

PRESENTACIÓ

La Direcció Insular de l'Administració General de l'Estat a Menorca, és un òrgan de la Delegació de Govern a l'illa, que actua sota la immediata dependència del Director/a Insular.

El servei als ciutadans és l'objectiu de les delegacions i subdelegacions del Govern en les diferents províncies i de les direccions insulars en l'àmbit insular que configuren la geografia espanyola, i la millora permanentment de la qualitat d'aquest servei és l'afany dels seus empleats i responsables .

Les cartes de serveis s'integren en el conjunt d'accions evolutives impulsades des del Ministeri de Política Territorial i Funció Pública, dins del seu pla per a la millora de la qualitat dels serveis administratius, amb la finalitat de construir una nova Administració regida pels principis funcionals d'eficàcia, eficiència, transparència i servei efectiu als ciutadans, que situï aquests en el centre de les decisions

HORARIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC

Oficina d'Informació i Atenció al ciutadà i Registre General

De les 08:00 a 15:00, de dilluns a divendres

Del 16 de juny al 15 de setembre:

De 08:00 a 15:00 hores de dilluns a divendres

En matèria d'estrangeria:

De 09:00 a 13:30 hores, de dilluns a divendres.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaria General de la Direcció Insular de l'Administració General de l'Estat a Menorca és la Unitat responsable de la Carta de Serveis.

Serà l'encarregada de vetllar pel seu compliment i de comprovar les accions de millora corresponents..

Per a qualsevol consulta o dubte poden dirigir-se a la següent direcció de correu electrònic:

secretario_general.menorca@correo.gob.es

PLÀNOL DE SITUACIÓ



FORMES D'ACCÉS:

PLAÇA DE LA MIRANDA, 22
07701 MAÓ-MAHÓN
TEL.: 971 98 92 80
FAX: 971 98 92 95

Parada d' autobus més propera: nº 15

DIRECCIONS POSTALS, TELEFÒNIQUES I TELEMÀTIQUES

DIRECCIÓ INSULAR DE L' AGE A MENORCA:

Plaça de la Miranda, 22 – 07701 Maó-Mahón

UNITATS D' ATENCIÓ I SERVEI AL CIUTADÀ:

Oficina d'Informació i atenció al ciutadà

- Registre de documents

Telèfons

Centraleta 971989280

Informació i Registre 971989291/87

Estrangeria: 971989281 (Només s'atén

presencialment)

Sancions 971989290

Justícia Gratuïta 971989282

Drets Ciutadans 971989290

Violència de Gènere 971989289

Fax 971989295

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

Pàgina Web:

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

	GOBIERNO DE ESPAÑA	DELEGACIÓ DEL GOVERN A ILLES BALEARS
		DIRECCIÓ INSULAR DE L'A.G.E. A MENORCA



DELEGACIÓ DEL GOVERN A LES ILLES BALEARS

DIRECCIÓ INSULAR DE L'A.G.E. A MENORCA

Direcció Insular de l'Administració General de l'Estat a Menorca

Carta de serveis 2020-2023



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

PRESTACIÓ DE SERVEIS

■ OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ I ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRE.

Orientació al ciutadà en relació amb els serveis i procediments administratius de l'Administració General de l'Estat. Informació i consulta sobre temes i assumptes d'interès general per als ciutadans. Registre de documents.

■ DRETS DELS CIUTADANS I SEGURETAT CIUTADANA.

Drets fonamentals: garantia de l'exercici dels drets fonamentals de reunió i manifestació.

■ AUTORITZACIONS ADMINISTRATIVES:

En matèria de tinença i ús d'armes, explosius i pirotècnia, seguretat privada.

■ ASSISTÈNCIA JURÍDICA GRATUÏTA:

Tramitació de sol·licituds d'assistència jurídica gratuïta dels ciutadans amb insuficiència de recursos econòmics per a la seva resolució per la Comissió d'assistència jurídica gratuïta.

