



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓ DEL
GOVERN A
ILLES BALEARS



Delegació del Govern a Illes Balears

Carta de Serveis

2017-2020



Edita: PRA
NIPO: 785-17-056-0

▶ **OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ**

- Recepció, registre, compulsa i remissió de documents adreçats a qualsevol administració pública, segons els convenis subscrits.
- Informació bàsica administrativa a la ciutadania (presencial, telefònica, electrònica, per correu postal).
- Registre d'usuaris per generar el certificat de la Fàbrica Nacional de Moneda i Timbre (signatura digital) classe 2CA (persones físiques - particulars).

▶ **DRETS DELS CIUTADANS I SEGURETAT CIUTADANA:** gestió de comunicacions de convocatòries de manifestacions i concentracions.

▶ **SANCIONS:** gestió d'expedients sancionadors en matèria de seguretat ciutadana i en matèria de seguretat privada.

▶ **JURAT PROVINCIAL D'EXPROPIACIÓ FORÇOSA:** Secretaria del Jurat. Tramitació d'expedients d'expropiació.

▶ **PROTECCIÓ CIVIL:** coordinació d'actuacions i assessorament tècnic en situacions d'emergència d'interès nacional.

▶ **UNITAT CONTRA LA VIOLÈNCIA SOBRE LA DONA:** seguiment i elaboració d'actuacions sobre situacions de violència de gènere.

▶ **SANITAT:** exercici de les competències estatals en matèria de sanitat exterior (control sanitari de mercaderies i mitjans de transport internacionals, vacunació internacional, trasllats internacionals de cadàvers, inspecció farmacèutica i control de drogues, habilitació de títols sanitaris de la Unió Europea).

▶ **AGRICULTURA I PESCA:** exercici de les competències estatals en la matèria (inspeccions pesqueres, inspeccions de sanitat animal i de sanitat vegetal).

▶ **FOMENT:** tramitació del procediment de compensació al transport marítim i aeri de mercaderies amb origen o destinació a les Illes Balears. Tramitació i informació d'altres expedients en matèria de foment.

▶ **INDÚSTRIA:** autoritzacions i visites d'inspeccions anuals i extraordinàries, en diverses matèries (pirotècnia, explosius). Tramitació dels expedients sobre patents i models d'utilitat. Homologació i normalització de béns de productes industrials.

▶ **ALTA INSPECCIÓ D'EDUCACIÓ:** tramitació d'expedients d'homologació i convalidació d'estudis estrangers universitaris i no universitaris.

▶ **TREBALL:**

- Atenció a emigrants retornats. Expedició del certificat acreditatiu d'aquesta condició.
- Instrucció de reclamacions de salaris de tramitació a càrrec de l'Estat.
- Gestió de la contractació en origen de treballadors extracomunitaris.

Oficina d'Estrangeria: informació general i tramitació de les autoritzacions administratives i dels informes previstos en la normativa vigent en matèria d'estrangeria.

DRETS DELS CIUTADANS

D'acord amb el que disposa la Llei 39/2015, 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 imposin als projectes, actuacions o sol·licituds que es proposin dur a terme.

COMPROMISOS DE QUALITAT

▶ OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Atendre les consultes presencials d'usuaris per generar el certificat de signatura digital en un temps màxim d'espera de 10 minuts.

Atendre les consultes presencials d'informació en un temps màxim d'espera de 10 minuts.

▶ SANITAT

Atendre les demandes en els punts d'inspecció fronterers, en un màxim de 7 dies a Mallorca.

▶ AGRICULTURA I PESCA

Atendre en el moment de la seva presentació, les demandes d'informació i la recepció de documents sobre prevenció i vigilància fitosanitària i veterinària, autoritzacions per a activitats subaquàtiques i centres de busseig, i aprofitament d'ajuts.

▶ INDÚSTRIA

Tramitar autoritzacions de subministrament d'explosius en un termini de 48 hores.

▶ TREBALL

Expedició del certificat d'emigrant retornat en un termini màxim de 5 dies hàbils des de l'entrada de la sol·licitud a l'Àrea de Treball.

