad ciudadana.
- **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Gestión de expedientes para la determinación del justiprecio de los bienes expropiados por la Administración General del Estado, Administración de las CCAA y Administraciones Locales.
- **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia en la provincia. Tramitación de ayudas de ámbito estatal por situaciones de emergencia en materia de protección civil.
- **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Coordinación, seguimiento, apoyo y elaboración de actuaciones para la protección de mujeres víctimas de violencia de género.
- **SANIDAD:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (control sanitario de mercancía en frontera, respuesta a alertas sanitarias internacionales, vacunación internacional, traslados internacionales de cadáveres e inspección sanitaria).
- **AGRICULTURA Y PESCA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones pesqueras, inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal en frontera).
- **INDUSTRIA:** Autorizaciones y visitas de inspecciones anuales y extraordinarias, en diversas materias (pirotecnia, explosivos, infraestructuras energéticas de competencia estatal).
- **TRABAJO E INMIGRACIÓN:** Atención a emigrantes retornados, información socio-laboral y salarios de tramitación.
- **OFICINA DE EXTRANJERÍA:** Información general y tramitación de expedientes para la concesión de autorizaciones en materia de extranjería.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Tiempo de espera de las llamadas a la Oficina de Información (OIAC) menor de 4 minutos.
- El plazo de contestación a las consultas recibidas (que no requieran otro trámite) no será superior a 15 días hábiles desde su recepción.
- Consultas presenciales previa cita atendidas en un plazo de 10 minutos.
- Documentación presentada al amparo del Art. 16 de la Ley 39/2015, y no se puede digitalizar en ese momento, se tramitará en un plazo máximo de 2 días hábiles, a contar desde el primer día hábil tras su presentación (excepto Oficina de Extranjería).
- Quejas y sugerencias atendidas en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- Expedientes de Orden Público y Seguridad Ciudadana serán tramitados en el plazo máximo de tres días hábiles desde su presentación.

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de llamadas a la Oficina de Información, con un tiempo de espera inferior a 4 minutos.
- Porcentaje de consultas recibidas (que no requieran otro trámite), resueltas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción.
- Porcentaje de consultas presenciales previa cita, atendidas en un plazo inferior a 10 minutos.
- Porcentaje de Documentación presentada al amparo del Art. 16 de la Ley 39/2015, no digitalizada en el momento, tramitada en un plazo máximo de 2 días hábiles, a contar desde el primer día hábil tras su presentación. (excepto Oficina de Extranjería)
- Porcentaje de Quejas y Sugerencias atendidas en un plazo máximo de 10 días hábiles.

- Porcentaje de Expedientes de Orden Público y Seguridad Ciudadana tramitados en el plazo máximo de 3 días hábiles desde su presentación.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS INDICADORES DE CALIDAD

Las reclamaciones por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta pueden dirigirse a la unidad responsable de la misma. El responsable del Organismo informará al ciudadano de las actuaciones llevadas a cabo y de las medidas adoptadas, en su caso. Asimismo presentará las oportunas disculpas si se hubieran observado deficiencias en relación con dichas reclamaciones.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

Los ciudadanos y los usuarios de los Servicios de la Subdelegación del Gobierno en Castellón podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
2. Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los Servicios de la Subdelegación del Gobierno, de las formas siguientes:

- En el Formulario de Quejas y Sugerencias habilitado en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.
- Por correo postal.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección:
cartaservicios.castellon@correo.gob.es
- A través de la siguiente sede electrónica:

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