PRESENTACIÓN

La Dirección Insular de la Administración General del Estado en Fuerteventura es un órgano que está adscrito al Ministerio de Política Territorial.

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

INFORMACIÓN Y REGISTRO
•De lunes a viernes de 08:00 a 15:00 horas.

EXTRANJERÍA
•De lunes a viernes de 08:00 a 15:00 horas.

RESTO DE DEPENDENCIAS
• De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas.

Horario de verano (de 16 de Junio a 15 de Septiembre):
INFORMACIÓN Y REGISTRO
• De lunes a viernes de 08:00 a 14:00 horas.
EXTRANJERÍA
• De lunes a viernes de 08:00 a 14:00 horas.
RESTO DE DEPENDENCIAS
• De lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Dirección Insular de la Administración General del Estado en Fuerteventura 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.
• Equipo de Calidad de la Dirección Insular en Fuerteventura
• C/ Primero de Mayo nº 64. - 35.600 - Puerto del Rosario (Las Palmas)
• Teléfono: 928 99 30 00
• Correo electrónico: equipodecalidad.fuerteventura@correo.gob.es

PLANO DE SITUACIÓN

MEDIOS DE ACCESO:
Guagua:
Urbana: C/Profesor Juan Tadeo Cabrera, 2
C/Fernández Castañeyra, 11
Interurbana: Avda. de la Constitución, s/n.

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

Direcciones postales
Calle Primero de Mayo, nº 64
C.P.: 35.600 - Puerto del Rosario - Las Palmas

Direcciones telefónicas:
• Oficina de Información y Registro: 928 99 30 00
• Oficina de Extranjería: 928 99 30 02

Direcciones telemáticas:
equipodecalidad.fuerteventura@correo.gob.es

Sede Electrónica: https://sede.administracionespublicas.gob.es
Página Web:

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

	GOBIERNO DE ESPAÑA	DELEGACION DEL GOBIERNO EN CANARIAS
		DIRECCIÓN INSULAR DE LA AGE EN FUERTEVENTURA

GOBIERNO DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CANARIAS

DIRECCIÓN INSULAR DE LA AGE EN FUERTEVENTURA

Dirección Insular de la Administración General del Estado en Fuerteventura

Carta de servicios 2021-2024

Edita: Ministerio de Política Territorial y Función Pública
NIPO: 277-21-001-9

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.

- **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.

- **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Coordinación, seguimiento, apoyo y elaboración de actuaciones para la protección de mujeres víctimas de violencia de género.

- **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

- Contestar en menos de 10 días hábiles la información solicitada por correo electrónico relativa a la oficina de asistencia en materia de registro.
- Contestar en menos de 10 días hábiles las solicitudes de información presentadas por medios distintos del correo electrónico relativas a la oficina de asistencia en materia de registro.
- Atender todas las quejas o sugerencias presentadas telemáticamente en un máximo de 10 días hábiles.
- Atender todas las quejas o sugerencias presentadas por medios ordinarios en un máximo de 10 días hábiles.
- Resolver las solicitudes de autorizaciones de seguridad privada del artículo 41.2 de la Ley 4/2015 en un máximo de 10 días desde la recepción de los informes preceptivos.
- Resolver las solicitudes de autorizaciones de regreso en un máximo de 10 días hábiles desde la recepción de los informes preceptivos.

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de correos electrónicos contestados en menos de 10 días hábiles relativos a la oficina de asistencia en materia de registro.
- Porcentaje de solicitudes de información presentadas por medios distintos del correo electrónico contestados en menos de 10 días hábiles relativos a la oficina de asistencia en materia de registro.
- Porcentaje de quejas o sugerencias presentadas telemáticamente atendidas en un máximo de 10 días hábiles.
- Porcentaje de quejas o sugerencias presentadas por medios ordinarios atendidas en un máximo de 10 días hábiles.
- Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de seguridad privada del artículo 41.2 de la Ley 4/2015 en un máximo de 10 días desde la recepción de los informes preceptivos.
- Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de regreso en un máximo de 10 días hábiles desde la recepción de los informes preceptivos.

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 Dirección Insular 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 Dirección Insular, 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:

  equipodecalidad.fuerteventura@correo.gob.es

- A través de la siguiente sede electrónica:

  https://sede.administracionespublicas.gob.es