



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN LA COMUNIDAD
VALENCIANA

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN CASTELLÓN



Subdelegación del Gobierno en Castellón

Carta de Servicios

2017-2020



Edita: PRA
NIPO: 785-17-019-X

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- ▶ **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.** Orientación al ciudadano en relación con los servicios y procedimientos administrativos de la Administración General del Estado. Información y consulta sobre temas y asuntos de interés general para los ciudadanos. Registro de documentos.
- ▶ **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA:** Derechos fundamentales: garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación.
- ▶ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** En materia de tenencia y uso de armas, explosivos y pirotecnia, seguridad privada, orden público y seguridad vial.
- ▶ **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Secretaría del Jurado. Tramitación de Expedientes de Expropiación.
- ▶ **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia de interés nacional.
- ▶ **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de violencia de género.
- ▶ **SANIDAD:** Ejercicio de las competencias estatales en materia de Sanidad Exterior (control sanitario de mercancía y medios de transporte internacionales, vacunación internacional, traslados internacionales de cadáveres, inspección farmacéutica y control de drogas, habilitación de títulos sanitarios de la Unión Europea).
- ▶ **AGRICULTURA Y PESCA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones pesqueras, inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal).
- ▶ **FOMENTO:** Tramitación de los expedientes en materia de fomento, así como los de responsabilidad patrimonial en materia de transportes terrestres.
- ▶ **INDUSTRIA:** Autorizaciones y visitas de inspecciones anuales y extraordinarias, en diversas materias (pirotecnia, explosivos). Tramitación de los expedientes sobre patentes y modelos de utilidad. Homologación y normalización de bienes de productos industriales.
- ▶ **TRABAJO:** Atención a emigrantes retornados, información socio-laboral y salarios de tramitación. Información general y tramitación de expedientes para la concesión de permisos 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

- ▶ El tiempo de espera de las llamadas atendidas será inferior a 4 minutos, a excepción de la Oficina de Extranjería.
- ▶ Plazo de 15 días hábiles para la contestación de los escritos recibidos por correo o entregados personalmente, a excepción de la Oficina de Extranjería.
- ▶ Consultas presenciales atendidas en un 80 % de los casos antes de 5 minutos. El 20% restante antes de 15 minutos.
- ▶ Quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- ▶ Procedimientos en materia de orden público y seguridad ciudadana resueltos en el día de su presentación.

INDICADORES DE CALIDAD

- ▶ Porcentaje de consultas telefónicas atendidas antes de 4 minutos, a excepción de la Oficina de Extranjería.
- ▶ Porcentaje de consultas escritas, entregadas personalmente o recibidas por correo, contestadas en un plazo inferior a 15 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos, o en su caso antes de 15 minutos.
- ▶ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en menos de 15 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de procedimientos en materia de orden público y seguridad ciudadana resueltos en el día de 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 Delegación del Gobierno 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 secretario_general.castellon@correo.gob.es o a través de la sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Castellón, es un órgano de la Delegación del Gobierno en la Comunidad Valenciana, que actúa en la provincia de Castellón bajo la inmediata dependencia del Subdelegado del Gobierno.

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Subdelegaciones del Gobierno en las distintas provincias que configuran la geografía española, y mejorar permanentemente la calidad de este servicio es el empeño de sus empleados y responsables.

Las Cartas de Servicios se integran en el conjunto de acciones evolutivas impulsadas desde el Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales dentro de su plan para la mejora de la calidad de los servicios administrativos, con la finalidad de construir una nueva Administración regida por los principios funcionales de eficacia, eficiencia, transparencia y servicio efectivo a los ciudadanos, que sitúe a estos en el centro de las decisiones.

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CASTELLÓN.

- Plaza M^a Agustina, 6. 12003 Castellón.
Tfno. 964759000 – Fax 964759009

UNIDADES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.

- Oficina de Información y atención al ciudadano.
Registro de documentos.
- Industria: 964759000
- Plaza M^a Agustina, 6. 12003 Castellón.
Tfno. 964759000 – Fax 964759009

OTRAS SEDES.

- Edificio Administrativo “La Pau”
C/ Escultor Viciano, 2 12002 Castellón
- Oficina de Extranjería: 964759340
- Agricultura y Pesca: 964759324
- Sanidad Exterior: 964759353
- Trabajo: 964759315

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

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

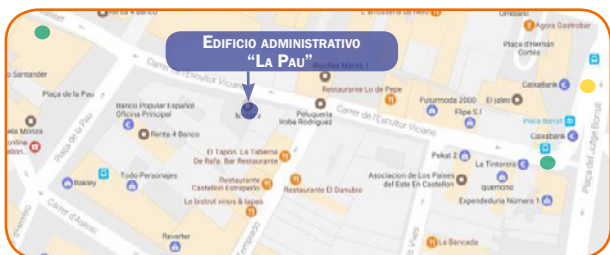
Será la encargada de velar por el cumplimiento de la misma y de comprobar las correspondientes acciones de mejora.

PLANO DE SITUACIÓN

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CASTELLÓN



EDIFICIO ADMINISTRATIVO “LA PAU”



MEDIOS DE ACCESO:

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CASTELLÓN

- Línea 11 de autobús, parada calle Rafalafena.
- Línea 1 de autobús, parada calle Gobernador.

EDIFICIO ADMINISTRATIVO “LA PAU”

- Línea 1 de autobús, parada plaza Juez Borrull.
- Tram Castellón, paradas plaza Juez Borrull y Puerta del Sol.

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y REGISTRO GENERAL

De 09:00 a 17:30 horas, de lunes a viernes.
De 09:00 a 14:00 horas, los sábados.

Del 16 de junio al 15 de septiembre:

De 08:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes.
De 09:00 a 14:00 horas, los sábados.

OFICINA DE EXTRANJERÍA:

Lunes a viernes: 09:00 a 14:00 h.

RESTO DE SERVICIOS:

De 09:00 a 14,30 horas, de lunes a viernes