



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN
DEL GOBIERNO EN
ILLES BALEARS

DIRECCION 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 a 2023



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

ÍNDEX

- I. PRESENTACIÓ
- II. DADES IDENTIFICATIVES I FINALITATS
- III. SERVEIS PRESTATS
 - OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AI CIUTADÀ, I ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRE
 - DRETS CIUTADANS I SEGURETAT CIUTADANA
 - AUTORITZACIONS ADMINISTRATIVES
 - ASSISTÈNCIA JURÍDICA GRATUÏTA
 - UNITAT CONTRA LA VIOLÈNCIA SOBRE LA DONA
 - ESTRANGERIA I IMMIGRACIÓ
- IV. DRETS DELS CIUTADANS I USUARIS
- V. FORMES DE PARTICIPACIÓ DELS CIUTADANS EN LA MILLORA DELS SERVEIS
- VI. QUEIXES I SUGGERIMENTS
- VII. NORMATIVA BÀSICA REGULADORA DELS SERVEIS
- VIII. COMPROMISOS DE QUALITAT
- IX. INDICADORS DE QUALITAT
- X. MESURES D'ESMENA, EN CAS D'INCOMPLIMENT DELS COMPROMISOS
- XI. MESURES D'IGUALTAT EN L'ACCÉS ALS SERVEIS
- XII. SISTEMES DE GESTIÓ DE QUALITAT, MEDI AMBIENT I PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS
- XIII. CONTACTE
- XIV. PLÀNOL DE SITUACIÓ I FORMES D'ACCÉS
- XV. UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVEIS

P resentació

El servei als ciutadans és l'objectiu de les Direccions Insulars del Govern en les diferents illes que configuren la geografia espanyola. 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 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, servei efectiu i afectiu als ciutadans, que situï a aquests en el centre de les decisions.

Sobre aquests principis se situa la gestió així com la difusió, entre els ciutadans, dels compromisos de qualitat de les unitats administratives i els esforços de millora.

Des d'aquesta premissa, els comentaris que ens traslladin sobre els aspectes positius o negatius que percebin dels serveis prestats serviran d'ajuda per a ajustar les nostres prestacions a les seves demandes i expectatives sobre el servei.

D'aquesta Carta de serveis s'efectuaran, una cop aprovada, dues versions oficials: una en castellà i una altra en català.

Agraïm la seva atenció i esperam que aquest document li sigui d'utilitat.

Dades identificatives i finalitats

La Direcció Insular de l'Administració General de l'Estat a Eivissa i Formentera és una unitat administrativa adscrita orgànicament al Ministeri de Política Territorial i Funció Pública.

La principal competència d'aquesta unitat és gestionar, en l'àmbit de les illes, totes aquelles funcions que li encomana la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic (articles 69 a 79), coordinant, supervisant i impulsant iniciatives per a la millora dels serveis que presten els altres organismes de l'Administració General de l'Estat a Eivissa i Formentera.

Aquest òrgan té també assignades legalment les funcions de comunicació, col·laboració i cooperació amb les entitats locals i amb els organismes de l'Administració Pública del Consell Insular d'Eivissa i Formentera i de la comunitat autònoma d'Illes Balears.

L'objectiu fonamental de aquesta carta és mostrar al ciutadà els serveis que presta la Direcció Insular, identificar les unitats competents a tal fi, informar els usuaris dels seus drets i presentar els compromisos de qualitat assumits.

Aquest document, constitueix la font sobre la qual es fonamentaran les posteriors prestacions per als ciutadans i empleats públics de l'illa, així mateix mitjançant un tríptic amb la informació més significativa i un catàleg de serveis que recollirà els continguts més importants d'aquesta carta.

