



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN CANARIAS

SUBDELEGACIÓN
DEL GOBIERNO
EN LAS PALMAS



Dirección Insular de la Administración General del Estado en Lanzarote

Carta de Servicios

2018-2021



Edita: PCI
NIPO: 785-18-010-5

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.
- ▶ **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de violencia de género.
- ▶ **AGRICULTURA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones de sanidad vegetal).
- ▶ **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

- ▶ Las llamadas telefónicas se atenderán en un tiempo máximo de 3 minutos.
- ▶ Las consultas presenciales se atenderán antes de 10 minutos. De este compromiso queda excluida la Oficina de Extranjería por su singularidad organizativa.

- ▶ Las consultas por correo postal y correo electrónico de particulares (agedire_lanzarote.laspalmas@correo.gob.es), serán contestadas en el plazo máximo de 15 días hábiles.
- ▶ Las Quejas y Sugerencias serán contestadas en el plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a su recepción.

INDICADORES DE CALIDAD

- ▶ Porcentaje de las llamadas telefónicas contestadas antes de 3 minutos.
- ▶ Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 10 minutos. (De este compromiso queda excluida la Oficina de Extranjería por su singularidad organizativa).
- ▶ Porcentaje de consultas escritas contestadas, recibidas por correo postal y correo electrónico de particulares (agedire_lanzarote.laspalmas@correo.gob.es), en el plazo máximo de 15 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de Quejas y Sugerencias contestadas en el plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente a su recepción.

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 de la Administración General del Estado en Lanzarote, 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 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: personal_oiac.lanzarote@correo.gob.es
- A través de la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

PRESENTACIÓN

La Dirección Insular de la Administración General del Estado en Lanzarote es un órgano de la Administración General del Estado, que actúa bajo la inmediata dependencia del Delegado del Gobierno.

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Direcciones Insulares en las distintas islas 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 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 REGISTRO

De 8.00 a 15.00 horas, de lunes a viernes.

Horario de verano:

de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

OFICINA DE EXTRANJERÍA

De 8.00 a 15.00 horas, de lunes a viernes.

RESTO DE SERVICIOS

De 9.00 a 14.00 horas, de lunes a viernes.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Dirección Insular de la Administración General del Estado en Lanzarote 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



MEDIOS DE ACCESO:

Parada "Casino de Arrecife" de la línea 21 de Inter City Bus

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

DIRECCIONES TELEMÁTICAS

Sede electrónica

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

DIRECCIONES POSTALES

Dirección Insular de la Administración General del Estado en Lanzarote

Blas Cabrera Felipe, 6

35500 Arrecife de Lanzarote

Centralita: 928 99 10 00

Fax: 928 99 1031

Correo electrónico: agedire_lanzarote.laspalmas@correo.gob.es