■ UNITAT CONTRA LA VIOLÈNCIA SOBRE LA DONA:

Seguiment i elaboració d'actuacions sobre situacions de violència de gènere.

■ ESTRANGERIA I IMMIGRACIÓ: Informació sobre les condicions d'estada i residència de nacionals comunitaris i extracomunitaris, i sobre l'estat de tramitació dels expedients en qualsevol Oficina d'Estrangers. Informació, tramitació i lliurament de certificats d'emigrant retornat.

DRETS DELS CIUTADANS

D'acord amb el que disposa la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, els ciutadans tenen dret a obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposen als projectes, actuacions o sol·licituds que es proposin realitzar.

COMPROMISOS DE QUALITAT

- Atendre les trucades telefòniques en un temps màxim de 2 minuts. (Queda exclosa d'aquest compromís la Unitat d'Estrangeria per la seva singularitat).
- Atendre les consultes presencials abans de 15 minuts.
- Contestar els escrits rebuts en un termini màxim de 10 dies hàbils.
- Contestar els correus electrònics rebuts en el termini de 5 dies hàbils.
- Contestar les queixes i suggeriments en un termini màxim de 10 dies hàbils.
- Les consultes telefòniques que requereixin una actuació posterior de l'empleat públic seran ateses en un termini màxim d'un dia hàbil i seran contestades en la forma que hagi indicat el ciutadà (telefònica, telemàtica o correu postal).

INDICADORS DE QUALITAT

- Percentatge de trucades telefòniques contestades abans de 2 minuts.
- Percentatge de consultes presencials ateses abans de 15 minuts.
- Percentatge d'escrits contestats en el termini de 10 dies hàbils.
- Percentatge de correus electrònics respostos en 5 dies hàbils.
- Percentatge de queixes i suggeriments contestats en un termini màxim de 10 dies hàbils.
- Percentatge de consultes telefòniques que requereixin una actuació posterior de l'empleat públic, ateses en la forma sol·licitada pel ciutadà i en el termini màxim d'un dia hàbil.

MESURES DE SUBSANACIÓ EN CASO DE INCUMPLIMENT DELS COMPROMISOS DECLARATS INDICADORS DE QUALITAT

Les reclamacions per incompliment d'algun dels compromisos assumits en aquesta Carta poden dirigir-se a la unitat responsable de la mateixa. El responsable de l'Organisme informarà el ciutadà de les actuacions dutes a terme i de les mesures adoptades, si s'escau. Així mateix presentarà les oportunes disculpes si s'haguessin observat deficiències en relació amb aquestes reclamacions.

Les reclamacions per incompliment dels compromisos declarats en aquesta carta, en cap cas donaran lloc a responsabilitat patrimonial de l'Administració.

FORMES DE PARTICIPACIÓ DELS CIUTADANOS I USUARIS

Els ciutadans i els usuaris dels serveis de la Direcció Insular de l'Administració General de l'Estat a Menorca podran col·laborar en la millora de la prestació de servei a través dels següents mitjans:

1. Mitjançant l'expressió de les seves opinions en les enquestes que periòdicament es realitzen.
2. Mitjançant la formulació de queixes i suggeriments d'acord amb el que preveu aquesta Carta.

QUEIXES I SUGGERÈNCIES

.Els ciutadans podran presentar les seves queixes i suggeriments sobre el funcionament dels serveis de la Direcció Insular de l'Administració General de l'Estat a Menorca, de les formes següents:

- En el Formulari de queixes i suggeriments habilitat a l'Oficina d'Informació i Atenció a l'Ciutadà.
- Per correu postal.
- Mitjançant correu electrònic dirigit a l'adreça secretario_general.menorca@correo.gob.es
- A través de la seu electrònica de l'Ministeri de Política Territorial i Funció Pública:
<https://sede.administracionespublicas.gob.es/>

Per utilitzar aquest mitjà és necessari el DNI electrònic o certificat electrònic en vigor.