



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
ILLES BALEARS

DIRECCIÓN INSULAR
DE LA ADMINISTRACIÓN
GENERAL DEL ESTADO
EN IBIZA Y FORMENTERA

Dirección Insular de la Administración General del Estado en Ibiza y Formentera

***Carta de
Servicios
2011-2014***



Edita: MINHAP
NIPO: 630-12-008-5

Proteja el medio ambiente. No imprima si no es imprescindible

ÍNDICE

I	Datos identificativos y fines de la Unidad.....	3
II	Relación de servicios prestados	4
III	Derechos de los ciudadanos	6
IV	Formas de colaboración de los ciudadanos y usuarios	7
V	Normativa reguladora de los servicios prestados por la Dirección Insular	8
VI	Compromisos de calidad.....	11
VII	Medidas de aseguramiento de la igualdad de género de atención a la diversidad, de facilitación del acceso al servicio y de mejora de las condiciones de la prestación del servicio	11
VIII	Sistemas normalizados de gestión de calidad medio ambiental y prevención de riesgos laborales	11
IX	Indicadores para la evaluación de la calidad.....	12
X	Medidas de subsanación	12
XI	Quejas y sugerencias	12
XII	Direcciones postales.....	13
XIII	Unidad responsable de la Carta de Servicios	14

I. Datos identificativos y fines de la Unidad

La Dirección Insular

La Dirección Insular de la Administración General del Estado en Ibiza y Formentera es una unidad administrativa dependiente de la Delegación de Gobierno en Illes Balears y adscrita al Ministerio de Política Territorial y Administraciones Públicas.

Compete a esta unidad la función de dirigir y coordinar los servicios de la Administración General del Estado en la isla y gestionar aquellas competencias que tiene directamente encomendadas por la Ley de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (LOFAGE), su desarrollo reglamentario y la legislación sectorial específica.

La Dirección Insular realiza igualmente labores de impulso, supervisión e inspección de los servicios no integrados pertenecientes a la Administración General del Estado en la isla; asimismo tiene asignadas legalmente las funciones de comunicación, colaboración y cooperación con las Corporaciones Locales y con los órganos territoriales de la Administración de la Comunidad Autónoma en Ibiza y Formentera.

Los servicios que se prestan a los ciudadanos son de índole muy variada, ocupando un amplio espectro funcional y material, apoyándose para ello en un sistema de comunicación que abarca la información telefónica, electrónica, informática, presencial y escrita.

Finalmente su titular ejerce la dirección de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en la isla.

Funciones específicas

A la Dirección Insular de la A.G.E. en Ibiza y Formentera como órgano de la Delegación de Gobierno en Illes Balears y de acuerdo con sus instrucciones, le compete la dirección y supervisión de todos los servicios de la Administración General del Estado y sus organismos públicos situados en su territorio.

Así en concreto le corresponde en el ámbito insular:

- Proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana, a través de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado cuya dirección le corresponde a su titular.
- Ejercer las competencias sancionadoras que le atribuyan las normas.

Así mismo, le corresponde gestionar en el ámbito insular, todas aquellas competencias que ostenta la Administración del Estado en dicho ámbito tras los procesos de transferencia de competencias a favor de la Comunidad Autónoma y la integración de servicios ministeriales en la Delegación de Gobierno tras la entrada en vigor de la LOFAGE.

Así le compete:

- La dirección de los servicios territoriales ministeriales integrados, de acuerdo con las instrucciones de la Delegación de Gobierno.
- El impulso, supervisión e inspección de los servicios no integrados.

La Dirección Insular realiza igualmente, y de acuerdo con las instrucciones de la Delegación de Gobierno, labores de comunicación, cooperación y colaboración con los órganos territoriales de la Administración autonómica, y con las Entidades Locales, y en concreto informar sobre la incidencia en el territorio insular de los programas de financiación estatal.

Organización

Para el desarrollo de las funciones que tiene encomendada, la Dirección Insular está integrada por una Secretaría General en la que, de conformidad con lo previsto en el Real Decreto 1330/1997, de 1 de agosto (B.O.E. del 20), se encuadran los servicios comunes de la misma oficina de información y atención al ciudadano, personal, gestión económica y patrimonial, registro, unidad contra la violencia sobre la mujer, así como los correspondientes a derechos ciudadanos, procesos electorales, autorizaciones administrativas, extranjería, relaciones con las Administraciones Territoriales.

II. Relación de servicios prestados

La Dirección Insular de la A.G.E. como órgano de la Delegación de Gobierno en Illes Balears, es el máximo exponente de la Administración General del Estado en el ámbito insular.

En la gestión de los servicios que tiene encomendados habrá que distinguir un triple ámbito:

1.- En primer lugar los que se gestionan desde la Secretaría General, entre los que se encuentran:

- La garantía de los derechos ciudadanos y seguridad ciudadana, en cuanto a la tramitación de procedimientos relativos al ejercicio del derecho de reunión, tramitación de procedimientos sancionadores en materia de seguridad ciudadana, seguridad privada, etc.
- Unidad contra la violencia sobre la mujer.
- Autorizaciones administrativas en relación con el control, tenencia y uso de armas y explosivos, medidas de seguridad, control de orden público y seguridad privada.
- Trabajo e inmigración, información general y tramitación de expedientes para la concesión de autorizaciones de trabajo y residencia, tanto comunitarios o como régimen general.
- Relaciones con las Administraciones Territoriales en lo que respecta a la labor de control, coordinación, cooperación e información.
- Información y atención al ciudadano; Información personal y telefónica de la Administración General del Estado; Convocatorias de empleo público;

Premios, becas, ayudas y subvenciones; Cursos y concursos de provisión de puestos; Procedimientos administrativos; Legislación; BOE y BOIB; Recepción, registro y envío de documentación de entrada para su distribución; Ventanilla Única etc.

2.- En segundo lugar, se trata de los servicios “necesarios” integrados en la Delegación de Gobierno y en cuya gestión colabora la Dirección Insular como son:

- Los de educación que se encargan de la Inspección del sistema educativo, de la homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación no universitaria, de la equivalencia a efectos laborales del certificado de estudios primarios con el graduado escolar, títulos universitarios etc.
- Fomento, como es la tramitación de compensaciones al transporte marítimo y/o aéreo de mercancías con origen o destino en Illes Balears.
- Industria y energía, estudio de expedientes, propuesta de resolución y seguimiento y control de las autorizaciones administrativas en materia de explosivos, armeros. Información y recepción de solicitudes del Registro de la Propiedad Industrial.
- Sanidad y Política Social, colaboración en las competencias estatales de sanidad exterior.
- Servicios periféricos del Ministerio de Trabajo e Inmigración, como salarios de tramitación, certificaciones de emigrantes retornados, solicitudes y poderes para el FOGASA.
- Agricultura y Pesca. Colaboración en las actuaciones de inspección pesquera, de sanidad animal y vegetal
- Servicio periférico del Parque Móvil.
- Relaciones con las Administraciones Territoriales.

3.- En tercero y último lugar estarían los servicios excluidos de tal integración que conservan funciones y competencias gestionadas directamente desde los Departamentos Ministeriales de la Administración del Estado, como son las Entidades Gestoras de la Seguridad Social (INSS, ISM), la Tesorería General de la Seguridad Social, el SPEE, la Inspección de Trabajo, la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, Delegación de Economía y Hacienda; Demarcación de Costas, Capitanía Marítima, respecto de las cuales compete a la Dirección Insular su impulso, supervisión e inspección.

Por último destacar también la labor desempeñada por la Dirección Insular, como órgano de la Delegación de Gobierno, en cuanto a la cooperación, colaboración, control, información y comunicación de la Administración General del Estado con las Administraciones Autonómica y Local.

Se incluye un catálogo detallado de todos los servicios prestados por la Dirección Insular de la A.G.E. en Ibiza y Formentera.

III. Derechos de los Ciudadanos

De acuerdo con lo dispuesto en la LRJAP-PAC, 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.

Según el desarrollo que de la Ley se contiene en el RD 208/1996 de 9 de febrero (BOE 4 de marzo) sobre servicios de Información Administrativa estos constituyen “un cauce adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos”.

De manera general, los ciudadanos tienen derecho a:

1.- Recibir información general:

Es la información administrativa relativa a la identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas; proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar; la referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que aquellos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones públicas, en su conjunto, o con alguno de sus ámbitos de actuación.

2.- A recibir información particular:

La concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración General del Estado y de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos. Esta información sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesados en cada procedimiento o a sus representantes legales de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 31 y 32 de la LRJAP-PAC.

Igualmente podrá referirse a los datos de carácter personal que afecten de alguna manera a la intimidad o privacidad de las personal físicas. La información sobre documentos que contengan datos de esta naturaleza estará reservada a las personas a que se refieran con las limitaciones y en los términos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal, y en el artículo 37 de la LRJAP-PAC.

3.- De acuerdo con lo dispuesto en la LRJAP-PAC (art. 35), los ciudadanos tienen derecho:

- A conocer, en cualquier momento el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

- A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos.
- A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma.
- A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- A obtener información y orientación (presencial, telefónica, electrónica) acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Al acceso a archivos y registros de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución, en la propia LRJAP-PAC u otras Leyes.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (atención directa y personal)
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

4.- Igualmente los ciudadanos tienen asimismo, de acuerdo con el Art. 6 de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los servicios público, el derecho a relacionarse con la Administración y a obtener información a través de medios electrónicos.

IV Formas de colaboración de los ciudadanos y usuarios

Los ciudadanos y los usuarios de los servicios de la Dirección Insular de la A.G.E. en Ibiza y Formentera podrán colaborar en la prestación de los mismos 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 y la legislación vigente.

V Normativa reguladora de los servicios prestados por la Dirección Insular de la A. G. E. en Ibiza y Formentera

Se encuentra recogida en los siguientes textos legales:

- Constitución española de 1978.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- La Ley 6/1997 de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.
- Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Real Decreto 617/1997, de 25 de abril, de Subdelegados de Gobierno y Directores Insulares de la Administración General del Estado.
- El Real Decreto 1330/1997, de 1 de agosto, de Integración de Servicios Periféricos y de Estructura de las Delegaciones de Gobierno.
- Orden de 7 de noviembre de 1997 que desarrolla dicho Real Decreto 1330/1997.
- Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, de Protección de Seguridad Ciudadana, modificada por la Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto.
- Ley 23/1992, de 30 de julio, de Seguridad Privada.
- Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, Reglamento de Seguridad Privada
- Real Decreto 1778/1994, de 5 de agosto. Otorgamiento, Modificación y Extinción de las Autorizaciones Administrativas.
- Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora.
- Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas.
- Real Decreto 230/1998, de 16 de febrero, Reglamento de Explosivos. Modificado por Real Decreto 277/2005, de 11 de marzo.
- Real Decreto 563/2010, de 7 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de artículos pirotécnicos y cartuchería.
- Ley 19/2007, de 11 de julio, contra la Violencia, el Racismo, la Xenofobia y la Intolerancia en el Deporte.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social, modificada por la Ley Orgánica 8/2000, de 22 de diciembre, por la Ley Orgánica 11/2003, de 29 de septiembre, por la Ley Orgánica 14/2003, de 20 de noviembre y por la Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre.
- Ley 7/1985 de 2 de abril, de las Bases del Régimen Local y R.D. Leg. 781/1986, de 18 de abril por el que se aprueba el Texto Refundido de las Disposiciones Legales vigentes en materia de Régimen Local.

- El Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se Regulan los Servicios de Información y Atención Administrativa al Ciudadano.
- El Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes escritas y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.
- Real Decreto 738/1997, de 23 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de ayudas a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.
- Ley Orgánica 14/1999, de 9 de junio, modificación del Código Penal de 1995, en materia de protección a las víctimas de malos tratos y de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.
- Real Decreto 429/2003, de 11 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 738/1997, de 23 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de ayudas a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.
- Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las víctimas de la violencia doméstica.
- Real Decreto 355/2004, de 5 de marzo, por el que se regula el Registro Central para la protección de las víctimas de la violencia doméstica. Real Decreto 513/2005, de 9 de mayo, que lo modifica.
- Real Decreto 1452/2005, de 2 de diciembre, por el que se regula la ayuda económica establecida en el artículo 27 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de de protección integral contra la violencia de género.
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Ley 14/1986 de 25 de abril, General de Sanidad y R.D. 1418 de 1986 sobre Funciones del Ministerio de Sanidad y Consumo en Materia de Sanidad Exterior.
- Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, de Régimen Electoral General con las modificaciones de la Ley Orgánica 2/2011 de 28 de Enero.
- Real Decreto 835/2003, de 27 de junio, por el que se regula la Cooperación Económica del Estado a las inversiones de las Entidades Locales modificado por Real Decreto 1263/2005, de 21 de octubre.
- Ley 30/1984, de 2 de agosto, de medidas para la Reforma de la Función Pública.
- Plan Concilia.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 522/2006, de 28 de abril, por el que se suprime la aportación de fotocopias de documentos de identidad en los procedimientos administrativos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.
- Orden ECI/1712/2005, de 2 de junio, por la que se modifica la ECEI/3686/2004, de 3 de noviembre, por la que se dictan normas para la aplicación del Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, que regula las condiciones de Homologación y Convalidación de Títulos Extranjeros de Educación Superior.

- Real Decreto 1493/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueban las normas reguladoras de la concesión directa de ayudas destinadas a atender las situaciones de extraordinaria necesidad de los españoles retornados.
- Orden TAS/874/2007, de 28 de marzo, por la que se establecen las bases reguladoras de la concesión de subvenciones, destinadas a los programas de actuación para la ciudadanía española en el exterior y los retornados
- Real Decreto 8/2008, de 11 de enero, por el que se regula la prestación por razón de necesidad a favor de los españoles residentes en el exterior y retornados.
- Ley 3/2005, de 18 de marzo, por la que se reconoce una prestación económica a los ciudadanos de origen español desplazados al extranjero durante su minoría de edad, como consecuencia de la Guerra Civil, y que desarrollaron la mayor parte de su vida fuera del territorio nacional.
- Catalogo de medidas urgente en la lucha contra la violencia de Género.
- Plan de sensibilización y Prevención de la Violencia de Género.
- Real Decreto 738/1997, de 23 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de ayudas a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.
- Real Decreto 429/2003. de 11 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 738/1997, de 23 de mayo, por el que se aprueba el reglamento de ayudas a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.
- Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las víctimas de la violencia doméstica.
- Real Decreto 355/2004. de 5 de marzo, por el que se regula el Registro Central para la protección de las víctimas de la violencia doméstica. Real Decreto 513/2005, de 9 de mayo, que lo modifica.
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del Derecho de Reunión, modificada por la Ley Orgánica 9/1999, de 21 de abril.
- Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita
- Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Extranjería.
- Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de los Estados Miembros de la Unión Europea y de otros Estados Parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.
- Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria.
- Ley Orgánica 11/2003, de 29 de septiembre, de medidas concretas en materia de seguridad ciudadana, violencia doméstica e integración social de los extranjeros.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto, por la que se regula la utilización de Videocámaras por la Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en lugares públicos.

VI Compromisos de calidad

- 1.- Actualización cada 15 días hábiles de la base de datos y de la información disponible.
- 2.- Tiempo de las llamadas atendidas no será superior a 5 minutos.
- 3.- Contestación quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- 4.- Tramitación de la documentación presentada al amparo del Art. 38 de la L.R.J.A.P. y P.A.C. antes de 24 horas.

VII. Medidas de aseguramiento de la igualdad de género de atención a la diversidad, de facilitación del acceso al servicio y de mejora de las condiciones de la prestación del servicio.

- La Dirección Insular se compromete a respetar la igualdad de trato entre mujeres y hombres de conformidad con lo dispuesto por la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y la Disposición Adicional Octava de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Así mismo se compromete a mejorar la calidad en la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Esta Dirección Insular facilitará a sus usuarios el acceso a las instalaciones para informar respecto de cualquier asunto de competencia del centro y orientar sobre el órgano o unidad competente, dentro del marco jurídico dispuesto en los artículos 37 y 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

VIII Sistemas normalizados de gestión de calidad medio ambiental y prevención de riesgos laborales

- **GESTION DE CALIDAD:** Esta Dirección Insular lleva a cabo entre los usuarios de sus servicios encuestas de percepción de calidad de los servicios prestados, con una periodicidad trimestral.
- **GESTION DE MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES:** La Dirección Insular realiza, entre otras acciones, impresión a doble cara, reciclaje de papel y cartón, tóner de fotocopiadora e impresora. Se fomentan los documentos electrónicos y archivos digitales, control de temperatura y el mantenimiento periódico de los equipos de aire acondicionados, la desconexión automática de los ordenadores..... todo ello de conformidad con lo dispuesto por las Instrucciones de 29 de octubre de 2008 del Subsecretario de Administraciones Públicas por la que

se determinan medidas en relación con el uso más reciente de los recursos en el Departamento, el plan de austeridad de 17 de febrero de 2009 aprobado por el Subsecretario del Ministerio de la Presidencia, las cincuenta medidas para la austeridad de las Delegaciones del Gobierno del Director General de Coordinación y Administración de los Servicios Periféricos de 20 de Mayo de 2010.

IX Indicadores para la evaluación de la calidad

- Porcentaje de actualización de la base de datos y de la información cada 15 días hábiles
- Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de 5 minutos
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 15 días hábiles.
- Porcentaje de documentos entregados por Registro y remitidos a su destino antes de 24 horas.

X Medidas de Subsanación

- Caso de que se produjese un incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta carta, el ciudadano podrá plantear una reclamación por incumplimiento.
- Las reclamaciones deberán dirigirse a la Unidad de responsable de la carta de Servicios.
- Una vez realizado el oportuno reconocimiento de incumplimiento por parte del responsable del Servicio indicado el/la Director/a enviará al usuario un escrito de disculpas, dando cuenta de las medidas adoptadas para corregir las deficiencias del servicio prestado.

XI Quejas y sugerencias

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios de la Dirección Insular, mediante las fórmulas que a continuación se detallan:

- Presencialmente rellenando en el Registro General los impresos disponibles a tales efectos.
- Mediante correo postal dirigido a esta Dirección Insular.
- A través de la sede electrónica del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública. (se necesita firma electrónica)

XII Direcciones Postales y Telefónicas

Se incluye a continuación no sólo el nombre de los responsables de las diferentes unidades sino también su emplazamiento, dirección postal, teléfono, etc.

Director Insular de la A.G.E. en Ibiza y Formentera:
Rafael García Vila

Secretaria General:
Sra. D^a. Margarita Monjo Mir

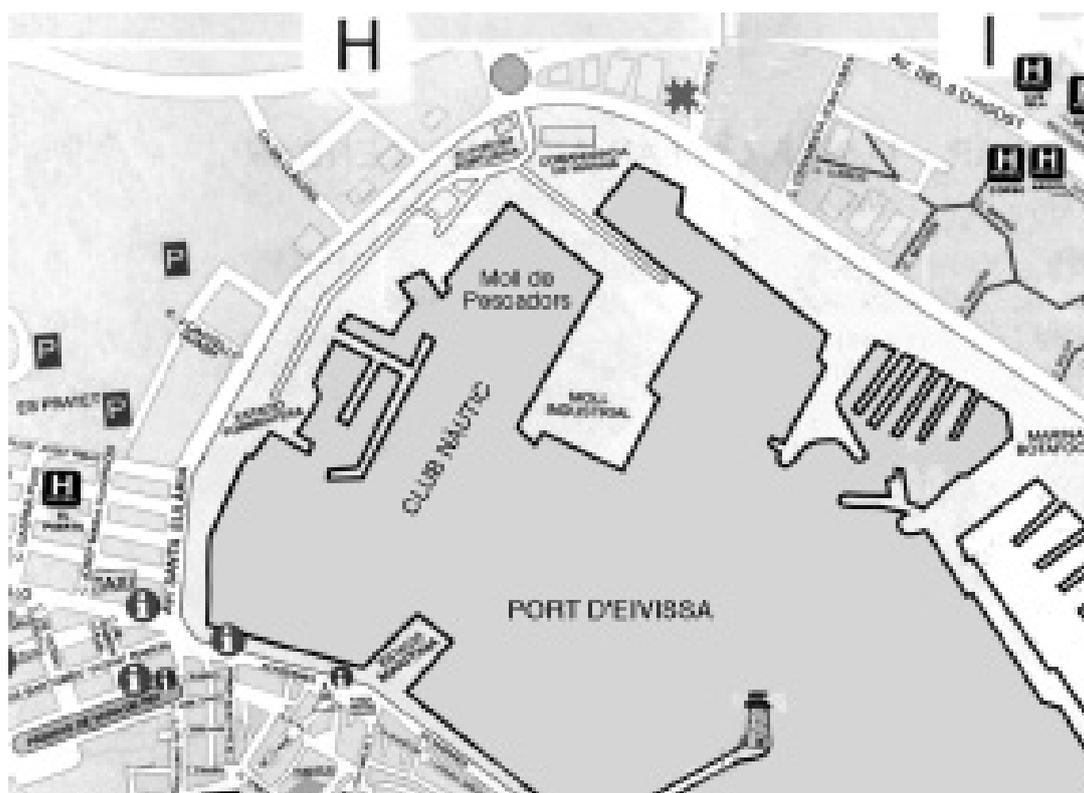
Domicilio Provisional:
P^o Juan Carlos I, s/n, "Casa del Mar" - 07800 Eivissa
Teléfono oficinas generales:
971 98 90 55

Teléfono extranjería:
971 98 90 50 / 971.98.90.56

Fax: 971 98 90 60

Sede Electrónica:
<https://sede.seap.minhap.gob.es/> (se necesita firma electrónica)

Plano de Situación



XIII. Unidad Responsable de la Carta de Servicios

Secretaria General de la Dirección Insular de la Administración General del Estado en Ibiza y Formentera.

Pº Juan Carlos I, s/n - 07800 Eivissa
Tlfo. 971.98.90.55 - Fax. 971.98 90 60

CATALOGO DE SERVICIOS PRESTADO POR LA DIRECCIÓN INSULAR DE LA A.G.E. EN IBIZA Y FORMENTERA

SECRETARÍA GENERAL

El Registro General y la Unidad de Información y Atención al Ciudadano de esta Dirección Insular está abierta en horario de 9 a 17:30 horas de lunes a viernes y sábados de 09:00 a 14:00 horas.

REGISTRO E INFORMACIÓN AL CIUDADANO

1. Información, recepción, tramitación y resoluciones referentes a oposiciones y concursos de la Administración General del Estado, listas provisionales y definitivas de admitidos y excluidos, fecha de cada uno de los ejercicios, listas de aprobados, fechas de entrega de documentos y nombramiento de funcionarios en practicas y de carrera.
2. Facilitar Bases de Ofertas de Empleo y oposiciones, entrega de instancias a los interesados y su posterior recogida, incluyendo compulsas de los documentos que se acompañan y remisión al destino correspondiente. (Ventanilla Única).
3. Recepción, registro, compulsas.
4. Información general sobre trámites administrativos.
5. Información general sobre servicios de las Administraciones Públicas (ubicación, oficinas, teléfonos, competencias, etc.)
6. Recepción de quejas y sugerencias. