

PRESENTACIÓN

La Dirección de la Administración General del Estado en La Palma 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 Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno en las distintas provincias y de las Direcciones Insulares en el ámbito insular 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 lunes a viernes, de 08:00 a 15:00 horas.
Horario de verano, del 16 de junio al 15 de septiembre:
De lunes a viernes, de 08:00 a 14:00 horas.

• Oficina de Extranjería

De lunes a viernes, de 08:00 a 15:00 horas.
Horario de verano, del 16 de junio al 15 de septiembre:
De lunes a viernes, de 08:00 a 14:00 horas.

• Resto de Servicios

De lunes a viernes, de 09:00 a 14:00 horas.

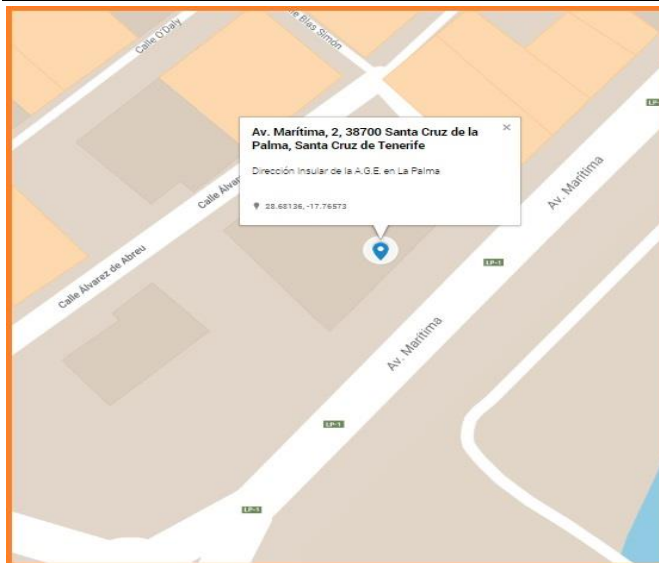
UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:

La Secretaría General de la Dirección Insular de la Administración General del Estado en La Palma 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.

Correo electrónico: secretario_general.lapalma@correo.gob.es

PLANO DE SITUACIÓN:



MEDIOS DE ACCESO:

AUTOBUS. Información de horarios actualizada en el siguiente enlace:
<http://www.transporteslapalma.com/horarios/>

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

DIRECCIÓN INSULAR DE LA A.G.E. EN LA PALMA
Avda. Marítima, nº 2 - 38700 Santa Cruz de La Palma

Centralita 922999373
Información General y Registro 922999381
Fax 922999372
Correo electrónico registro.lapalma@correo.gob.es

Extranjería 922999377
Correo electrónico extranjeria.lapalma@correo.gob.es

Unidad contra la Violencia sobre la Mujer 922999384
Correo electrónico unidades_violencia.lapalma@correo.gob.es

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

Página Web:
http://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/canarias/dir_ins_lapalma.html



**Dirección Insular
de la Administración
General del Estado
en La Palma**

Carta de Servicios

2019 a 2022

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



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.

➤ PROTECCIÓN CIVIL:

Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia de interés nacional.

➤ UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:

Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de violencia de género.

➤ INDUSTRIA:

Autorizaciones en diversas materias (pirotecnia, explosivos).

➤ EDUCACIÓN:

Tramitación de expedientes de homologación y convalidación de estudios extranjeros universitarios y no universitarios.

➤ 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.

➤ MUFACE:

Tramitación de todo tipo de expedientes (recetas, ayudas, altas, bajas, subsidios, etc...).

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 solicitudes de autorizaciones administrativas serán resueltas en el plazo de 5 días hábiles.
- Los procedimientos en materia de ejercicio de derechos ciudadanos serán resueltos y notificados en el plazo de 72 horas.
- Las quejas y sugerencias serán atendidas en un plazo inferior a 10 días hábiles, informando al ciudadano de las medidas y actuaciones llevadas a cabo.
- El plazo de contestación a las consultas escritas, incluidas las formuladas por medios electrónicos, será como máximo de 5 días hábiles.
- Las consultas presenciales serán atendidas en un tiempo máximo de 10 minutos.
- Las consultas telefónicas serán atendidas en un tiempo máximo de 2 minutos.

INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de solicitudes de autorizaciones administrativas resueltas en el plazo de 5 días hábiles.
- Porcentaje de procedimientos en materia de ejercicio de derechos ciudadanos resueltos y notificados en el plazo de 72 horas.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas con indicación de las actuaciones realizadas derivadas de las mismas en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- Porcentaje de contestación a las consultas escritas, incluidas las formuladas por medios electrónicos, en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas en un tiempo máximo de 10 minutos.
- Porcentaje de consultas telefónicas atendidas en un tiempo máximo de 2 minutos.

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 La Palma 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:
secretario_general.lapalma@correo.gob.es
- A través de la siguiente sede electrónica:
<https://sede.administracionespublicas.gob.es>