Serveis prestats

Des de la Direcció Insular de l'Administració General de l'Estat a Eivissa i Formentera es presten els següents serveis al ciutadà:

OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AI CIUTADÀ I ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRE

Informació presencial, telefònica, escrita i electrònica sobre:

- Administració General de l'Estat: estructura orgànica i funcions.
- Legislació bàsica de l'Estat.
- Procediments vigents de l'Administració General de l'Estat.
- Adreces i telèfons d'òrgans de les Administracions Públiques i de les seves oficines d'informació.
- Cartes de serveis publicades per l'Administració General de l'Estat.
- Ofertes d'ocupació pública de l'Administració General de l'Estat i distribució de sol·licituds.
- Informació sobre ajudes, subvencions, premis i beques de les Administracions Públiques.
- Publicacions de l'Administració General de l'Estat.
- Consulta del Butlletí Oficial de l'Estat, Butlletí Oficial de les Illes Balears i Diari Oficial de la Unió Europea.
- Informació sobre legalització de documents (Conveni de la Haia).
- Informació i tramitació de taxes, certificats de penals i últimes voluntats.
- Procediments que es tramiten en la Direcció Insular.
- Homologació de títols estrangers.
- Tramitació i lliurament del Títol de Traductor-Intèrpret Jurat.
- Col·laboració amb l'IMSERSO en la tramitació de sol·licituds al Programa de Vacances de la Tercera Edat i Aigües Termals.

Registre de documents:

- Sol·licituds, escrits i comunicacions dirigits a la Direcció Insular.

- Sol·licituds i escrits dirigits a qualsevol òrgan de les Administracions Públiques i la seva remissió.
- Edictes i anuncis enviats pels diferents òrgans de l'Administració General de l'Estat per a la seva publicació en el Butlletí Oficial de les Illes Balears i la seva remissió.
- Lliurament de títols universitaris i acreditacions als interessats.
- Registres de certificats expedits per la Fàbrica Nacional de Moneda i Timbre, classe 2CA per a persones físiques.

Expedició de documents:

- Rebutis relatius a les sol·licituds i escrits presentats, així com la compulsa, en el seu cas, dels documents que s'adjunten a aquestes sol·licituds.
- Còpies segellades de documents originals que s'acompanyen a les sol·licituds i escrits.

DRETS CIUTADANS I SEGURETAT CIUTADANA

Tramitació d'expedients sancionadors en les següents matèries:

1. Armes

- Infraccions en matèria de tinença, ús, custòdia i/o conservació de armes i l'exhibició d'objectes perillosos per a la integritat física de les persones amb la finalitat de causar intimidació.
- Infraccions per mancar de la documentació requerida per armes reglamentàries, per pèrdua, negligència o per l'omissió o insuficiència de mesures per a garantir la seva conservació.
- Infraccions per tinença, ús, publicitat i compravenda d'armes prohibides.
- Infraccions greus i lleus en matèria d'articles pirotècnics i cartutxeria.

2. Drogues

- Sanció per tinença il·lícita i consum públic de drogues tòxiques, estupefaents o substàncies psicotròpiques en llocs, vies, establiments o transports públics.
- Sanció per execució d'actes de plantació i cultiu il·lícits de drogues tòxiques, estupefaents o substàncies psicotròpiques en llocs visibles al públic.
- Sanció pel trasllat de persones, amb qualsevol mena de vehicle, a fi de facilitar a aquestes l'accés a drogues tòxiques, estupefaents o substàncies psicotròpiques, sempre que no constitueixi delictes.
- Sanció per conductes de tolerància del consum il·legal o el trànsit de substàncies tòxiques, estupefaents o substàncies psicotròpiques en locals o establiments públics o la falta de diligència amb vista a impedir-ho per part dels responsables d'aquests.
- Suspensió, per inici de tractament de deshabitació, de sancions imposades per la tinença il·lícita o consum públic de drogues per menors d'edat.

3. Seguretat ciutadana

- Infraccions per conductes que originin desordres greus en les vies, espais o establiments públics, o causin danys als béns d'ús públic o les que consisteixin a alterar la seguretat col·lectiva o originin desordres en les vies, espais o establiments públics o la provocació de reaccions en el públic que puguin alterar la seguretat ciutadana, així com les que puguin alterar la desobediència i les faltes de respecte a les autoritats i els seus agents.
- Infraccions per manca de registres exigits en activitats amb transcendència per a la seguretat ciutadana com: hostalatge, comerç o reparació d'objectes usats, lloguer o desballestament de vehicles a motor, compravenda de joies i metalls preciosos.
- Infraccions per l'incompliment de l'obligació d'obtenir la documentació personal o la negativa a lliurar aquesta, quan hagués estat acordada la seva retirada o retenció.
- Infraccions per la celebració de reunions en llocs de trànsit públic o de manifestacions incomplint el preceptuat en la llei, sempre que tals conductes no siguin constitutives d'infracció penal, així com la negativa a dissoldre-les quan així sigui ordenat per l'autoritat.

