

PRESENTACIÓN

La Delegación del Gobierno en Illes Balears es un órgano adscrito al Ministerio de Política Territorial y Función Pública, ejerce la dirección y la supervisión de todos los servicios de la Administración General del Estado y sus Organismos públicos situados en el territorio de la Comunidad Autónoma".

Este órgano 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 y Asistencia en materia de registros:

Horario de invierno (del 16 de septiembre al 15 de junio):
De 09:00 a 17:30 horas, de lunes a viernes.

Horario de verano (del 16 de junio al 15 de septiembre):
De 08:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes.

- Oficina de Extranjería: De 9.00h a 14.00 h y de 15.00h a 17.00h, de lunes a viernes.

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

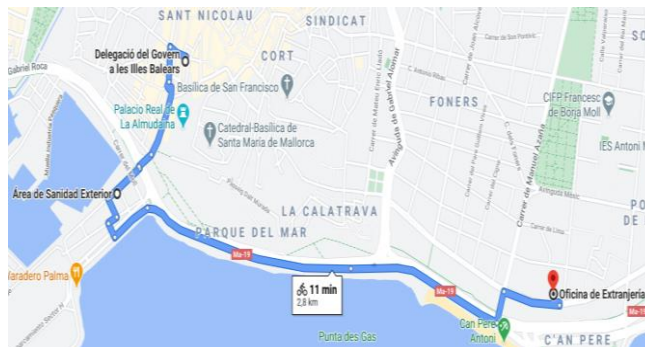
UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Delegación del Gobierno en Illes Balears 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.

Correo electrónico: secretario_general.illesbalears@correo.gob.es

PLANO DE SITUACIÓN



- (1) Delegación de Gobierno en Illes Balears y Oficina de Información y Atención al ciudadano y Asistencia en materia de registros. Líneas: 2-3-4-7-20-25-35
- (2) Área de Sanidad y Política Social. Líneas: 3-4-7-20-25-35
- (3) Áreas y Oficina de Extranjería. Líneas: 23-25-31-39-A1

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ILLES BALEARS:
C/ Constitució 4, 07001 Palma

ÁREA DE SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL:
c/ Moll Vell 7, 07012 Palma

ÁREAS Y OFICINA DE EXTRANJERÍA:
c/ Felicità Fuster 7, 07006 Palma

Directorio telefónico:

- Centralita Delegación del Gobierno: 971 989 000
- Oficina de Información y Atención al ciudadano y Asistencia en materia de registros: 971 989 128
- Derechos Ciudadanos: 971 989 145
- Sanciones Administrativas: 971 989 126
- Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer: 971 989 149
- Área de Sanidad y Política Social: 971 989 265
- Área de Agricultura y Pesca: 971 989 425
- Área de Industria y Energía: 971 989 402
- Área de Fomento: 971989429
- Área de Alta Inspección de Educación: 971 989 412
- Área de Trabajo e Inmigración: 971 989 407
- Oficina de Extranjería: 971 989 170

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

Página Web:

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

	GOBIERNO DE ESPAÑA	DELEGACION DEL GOBIERNO EN ILLES BALEARS
---	---------------------------	--



DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ILLES BALEARS

Delegación del Gobierno en Illes Balears

Carta de servicios 2021-2024



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

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO (OIAC-AMR): Registro y digitalización de documentación, información general de trámites y procedimientos, copias electrónicas, becas, ayudas, etc. Asistencia y ayuda en procedimientos, información, consulta sobre temas de interés general para los ciudadanos y obtención de certificados FNMT, CLAVE y registro de apoderamiento.

