

PRESENTACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Bizkaia, es un órgano de la Administración General del Estado, que actúa bajo la inmediata dependencia del Delegado del Gobierno en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

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 Política Territorial y Función Pública, 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.

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

Del 16 de junio al 15 de septiembre:

- De 08:00 a 15:00 horas de lunes a viernes,

Resto de servicios:

- De 09:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno de la Administración General del Estado 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 Federico Moyúa, 5 - 48071 Bilbao
Teléfono: 944 509 016
Correo electrónico: secretario_general.bizkaia@correo.gob.es

Existe una versión en euskera de este documento a su disposición

PLANO DE SITUACIÓN



MEDIOS DE ACCESO:

Metro y líneas de autobuses urbanos (líneas 01, 10, 13, 18, 26, 27, 31, 38, 48, 56, 62, 72, 76 y 77) e interurbanos. Estación de trenes de cercanías de Abando-Indalecio Prieto (Plaza Circular, 2) y estación de autobuses de Garellano -Termibus (Calle Gurtubay, 1).

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN BIZKAIA

Plaza Federico Moyúa, 5

Oficina de Información y Atención al Ciudadano y Registro General: C/ Elcano, 10

UNIDAD	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
CENTRALITA	944 509 000	telecomunicaciones.bizkaia@correo.gob.es
FAX	944 509 161	
Secretaría General	944 509 016	secretario_general.bizkaia@correo.gob.es
Vicesecretaría General	944 509 018	vicesecretaria_general.bizkaia@correo.gob.es
Registro	944 509 485	informacion_registro.bizkaia@correo.gob.es
Derechos Ciudadanos	944 509 019	personal_sanciones.bizkaia@correo.gob.es
Jurado Provincial de Expropiación Forzosa	944 509 018	jurado_expropiacion.bizkaia@correo.gob.es
Unidad contra la Violencia sobre la Mujer	944 509 337	unidades_violencia.bizkaia@correo.gob.es
Protección Civil	944 509 486	proteccion_civil.bizkaia@correo.gob.es
Industria	944 509 010	industria_energia.bizkaia@correo.gob.es
Agricultura y Pesca	944 509 021	dependencia_agricultura.bizkaia@correo.gob.es
Trabajo	944 509 435	dependencia_trabajo.bizkaia@correo.gob.es
Oficina Extranjería	944 509 020	sanidad_exterior.bizkaia@correo.gob.es
Sanidad	944 509 020	dependencia_sanidad.bizkaia@correo.gob.es
Punto de Inspección Fronteriza (PIF)	944 509 150	administracion-pif.bizkaia@correo.gob.es
Transportes Terrestres	944 509 246	unidad_transportes.bizkaia@correo.gob.es
Junta Arbitral de Transportes	944 509 325	junta_arbitral.bizkaia@correo.gob.es
Administración Territorial	944 509 014	administracion_territorial.bizkaia@correo.gob.es

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

Página Web: https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/paisvasco/sub_bizkaia.html



Subdelegación del Gobierno en Bizkaia

Carta de Servicios

2019-2022

Edita: Ministerio de Política Territorial y Función Pública
NIPO: 277-19-068-3



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.** Tramitación de expedientes sancionadores (seguridad ciudadana, ferrocarriles).

➤ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** En materia de tenencia y uso de armas, explosivos y pirotecnia.

➤ **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).

➤ **TRANSPORTES TERRESTRES.** Autorización de transportes por carretera de mercancías y viajeros, ayudas para la jubilación de transportistas, reclamaciones de viajeros de líneas regulares.

➤ **JUNTA ARBITRAL DE TRANSPORTES DEL PAÍS VASCO.** Controversias en contratos de transporte.

➤ **INDUSTRIA:** Autorizaciones y visitas de inspecciones anuales y extraordinarias, en diversas materias (pirotecnia, explosivos).

➤ **TRABAJO E INMIGRACIÓN.** Atención a emigrantes retornados 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, 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

- Atención de las consultas presenciales en un tiempo de espera máximo de 15 minutos. (Excepto en la Oficina de Extranjería).
- Atención de las llamadas telefónicas en un tiempo máximo de espera de 2 minutos. (Excepto en la Oficina de Extranjería).

- Contestación de las solicitudes de información general formuladas por escrito en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- Contestación de las solicitudes de información general formuladas por correo electrónico en un plazo máximo de 3 días hábiles.
- Contestación de las quejas y sugerencias presentadas en papel en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- Tramitación de la devolución de tasas indebidas en un plazo máximo de 2 días hábiles. (Excepto en la Oficina de Extranjería).
- Concesión de las citas previas de la Oficina de Extranjería en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- Concesión de las citas previas del Centro de Vacunación Internacional en un plazo máximo de 10 días hábiles, salvo en el período comprendido del 1 de junio al 30 de septiembre.
- Tramitación del despacho sanitario de mercancías documentadas y su resolución en un plazo máximo de 24 horas.
- Expedición de las cartillas de artillero en un plazo máximo de 3 días hábiles.
- Resolución de los expedientes para la concesión de ayudas en situaciones de catástrofe en el plazo máximo de 60 días hábiles.
- Tramitación y resolución de los procedimientos de armas, explosivos, cartuchería y material pirotécnico en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- Resolución de recursos de reposición en materia de armas, en el plazo máximo de 21 días hábiles.
- Resolución de expedientes de la Junta Arbitral de Transportes en un plazo máximo de 3 meses.

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de consultas presenciales atendidas en 15 minutos. (Excepto en la Oficina de Extranjería).
- Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas en 2 minutos. (Excepto en la Oficina de Extranjería).
- Porcentaje de solicitudes de información general por escrito contestadas en el plazo de 15 días hábiles.
- Porcentaje de solicitudes de información general por correo electrónico contestadas en el plazo de 3 días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo de 10 días hábiles.
- Porcentaje de devoluciones de tasas indebidas en el plazo de 2 días hábiles. (Excepto en la Oficina de Extranjería).
- Porcentaje de citas previas de la Oficina de Extranjería concedida en el plazo máximo de 15 días hábiles.
- Porcentaje de citas previas en el Centro de Vacunación Internacional concedidas en el plazo máximo de 10 días hábiles, salvo en el período comprendido del 1 de junio al 30 de septiembre.

- Porcentaje de tramitación del despacho sanitario de mercancías presentadas y su resolución en el plazo máximo de 24 horas.
- Porcentaje de cartillas de artillero expedidas en un plazo máximo de 3 días hábiles.
- Porcentaje de expedientes para la concesión de ayudas en situaciones de catástrofes resueltas en el plazo máximo de 60 días hábiles.
- Porcentaje de procedimientos de armas, explosivos, cartuchería y material pirotécnico tramitados en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- Porcentaje de recursos de reposición en materia de armas resueltos en el plazo de 21 días hábiles.
- Porcentaje de expedientes resueltos en el plazo de 3 meses.

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 podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
- 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 y también en las unidades que prestan atención al público.

- Por correo postal.

- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección secretario_general.bizkaia@correo.gob.es

- A través de la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>