4. Seguretat privada

- Infraccions a la normativa de la seguretat privada de les empreses de seguretat, personal de seguretat i usuaris dels serveis de seguretat.

AUTORITZACIONS ADMINISTRATIVES

Tramitació d'expedients de:

1. Armes

- Autorització d'activitats amb armes de foc que tinguin lloc fos dels camps, polígon o galeries de tir degudament autoritzades.

2. Seguretat privada

- Autorització per a prestar servei de seguretat mitjançant vigilants de seguretat proveïts d'arma de foc.
- Aprovació d'armers en els llocs on presten servei vigilants de seguretat amb arma.
- Autorització per a la prestació de serveis de vigilància en polígons industrials i urbanitzacions.
- Exempcions al deure d'uniformitat del personal de seguretat privada.
- Autoritzacions a vigilants de seguretat en espais públics.
- Emissió de certificats a vigilants jurat de seguretat, que hagin presentat jurament en la Delegació, amb la finalitat d'habilitar el títol.

ASSISTÈNCIA JURÍDICA GRATUÏTA

Adscrita orgànicament a la Direcció Insular del Govern a Eivissa i Formentera, la Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta té com a funció reconèixer el dret a l'assistència jurídica gratuïta als ciutadans que el sol·liciten, en aquells procediments que precisen d'assistència lletrada, quan la quantia dels seus ingressos econòmics no supera el doble de l'Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples (IPREM). En el compliment d'aquesta funció, la Comissió presta els següents serveis:

- Informació i assessorament als ciutadans en relació amb l'abast i requisits per a obtenir el dret a l'assistència jurídica gratuïta.
- Tramitació dels expedients de sol·licitud de reconeixement del dret a l'assistència jurídica gratuïta, remesos per l'Il·lustre Col·legi d'Advocats d'Illes Balears.
- Reconeixement o denegació del dret als sol·licitants d'aquest, conforme a la legislació reguladora en vigor.
- Confirmació de les designacions provisionals de lletrat i procurador dels Tribunals efectuades en cada cas pels respectius Col·legis.

UNITAT CONTRA LA VIOLÈNCIA SOBRE LA DONA

Aquesta unitat s'encarrega d'informar sobre els serveis existents en la comunitat autònoma a les dones víctimes de violència i realitza gestions perquè aquestes dones siguin ateses degudament en els serveis establerts.

Les principals funcions són:

- Seguiment i coordinació dels recursos i serveis de l'Administració General de l'Estat per a l'atenció de les situacions de violència de gènere a l'illa d'Eivissa i Formentera.
- Coordinació d'informació i recursos destinats a la protecció de les dones en situació de risc i dels seguiments individualitzats.
- Suport a la protecció integral de les víctimes de violència de gènere, identificant els recursos establerts en la comunitat autònoma destinats a la referida protecció i els perfils de major vulnerabilitat.
- Seguiment de les situacions de violència de gènere, especialment les qualificades de major risc, els perfils de major vulnerabilitat, els que es tingui constància d'una represa de la convivència o es deixi sense efecte una mesura cautelar i, els que siguin comunicats per la Delegació de Govern per a la Violència de Gènere.
- Funcions en l'àmbit d'altres formes de violència contra les dones (mutilació genital femenina, matrimonis forçats, tràfic de dones amb finalitats d'explotació sexual, etc.).
- Informes periòdics de seguiment de la violència de gènere i la resposta institucional.
- Coordinació interinstitucional.
- Seguiment dels recursos i serveis de l'Administració General de l'Estat per a l'atenció de les situacions de tràfic de dones amb finalitats d'explotació sexual.
- Participació i organització de campanyes de sensibilització i cursos de formació.

- Promoció i col·laboració en la formació i especialització de professionals.
- Actuacions en relació amb les víctimes mortals per violència de gènere (dona i/o fills i filles) així com les ferides greument.

ESTRANGERIA I IMMIGRACIÓ

Tramitació d'expedients de:

- Autorització i renovació de residència temporal i treball per compte propi i per compte aliè.
- Autorització i renovació de residència i treball en el marc de prestacions transnacionals de serveis.
- Autorització i renovació de residència i treball per a recerca.
- Autoritzacions per a treballar i excepcions a aquestes.
- Pròrroga d'estades de curta durada.
- Autorització de residència temporal no lucrativa i reagrupació familiar.
- Arrelament i altres circumstàncies excepcionals.
- Autorització de residència de llarga durada Unió Europea.
- Autorització d'estada per estudis, mobilitat d'alumnes, pràctiques no laborals o serveis de voluntariat i autorització de treball a titulars d'aquesta autorització.
- Modificació de les situacions dels estrangers a Espanya.
- Autorització de residència de menors.
- Informes governatius per a adopcions internacionals.
- Informació i atenció al públic sobre els tràmits anteriorment enumerats.
- Autorització de residència per a dones víctimes de violència de gènere i/o de tràfic d'éssers humans.

Sancions en matèria d'Estrangeria

- Resolucions d'expedients sancionadors per la comissió d'infraccions greus o molt greus de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.
- Instrucció i resolució de procediments sancionadors per la comissió d'infraccions lleus de la EL 4/2000.

Drets dels ciutadans i Usuaris

- 1) **Els drets de les persones en les seves relacions amb les Administracions Públiques estan reconeguts en l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre. Són els següents:**
 - a) A comunicar-se amb les Administracions Públiques a través d'un Punt d'Accés General electrònic de l'Administració.
 - b) A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les Administracions Públiques.
 - c) A utilitzar les llengües oficials en el territori de la seva comunitat autònoma, d'acord amb el que es preveu en aquesta llei i en la resta de l'ordenament jurídic.
 - d) A l'accés a la informació pública, arxius i registres, d'acord amb el que es preveu en la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern i la resta de l'ordenament jurídic.
 - e) A ser tractats amb respecte i deferència per les autoritats i empleats públics, que hauran de facilitar-los l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
 - f) A exigir les responsabilitats de les Administracions Públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.
 - g) A l'obtenció i utilització dels mitjans d'identificació i signatura electrònica contemplats en aquesta llei.
 - h) A la protecció de dades de caràcter personal, i en particular a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin en els fitxers, sistemes i aplicacions de les Administracions Públiques.
 - i) Qualsevol altres que els reconeixin la Constitució i les lleis.

- 2) **Així mateix, l'article 53 de la referida Llei 39/2015, de 1 d'octubre, reconeix els drets de l'interessat en el procediment administratiu. Són els següents:**
 - a) A conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en els quals tinguin la condició d'interessats; el sentit del silenci administratiu que correspongui, en cas que l'Administració no dicti ni notifiqui resolució expressa en termini; l'òrgan competent per a la seva instrucció, si escau, i resolució; i els actes de tràmit dictats. Així mateix, també tendran dret a accedir i a obtenir còpia dels documents continguts en els citats procediments.

Els qui es relacionin amb les Administracions Públiques a través de mitjans electrònics, tindran dret a consultar la informació a la qual es refereix el paràgraf anterior en el Punt d'Accés General electrònic de l'Administració.

S'entendrà complerta l'obligació de l'Administració de facilitar còpies dels documents continguts en els procediments mitjançant la posada a la disposició d'aquestes en el Punt d'Accés General electrònic de l'Administració competent o en les seues electròniques que corresponguin.

- b) A identificar a les autoritats i al personal al servei de les Administracions Públiques sota la responsabilitat de les quals es tramitin els procediments.
- c) A no presentar documents originals tret que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable estableixi el contrari. En cas que, excepcionalment, hagin de presentar un document original, tindran dret a obtenir una còpia autenticada d'aquest.
- d) A no presentar dades i documents no exigits per les normes aplicables al procediment de què es tracti, que ja es trobin en poder de les Administracions Públiques o que hagin estat elaborats per aquestes.
- e) A formular al·legacions, utilitzar els mitjans de defensa admesos per l'Ordenament Jurídic, i a aportar documents en qualsevol fase del procediment anterior al tràmit d'audiència, que hauran de ser tinguts en compte per l'òrgan competent en redactar la proposta de resolució.
- f) 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.
- g) A actuar assistits d'assessor, quan ho considerin convenient, en defensa dels seus interessos.
- h) A complir les obligacions de pagament a través dels mitjans electrònics previstos en l'article 98.2.
- i) Qualsevol altres que els reconeixin la Constitució i les lleis.

