

## PRESENTACIÓ

La Subdelegació del Govern a Castelló és un òrgan administratiu de la Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana i està adscrit orgànicament al Ministeri de Política Territorial i Funció Pública.

Aquest organisme assumeix en aquesta carta de serveis un compromís escrit i públic de qualitat amb els usuaris dels serveis que presta i amb els ciutadans als quals serveix, tal com afirma el Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració general de l'Estat.

## HORARIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC

Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà / Oficina d'Assistència en Matèria de Registres, l'horari habitual és el següent:

- Del 16 de setembre al 15 de juny: de dilluns a divendres de 09.00 a 17.30 hores.

- Del 16 de juny al 15 de setembre: de dilluns a divendres de 08.00 a 15.00 hores.

A causa de l'especial situació motivada per la COVID-19, l'atenció es realitzarà únicament prèvia cita i en l'horari següent:

De dilluns a divendres de 09.00 a 15.00 hores, excepte els dimarts que s'atendrà de 09.00 a 17.00 hores.

Resta de serveis:

De 09.00 a 14.00 (excepte Oficina d'Estrangeria).

En tot cas, mentre es mantinga la situació especial per la COVID-19, es manté la cita prèvia.

Més informació en:

[http://www.seat.mpr.gob.es/portal/delegaciones\\_gobierno/delegaciones/comunidad\\_valenciana/sub\\_castellon/servicios/directorio.html](http://www.seat.mpr.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/comunidad_valenciana/sub_castellon/servicios/directorio.html)

## UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVEIS

La Secretaria General de la Subdelegació del Govern a Castelló és la unitat responsable de la carta de serveis.

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

Adreça: Plaça M. Agustina, 6. 12003 Castelló.

Telèfon: 964 75 90 00

Correu electrònic: [cartaservicios.castellon@correo.gob.es](mailto:cartaservicios.castellon@correo.gob.es)

## PLÀNOL DE SITUACIÓ



SUBDELEGACIÓ DEL GOVERN A CASTELLÓ: línies d'autobús 1 i 11.



EDIFICI ADMINISTRATIU "LA PAU": línia d'autobús 1 i T1 (tram).

## ADRECES POSTALS, TELEFÒNIQUES I TELEMÀTIQUES

### SUBDELEGACIÓ DEL GOVERN A CASTELLÓ

Plaça M. Agustina, 6– 12003 Castelló de la Plana – 964 75 90 00

EDIFICI ADMINISTRATIU "LA PAU"

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

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

Pàgina web:

[https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones\\_gobierno/delegaciones/comunidad\\_valenciana/sub\\_castellon.html](https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/comunidad_valenciana/sub_castellon.html)

	<b>GOVERN D'ESPANYA</b>	DELEGACIÓ DEL GOVERN A LA COMUNITAT VALENCIANA
		SUBDELEGACIÓ DEL GOVERN A CASTELLÓ



# Subdelegació del Govern a Castelló

## Carta de serveis 2021-2024



Edita: Ministerio de Política Territorial y Función Pública  
NIPO: 277-20-010-0

## PRESTACIÓ DE SERVEIS

- **OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ I ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRE:** registre i digitalització de documentació, informació general de tràmits i procediments, còpies electròniques, beques, ajudes, etc. Assistència i ajuda en procediments, informació i consulta sobre temes d'interés general per als ciutadans. Alta en CI@ve i acreditació d'identitat per a certificat d'FNMT.
- **DRETS DELS CIUTADANS I AUTORITZACIONS ADMINISTRATIVES:** autoritzacions en matèria d'armes, explosius i pirotècnia, seguretat privada. Garantia de l'exercici dels drets fonamentals de reunió i manifestació.
- **INFRACCIONS ADMINISTRATIVES:** expedients sancionadors en matèria de seguretat ciutadana.
- **JURAT PROVINCIAL D'EXPROPIACIÓ FORÇOSA:** gestió d'expedients per a la determinació del preu just dels béns expropiats per l'Administració general de l'Estat, administració de les CA i administracions locals.
- **PROTECCIÓ CIVIL:** coordinació d'actuacions i assessorament tècnic en situacions d'emergència a la província. Tramitació d'ajudes d'àmbit estatal per situacions d'emergència en matèria de protecció civil.
- **UNITAT CONTRA LA VIOLÈNCIA SOBRE LA DONA:** coordinació, seguiment, suport i elaboració d'actuacions per a la protecció de dones víctimes de violència de gènere.
- **SANITAT:** exercici de les competències estatals en la matèria (control sanitari de mercaderia en frontera, resposta a alertes sanitàries internacionals, vacunació internacional, trasllats internacionals de cadàvers i inspecció sanitària).
- **AGRICULTURA I PESCA:** exercici de les competències estatals en la matèria (inspeccions pesqueres, inspeccions de sanitat animal i de sanitat vegetal en frontera).
- **INDÚSTRIA:** autoritzacions i visites d'inspeccions anuals i extraordinàries, en diverses matèries (pirotècnia, explosius, infraestructures energètiques de competència estatal).
- **TREBALL I IMMIGRACIÓ:** atenció a emigrants retornats, informació sociolaboral i salaris de tramitació.
- **OFICINA D'ESTRANGERIA:** informació general i tramitació d'expedients per a la concessió d'autoritzacions en matèria d'estrangeria.

## DRETS DELS CIUTADANS

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

## COMPROMISOS DE QUALITAT

- Temps d'espera de les telefonades a l'Oficina d'Informació (OIAC) inferior a 4 minuts.
- El termini de contestació a les consultes rebudes (que no requerisquen un altre tràmit) no serà superior a 15 dies hàbils des que es reben.
- Consultes presencials prèvia cita ateses en un termini de 10 minuts.
- Documentació presentada a l'empara de l'art. 16 de la Llei 39/2015, que no es pot digitalitzar en el mateix moment, es tramitarà en un termini màxim de 2 dies hàbils, que compten des del primer dia hàbil després de la presentació (excepte Oficina d'Estrangeria).
- Queixes i suggeriments atesos en un termini màxim de 10 dies hàbils.
- Expedients d'ordre públic i seguretat ciutadana seran tramitats en el termini màxim de tres dies hàbils des de la presentació.

## INDICADORS DE QUALITAT

- Percentatge de telefonades a l'Oficina d'Informació, amb un temps d'espera inferior a 4 minuts.
- Percentatge de consultes rebudes (que no requerisquen un altre tràmit), resoltes en un termini inferior a 15 dies hàbils des de la recepció.
- Percentatge de consultes presencials prèvia cita, ateses en un termini inferior a 10 minuts.
- Percentatge de documentació presentada a l'empara de l'art. 16 de la Llei 39/2015, no digitalitzada en el moment, tramitada en un termini màxim de 2 dia hàbils, que es compten des del primer dia hàbil després de la presentació. (excepte Oficina d'Estrangeria)
- Percentatge de queixes i suggeriments atesos en un termini màxim de 10 dies hàbils.

- Percentatge d'expedients d'ordre públic i seguretat ciutadana tramitats en el termini màxim de 3 dies hàbils des de la 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 disculpes oportunes si s'han 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 I ELS USUARIS

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

1. Mitjançant l'expressió de les seues opinions en les enquestes que es realitzen periòdicament.
2. Mitjançant la formulació de queixes i suggeriments segons 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 maneres següents:

- En el formulari de queixes i suggeriments habilitat en l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà.
- Per correu postal.
- Mitjançant correu electrònic dirigit a l'adreça:  
cartaservicios.castellon@correo.gob.es
- A través de la seu electrònica següent:

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