

## PRESENTACIÓ

La Direcció Insular de l'Administració General de l'Estat a Eivissa i Formentera és un òrgan de la Delegació del Govern a l'illa, que actua sota la immediata dependència del director 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. Millorar permanentment la qualitat d'aquest servei és l'esforç 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 a aquests en el centre de les decisions.

## HORARIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC

- **Oficina d'Informació i Registre:**  
Dilluns a divendres, de 8.00 a 15.00 hores.  
En horari d'estiu, de 8.00 a 14.00 hores.
- **Oficina d'Estrangeria:**  
Dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 hores.
- **Resta de serveis:**  
Dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 hores.

## UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVEIS

La Secretaria General de la Direcció Insular de l'Administració General de l'Estat a Eivissa i Formentera és la unitat responsable de la Carta de Serveis.

Serà l'encarregada de vetllar-ne el compliment i de comprovar les corresponents accions de millora.

Per a qualsevol consulta o dubte, podeu dirigir-se a la següent adreça de correu electrònic:

[secretario\\_general.ibiza@correo.gob.es](mailto:secretario_general.ibiza@correo.gob.es)

## PLÀNOL DE SITUACIÓ



Passeig de Joan Carles I, 11  
(CASA DEL MAR) 07800 EIVISSA  
TEL.: 971 98 90 55  
FAX: 971 98 90 60

### MITJANS D'ACCÉS:

Línies d'autobús més pròximes: L12A i L12B

## CONTACTE

**Centraleta** 971989055  
**Estrangeria** 971989050  
**Fax** 971989060

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

**Pàgina Web:**  
[https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones\\_gobierno/delegaciones\\_illesbalears/dir\\_ins\\_ibiza.html](https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones_illesbalears/dir_ins_ibiza.html)

	<b>GOBIERNO DE ESPAÑA</b>	DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ILLES BALEARS
		DIRECCIÓN INSULAR DE LA AGE EN EIVISSA Y FORMENTERA



# Direcció Insular de l'Administració General de l'Estat a Eivissa i Formentera

*Carta de serveis*  
**2020-2023**



**Edita:** Ministerio de Política Territorial y Función Pública  
**NIPO:** 277-20-011-6

## 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, i 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 es disposa en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del 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 imposin als projectes, actuacions o sol·licituds que es proposin realitzar.

## COMPROMISOS DE QUALITAT

- Atendre les telefonades en un temps màxim de 3 minuts (queda exclosa l'Oficina d'Estrangeria per la seva singularitat).
- Contestar els escrits rebuts en un termini màxim de 10 dies hàbils.
- Contestar els correus electrònics en un termini màxim de 5 dies hàbils.
- Contestar les queixes i suggeriments en el termini de 10 dies hàbils.
- Atendre les consultes presencials abans de 15 minuts.

## INDICADORS DE QUALITAT

- Percentatge de trucades telefòniques contestades abans de 3 minuts (excloent les anomenades a l'oficina d'estrangeria per les seves especificitats).
- Percentatge d'escrits contestats abans de 10 dies hàbils.
- Percentatge de correus electrònics contestats abans de 5 dies hàbils.
- Percentatge de queixes i suggeriments contestats abans de 10 dies hàbils.
- Percentatge de consultes presencials ateses abans de 15 minuts.

## MESURES D'ESMENA, EN CAS D'INCOMPLIMENT

Les reclamacions per incompliment d'algun dels compromisos assumits en aquesta carta poden dirigir-se a la seua unitat responsable. El responsable de l'organisme informará el ciutadà de les actuacions dutes a terme i de les mesures adoptades, si 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 CIUTADANS I USUARIS

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

1. Mitjançant l'expressió de les seves opinions en les enquestes que periòdicament es realitzin.
2. Mitjançant la formulació de queixes i suggeriments conforme al que es preveu en aquesta Carta.

## QUEIXES I SUGGERIMENTS

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 Eivissa i Formentera, de les formes següents:

- En el Formulari de Queixes i Suggeriments habilitat en l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà.
- Per correu postal o mitjançant correu electrònic dirigit a l'adreça [secretario\\_general.ibiza@correo.gob.es](mailto:secretario_general.ibiza@correo.gob.es)
- A través de la seu electrònica del Ministeri de Política Territorial i Funció Pública: <https://sede.administracionespublicas.gob.es/>  
Per a utilitzar aquest mitjà és necessari el DNI electrònic o certificat electrònic en vigor.