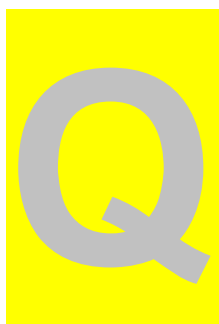
3) A més dels drets previstos en l'apartat anterior, en el cas de procediments administratius de naturalesa sancionadora, els presumptes responsables tindran els següents drets:

- a) A ser notificat dels fets que se li imputin, de les infraccions que tals fets puguin constituir i de les sancions que, en el seu cas, se'ls poguessin imposar, així com de la identitat de l'instructor, de l'autoritat competent per a imposar la sanció i de la norma que atribueixi tal competència.
- b) A la presumpció de no existència de responsabilitat administrativa mentre no es demostrï el contrari.

Formes de participació dels ciutadans a la millora dels serveis

En general, per a tots els serveis i competències atribuïdes a la Direcció Insular de l'Administració General de l'Estat a Eivissa i Formentera, els ciutadans i usuaris poden participar i col·laborar en les millores de la prestació dels serveis utilitzant qualsevol dels següents mitjans o canals:

- L'expressió de les seves opinions en les enquestes que periòdicament es realitzin i l'objectiu de les quals és mesurar el grau de satisfacció dels ciutadans.
- La formulació de queixes i suggeriments conforme al que es preveu en la present carta i en la legislació vigent.
- Mitjançant escrits o comunicacions electròniques que dirigeixin a la unitat responsable d'aquesta *Carta de serveis*.



Queixes i suggeriments

D'acord amb el que s'estableix en el capítol IV del Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat de l'Administració General de l'Estat, els ciutadans podran formular queixes i suggeriments relatius a les actuacions concretes de les unitats de la Direcció Insular de l'Administració General de l'Estat a Eivissa i Formentera o respecte al funcionament general en els llocs i formes següents:

- Les queixes poden formular-se personalment emplenant el corresponent *Formulari de queixes-suggeriments* disponible en l'Oficina de Registre, Informació i Atenció al Ciutadà.
- Per correu postal o mitjançant correu electrònic a diage.ibiza@correo.gob.es.
- A través de la seu electrònica del Ministeri de Política Territorial i Funció Pública. Per a utilitzar aquest mitjà és necessari el DNI electrònic o certificat electrònic en vigor.

En el termini de vint dies hàbils, la unitat responsable de la gestió informará l'interessat de les actuacions realitzades.

Formulades les queixes i suggeriments de les maneres anteriorment descrites, els usuaris rebran constància de la seva presentació a través del mitjà que indiquin.

Les queixes formulades d'acord amb l'anteriorment previst no tindran, en cap cas, la qualificació de recurs administratiu. La seva presentació no interromprà els terminis establerts en la normativa vigent ni condicionarà, de cap manera, l'exercici de les restants accions o drets que, d'acord amb la normativa reguladora de cada procediment, puguin exercir aquells que es considerin interessats en el procediment.

N

ormativa bàsica reguladora dels serveis

Una de les principals característiques de l'Administració és el principi de legalitat que significa que l'organització està sotmesa a les lleis i normes que configuren l'ordenament jurídic. S'aconsella que es consultin els següents textos legals en la seva versió consolidada, on es troben degudament actualitzats.

El Punt d'Accés General (PAG) és un portal web de l'Administració General de l'Estat la URL del qual és <https://administracion.gob.es>. És un punt únic d'accés per al ciutadà a informació d'interès de caràcter horitzontal dels departaments ministerials i organismes públics vinculats o dependents. Ofereix, tant a ciutadans com a empreses, accés als procediments (tràmits) i serveis electrònics de les Administracions Públiques agrupats per matèries, així com a informació sobre el funcionament i organització de les Administracions Públiques i l'Estat. En el Punt d'Accés General té a la seva disposició un cercador de legislació.