Oficina d'Estrangeria: facilitar informació per correu postal o electrònic en el termini màxim de 2 dies hàbils des de la recepció de la petició.

INDICADORS DE QUALITAT

▶ OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ

Percentatge de consultes presencials d'informació ateses en menys de 10 minuts.

Percentatges de consultes presencials d'usuaris per a la generació del certificat de signatura digital ateses en menys de 10 minuts.

▶ SANITAT

Percentatge de demandes en els punts d'inspecció fronterers ateses a Mallorca en 7 dies.

▶ AGRICULTURA I PESCA

Percentatge de demandes d'informació i recepció de documents ateses en el moment de la seva presentació, sobre prevenció i vigilància fitosanitària i veterinària, autoritzacions per a activitats subaquàtiques i centres de busseig, i aprofitament d'ajuts.

▶ INDÚSTRIA

Percentatges d'expedients de subministrament d'explosius tramitats en el termini de 48 hores.

▶ TREBALL

Percentatge de certificats d'emigrant retornat expedits en un màxim de 5 dies hàbils des de l'entrada de la sol·licitud a l'Àrea de Treball.

Oficina d'Estrangeria: percentatge d'informacions respostes per mitjà de correu postal o electrònic en un termini de màxim 2 dies hàbils des de la recepció de la petició.

MESURES D'ESMENA EN CAS D'INCOMPLIMENT DELS COMPROMISOS DECLARATS INDICADORS DE QUALITAT

Les reclamacions per incompliment d'algun dels compromisos assumits en aquesta carta es poden adreçar a la unitat que en sigui responsable. El responsable de l'organisme informarà el ciutadà de les actuacions que s'han dut a terme i de les mesures adoptades, si escau.

Així mateix, presentarà les disculpes pertinents si s'han observat deficiències en relació amb les reclamacions esmentades.

Les reclamacions per incompliment dels compromisos declarats en aquesta Carta en cap cas no donen lloc a responsabilitat patrimonial de l'Administració.

FORMES DE PARTICIPACIÓ DELS CIUTADANS I USUARIS

Els ciutadans i els usuaris dels serveis de la Delegació del Govern poden col·laborar en la millora de la prestació del servei a través dels següents mitjans:

1. Amb l'expressió de les seves opinions en les enquestes que periòdicament es duguin a terme.
2. Amb la formulació de queixes i suggeriments de conformitat amb el que preveu aquesta Carta.

QUEIXES I SUGGERIMENTS

Els ciutadans poden presentar les seves queixes i els seus suggeriments sobre el funcionament dels serveis de la Delegació del Govern de les formes següents:

- Per mitjà del formulari de queixes i suggeriments habilitat a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà.
- Per correu postal a: C./ de la Constitució, 4. 07001 Palma.
- A través d'un missatge de correu electrònic adreçat a personal_oiac.illesbalears@correo.gob.es o a través de la seu electrònica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVEIS

La Secretaria General de la Delegació del Govern és la unitat responsable de la Carta de Serveis.

És l'encarregada de vetllar perquè es compleixi i de comprovar les accions de millora corresponents.

DRETS DELS CIUTADANS I USUARIS EN RELACIÓ AMB ELS SERVEIS

Els ciutadans, en les seves relacions amb les administracions públiques, tenen de dret a:

1. Atenció personalitzada i eficaç.
2. Informació administrativa veraç i real.
3. Ser tractat amb respecte i deferència.
4. Exigir responsabilitats a l'Administració pública, així com al personal al seu servei.
5. Utilitzar mitjans electrònics per a l'exercici dels seus drets.

PRESENTACIÓ

La **Delegació del Govern a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears** és una unitat administrativa adscrita orgànicament al Ministeri de la Presidència i per a les Administracions Territorials que actua sota la dependència immediata del delegat del Govern.

El servei als ciutadans és l'objectiu de les delegacions del govern en les diferents províncies que configuren la geografia espanyola, i millorar permanentment 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 la Presidència i per a les Administracions Territorials dins el 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 els situï en el centre de les decisions.