- **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. 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.
- **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 Y POLÍTICA SOCIAL:** 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, inspección farmacéutica y sanitaria).
- **AGRICULTURA Y PESCA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones pesqueras, inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal en frontera)**FOMENTO:** Gestión de la compensación al transporte marítimo y aéreo de mercancías, en el ámbito industrial, con origen y/o destino en Illes Balears.
- **INDUSTRIA Y ENERGÍA:** 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.
- **ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN:** Tramitación de expedientes de homologación y convalidación de estudios extranjeros universitarios y no universitarios.
- **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

OIAC-AMR:

- Contestación de las solicitudes de información general formuladas por correo electrónico en un plazo máximo de 3 días hábiles.
- Las solicitudes de alta y registro en la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para la emisión de certificados digitales, en el sistema CI@ve o en el Registro Electrónico de Apoderamientos serán atendidas en menos de 10 minutos.

Vicesecretaría General:

- Contestación de las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Derechos Ciudadanos

- Tramitación de las solicitudes de auxilio de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en 2 días hábiles desde su presentación.

Trabajo e Inmigración:

- Emisión del certificado de emigrante retornado en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la entrada de la solicitud.
- Facilitar información por correo electrónico en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción de la petición. **(Oficina de Extranjería)**

Industria y Energía:

- Tramitación de las autorizaciones de suministro de explosivos en un plazo de 48 horas una vez se haya aportado toda la documentación requerida.

Alta Inspección de Educación:

- Tramitación de expedientes de homologación/convalidación de estudios extranjeros dentro del plazo de 6 meses una vez se haya aportado toda la documentación requerida.

- Contestación a las solicitudes de información a través de correo electrónico en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la petición.

Agricultura y Pesca:

- Tramitación de expedientes de inspección fitosanitaria, inspección veterinaria, autorizaciones para actividades en materia de pesca y contestación a las solicitudes de información en un plazo de 24 horas, una vez se haya aportado toda la documentación requerida.

Sanidad y Política Social:

- Plazo máximo de 10 días para ser atendido en el Centro de Vacunación Internacional.
- Realización de las inspecciones higiénico-sanitarias a medios de transporte antes de 10 días desde la petición.
- Iniciación de la actividad inspectora de controles sanitarios de mercancías en menos de 5 días desde la solicitud.
- Finalización de la actividad inspectora farmacéutica en un máximo de 30 días desde la solicitud

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de solicitudes de información general por correo electrónico contestadas en el plazo de 3 días hábiles.
- Porcentaje de solicitudes de certificados digitales FNMT, CI@ve y Registro Electrónico de Apoderamientos atendidas en menos de 10 minutos.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo de 15 días hábiles.
- Porcentaje de solicitudes de auxilio de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado tramitadas en el plazo de 2 días hábiles
- Porcentaje de certificados de emigrante retornado emitidos en un máximo de 5 días hábiles.
- Porcentaje de informaciones respondidas a través de correo postal o electrónico en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción de la petición.
- Porcentaje de expedientes de suministro de explosivos tramitados dentro del plazo de 48 horas una vez se haya aportado toda la documentación requerida.
- Porcentajes de tramitación de expedientes de homologación/convalidación de estudios extranjeros dentro del plazo de 6 meses una vez se haya aportado toda la documentación requerida.

- Porcentaje de informaciones respondidas a través de correo electrónico en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la petición.
- Porcentaje de expedientes de inspección fitosanitaria, inspección veterinaria, autorizaciones para actividades en materia de pesca y respuestas a la demanda de información recibida, en un plazo de 24 horas una vez se haya aportado toda la documentación requerida.
- Porcentaje de viajeros atendidos antes de 10 días en el Centro de Vacunación Internacional.
- Porcentaje inspecciones higiénico-sanitarias a medios de transporte realizadas antes de 10 días.
- Porcentaje de partidas de mercancías inspeccionadas en un plazo menor a 5 días desde la solicitud.
- Porcentaje de inspecciones farmacéuticas realizadas dentro del plazo de 30 días.

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.
3. Mediante escritos o comunicaciones electrónicas que dirijan a la Unidad responsable de esta Carta de Servicios.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los Servicios de la Delegación 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:
personal_oiac.illesbalears@correo.gob.es
- A través de la siguiente sede electrónica:
<https://sede.administracionespublicas.gob.es>