En la web del Boletín Oficial del Estado (BOE) pot trobar compilacions de les principals normes vigents de l'ordenament jurídic, permanentment actualitzades, presentades per branques del Dret. Es complementen amb un sistema d'alertes d'actualització la subscripció de la qual es pot realitzar a través dels serveis del Mi BOE: https://www.boe.es/mi_boe.

A continuació s'assenyalen les principals normes que incideixen en l'organització i en la prestació de serveis de la Direcció Insular de l'Administració General de l'Estat a Eivissa i Formentera.

Normes d'aplicació general

- Constitució Espanyola, de 27 de desembre de 1978.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- Llei 5/2002, de 4 d'abril, reguladora dels Butlletins Oficials de les Províncies.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.
- Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat l'Administració General de l'Estat.
- Reial decret 522/2006, de 28 d'abril, pel qual es suprimeix l'aportació de fotocòpies de documents d'identitat en els procediments administratius de l'Administració General de l'Estat i dels seus organismes públics vinculats o dependents.
- Reial decret 523/2006, de 28 d'abril, pel qual es suprimeix l'exigència d'aportar el certificat d'empadronament, com a document probatori del domicili i residència, en els procediments administratius de l'Administració General de l'Estat i dels seus organismes públics vinculats o dependents.

Normes organitzatives

- Llei 40/2015, de 1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.
- Reial decret 208/1996, de 9 de febrer, pel qual es regulen els serveis d'informació administrativa i atenció al ciutadà.
- Reial decret 1330/1997, d'1 d'agost, d'integració de serveis perifèrics i d'estructures de les delegacions de govern, i Ordre del Ministeri de Presidència de 7 de novembre de 1997, pel qual es desenvolupa l'anterior Reial decret.
- Reial decret 2724/1998, de 18 de desembre, d'integració dels serveis regionals de la Direcció General de l'Institut Geogràfic Nacional en les Delegacions/ Subdelegacions/ Direcció Insular del Govern.
- Reial decret 2725/1998, de 18 de desembre, d'integració de les Direccions Provincials de Treball, Seguretat Social i Assumptes Socials en les Delegacions del Govern.
- Reial decret 942/2010, de 23 de juliol, de reestructuració de diverses Àrees Funcionals integrades en les Delegacions de Govern.
- Reial decret 355/2018, de 6 de juny, pel qual es reestructuren els departaments ministerials.
- Reial decret 863/2018, de 13 de juliol, pel qual es desenvolupa l'estructura orgànica bàsica del Ministeri de Política Territorial i Funció Pública.

Administració electrònica

- Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica, modificada per la Llei 25/2015 de 28 de juny.
- Reial decret 209/2003, de 21 de febrer, pel qual es regulen els registres i les notificacions telemàtiques, així com la utilització de mitjans telemàtics per a la substitució de l'aportació de certificats pels ciutadans.

- Reial decret 1671/2009, de 6 de novembre, pel qual es desenvolupa parcialment la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.
- Reial decret llei 11/2018, de 31 d'agost, de transposició de directives en matèria de protecció dels compromisos per pensions amb els treballadors, prevenció del blanqueig de capitals i requisits d'entrada i residència de nacionals de països tercers, i pel qual es modifica la Llei 39/2015, d'1 d'octubre.

Autoritzacions administratives i drets ciutadans

- Llei orgànica 9/1983, de 15 de juliol, reguladora del dret de reunió.
- Llei orgànica 5/1985, de 19 de juny, del règim electoral general.
- Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de forces i cossos de Seguretat.
- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, i el Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el seu Reglament.
- Llei orgànica 4/2015, de 30 de març, de protecció de la seguretat ciutadana.
- Llei 17/1967, de 8 d'abril, sobre actualització de normes vigents en matèria d'estupefaents.
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.
- Llei 19/2007, d'11 de juliol, contra la violència, el racisme, la xenofòbia i la intolerància en l'esport.
- Llei 4/2009, de 15 de juny, de control de precursors de drogues.
- Llei 5/2014, de 4 d'abril, de seguretat privada.
- Reial decret 731/1982, de 17 de març, sobre control dels establiments dedicats al desballestament de vehicles a motor.
- Reial decret 137/1993, de 29 de gener, pel qual s'aprova el reglament d'armes.
- Reial decret 2364/1994, de 9 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de seguretat privada.
- Reial decret 1123/2001, de 19 d'octubre, pel qual es modifica parcialment el Reglament de seguretat privada.
- Reial decret 1553/2005, de 23 de desembre, pel qual es regula l'expedició del document nacional d'identitat i els seus certificats de signatura electrònica.
- Reial decret 240/2007, de 16 de febrer, sobre entrada, lliure circulació i residència a Espanya de ciutadans dels Estats membres de la Unió Europea i d'altres Estats part en l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu.
- Reial decret 748/2008, de 9 de maig, pel qual es regula la Comissió Estatal contra la violència, el racisme, la xenofòbia i la intolerància en l'esport.

- Reial decret 989/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament d'articles pirotècnics i cartutxeria.
- Reial decret 130/2017, de 24 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament d'Explosius.
- Orde INT/314/2011, d'1 de febrer de 2011 (Resolució 3168), sobre empreses de seguretat privada.
- Ordre del Ministeri d'Indústria i Energia, de 26 de març de 1986, que aprova les Instruccions tècniques complementàries en matèria d'explosius.
- Reial decret 1778/1994, de 5 d'agost, pel qual s'adeqüen a la Llei 30/1992 les normes reguladores dels procediments d'atorgament, modificació i extinció d'autoritacions.

Assistència jurídica gratuïta

- Llei 1/1996, de 10 de gener, reguladora de l'assistència jurídica gratuïta.
- Reial decret 996/2003, de 25 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament d'assistència jurídica gratuïta.

Unitat contra la violència sobre la dona

- Llei orgànica 1/ 2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.
- Instrucció Conjunta, de 13 de juny de 2013, que regula el funcionament de les Unitats de Coordinació i de Violència sobre la Dona dependents de les Delegacions del Govern en les comunitats autònomes i de les Subdelegacions del Govern i Direccions Insulars, respectivament.

Estrangeria

- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, i el Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el seu Reglament.
- Reial decret 240/2007, de 16 de febrer, sobre entrada, lliure circulació i residència de ciutadans dels Estats membres de la Unió Europea i d'altres Estats part en l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu.

C compromisos de qualitat

La declaració de compromisos de qualitat constitueix el nucli d'una *Carta de serveis* i el que aporta un valor afegit sobre el que s'estableix per la normativa vigent i assenyala una millora contínua de la prestació dels serveis. Per això, la Direcció Insular de l'Administració General de l'Estat a Eivissa i Formentera es compromet a prestar els seus serveis als ciutadans, segons s'hi recull, conforme als següents nivells 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

A fi de poder comprovar el nivell de compliment dels objectius abans citats, s'estableixen els següents indicadors del nivell de qualitat dels serveis prestats per la Direcció Insular de l'Administració General de l'Estat a Eivissa i Formentera:

- Percentatge de telefonades 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

En cas d'incompliment d'algun dels compromisos descrits, que en cap cas donaran lloc a responsabilitat patrimonial per part de l'Administració, els ciutadans podran presentar l'oportuna reclamació, que haurà de ser dirigida a la unitat responsable de la *Carta de serveis*.

Una vegada comprovat i reconegut l'incompliment, el director insular de l'Administració General de l'Estat a Eivissa i Formentera enviarà al ciutadà una carta en la qual s'informarà de les causes que varen motivar la reclamació i de les mesures adoptades per evitar un nou incompliment.

Mesures d'igualtat en l'accés als serveis

Com a compromís general d'actuació dels empleats públics de la Direcció Insular de l'Administració General de l'Estat a Eivissa i Formentera, s'assumeixen els valors constitucionals de legalitat, objectivitat, eficàcia i servei als ciutadans, a l'efecte dels quals s'assenyalen els següents objectius de gestió:

- Assegurar l'aplicació dels principis i normes que tenen per finalitat garantir la igualtat de gènere en l'àmbit de l'Administració General de l'Estat.
- Actualitzar permanentment les bases de dades i la informació disponible per a millorar la qualitat d'aquest servei.
- Facilitar la informació i comunicació dels ciutadans amb la Direcció Insular, a través de tècniques i mitjans electrònics, informàtics o telemàtics, amb respecte de les garanties i requisits de cada procediment. Garantir que el servei d'informació es realitzarà amb criteris de tracte personalitzat i respecte a la confidencialitat.
- Impulsar l'ocupació i aplicació de les tècniques i mitjans electrònics, informàtics i telemàtics per al desenvolupament de l'activitat i l'exercici de les competències atribuïdes a la Direcció Insular.
- Cooperar amb altres organismes i administracions públiques, amb l'objectiu de facilitar la gestió dels procediments que poguessin afectar competències compartides.
- Avaluar, de manera contínua, els nivells de qualitat dels serveis que es presten, a partir dels compromisos declarats, la percepció dels usuaris sobre els serveis que reben i els programes de millora que s'estableixin.
- Garantir que els serveis de la Direcció Insular es prestaran d'acord amb els principis de neutralitat, imparcialitat i transparència, amb criteris de responsabilitat professional i respecte als principis de legalitat i interdicció de l'arbitrarietat.
- Dotar a la Direcció Insular de condicions òptimes d'accessibilitat a l'edifici i a les seves instal·lacions.

Sistemes de gestió de qualitat, medi ambient i prevenció de riscos laborals

Seguint l'estructura fixada pel Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, dins de la present *Carta de serveis* s'inclouen els sistemes de gestió de la qualitat, medi ambient i de prevenció de riscos laborals amb què compta aquesta Direcció Insular de l'Administració General de l'Estat:

- Sistemes normalitzats de gestió de la qualitat.
- Realització d'enquestes de satisfacció dels usuaris dels serveis, amb caràcter semestral.
- Sistema d'informació mensual de cadascuna de les unitats, en el qual es recullen les següents dades:
 - Nombre d'expedients tramitats en el mes en cadascuna de les matèries.
 - Nombre d'expedients acumulats al llarg de l'any.
 - Nombre d'expedients tramitats durant els últims dotze mesos.
 - Desviació respecte a les dades de l'any anterior.
 - Queixes i suggeriments presentats.
 - Demora mitjana en la tramitació dels procediments.
 - Nombre d'expedients en tràmit.
- Formació del personal, en les diferents matèries que afecten la Direcció Insular, especialment en relació amb les noves tecnologies.
- Incorporació, en el seu cas, de les millores que es derivin de les queixes i suggeriments que es puguin presentar.

Gestió del medi ambient

Programa d'estalvi energètic dirigit al control del consum de:

- Energia elèctrica en il·luminació interior i exterior (control d'encesa, instal·lació de bombetes de baix consum, apagat d'aparells elèctrics i informàtics, limitació en l'ús dels sistemes de climatització i aire condicionat, etc.).
- Combustibles en l'ús de vehicles oficials.
- Estalvi en el consum d'aigua.

- Reducció del consum de plàstics d'un sol ús.

Mesures per al tractament de residus generats en la Direcció Insular:

- Paper i cartó.
- Plàstic.
- Tòner i consumibles d'informàtica, i piles.
- Trasllat del material fora d'ús als punts nets establerts.

Prevenió de riscos laborals

En matèria de prevenió de riscos laborals es desenvolupen les següents actuacions:

- Avaluació de riscos dels diferents llocs de treball.
- Pla d'Emergència i Evacuació.
- Recerca dels accidents de treball que es produeixin.

Es troba constituït el Comitè de Seguretat i Salut de l'Administració Perifèrica de l'Estat.



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.
- **Reste de serveis:**
Dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 hores.

Telèfons

Centraleta	971 989 055
Estrangeria	971 989 050
Fax	971 989 060

Adreces telemàtiques

- **Seu electrònica:**
<https://sede.administracionespublicas.gob.es>
- **Pàgina web:**
https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/illesbalears/dir_ins_ibiza.html

Adreça postal

Passeig de Joan Carles I, 11
Casa del Mar
07800 Eivissa
(Illes Balears)

P

Plànol de situació i formes d'accés



PASSEIG DE JOAN CARLES I, 11
(CASA DEL MAR) 07800 EIVISSA
ILLES BALEARS
TEL.: 971 98 90 55
FAX: 971 98 90 60
Línies d'autobús més pròximes: L12A i L12B



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 del compliment i de comprovar les corresponents accions de millora.

El correu electrònic de contacte és: secretario_general.ibiza@correo.gob.es