ADRECES POSTALS, TELEFÒNIQUES I TELEMÀTIQUES

| DELEGACIÓ DEL GOVERN A ILLES BALEARS | TELÈFON |
|---|-------------|
| C./ de la Constitució, 4 Centraleta Delegació del Govern | 971 989 000 |

UNITATS D'ATENCIÓ I SERVEI AL CIUTADÀ

| | |
|---|-------------|
| Oficina d'Informació i Registre | 971 989 128 |
| Drets Ciutadans | 971 989 120 |
| Sancions Administratives | 971 989 131 |
| Unitat de Coordinació contra la Violència sobre la Dona | 971 989 149 |
| Àrea de Sanitat | 971 989 265 |
| Àrea d'Agricultura i Pesca | 971 989 425 |
| Àrea d'Indústria | 971 989 402 |
| Àrea de Foment | 971 989 401 |
| Àrea d'Alta Inspecció d'Educació | 971 989 412 |
| Àrea de Treball | 971 989 406 |
| Oficina d'Estrangeria | 971 989 170 |

FAXOS

| | |
|---------------------------------|-------------|
| Delegació del Govern | 971 989 151 |
| Oficina d'Informació i Registre | 971 989 161 |
| Àrees | 971 989 414 |
| Àrea de Sanitat | 971 989 264 |
| Oficina d'Estrangeria | 971 989 443 |

ADRECES DE CORREU ELECTRÒNIC

| | |
|----------------------------------|--|
| Delegació del Govern | personal_oiac.illesbalears@correo.gob.es |
| Àrea d'Alta Inspecció d'Educació | aaie.illesbalears@correo.gob.es |
| Àrea de Treball i Immigració | areadetrabajo.illesbalears@correo.gob.es |
| Oficina d'Estrangeria | infoextra.illesbalears@correo.gob.es |

ALTRES SEUS

DIRECTORI DE LES DIRECCIONS INSULARS

Direcció Insular a Eivissa: Telf.: 971 989 055 - Fax: 971 317 154
Passeig Marítim Joan Carles I s/n 07800 -Eivissa - Línia d'autobús: 10
Adreça de correu electrònic: personal_oiac.ibiza@correo.gob.es

Direcció Insular a Menorca: Telf.: 971 989 280- Fax: 971 353 737
Plaça Miranda, 22. 07701 - Maó (Menorca). Línia d'autobús: 15
Adreça de correu electrònic: personal_oiac.menorca@correo.gob.es



Localització, adreces postals — totes a Palma — i línies d'autobusos

(1) DELEGACIÓ DEL GOVERN A ILLES BALEARS

Constitució, 4 - 07001 - Línies: 3-7-15-25-46-50

(2) OFICINA D'INFORMACIÓ I REGISTRE

Constitució, 4 - 07001 - Línies: 3-7-15-25-46-50

(3) ÀREA DE SANITAT

Moll Vell, 7 - 07012 - Línies: 25-29-50

(4) ÀREES I OFICINA D'ESTRANGERIA

Felicità Fuster, 7 - 07006 - Línies: 1-6-12-15-18-23-28-29-30-31

HORARIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC

OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ I REGISTRE GENERAL

- De 09:00 a 17:30 hores, de dilluns a divendres.
- De 09:00 a 14:00 hores, els dissabtes
- **Del 16 de juny al 15 de setembre:**
- De 08:00 a 15:00 hores, de dilluns a divendres.
- De 09:00 a 14:00 hores, els dissabtes.

RESTA DE SERVEIS

- De 09:00 a 14:30 hores, de dilluns a divendres.

INFORMACIÓ PRESENCIAL

OFICINA D'INFORMACIÓ I REGISTRE

C./ de la Constitució, 4 de Palma. Horari continuat de 09:00 h a 17:30 h, de dilluns a divendres, i dissabtes, de 09:00 h a 14:00 h. Horari especial: estiu (de 16 de juny a 15 de setembre) i períodes de vacances de Setmana Santa i Nadal: de 08:00 h a 15:00 h, de dilluns a divendres, i dissabtes, de 09:00 h a 14:00 h.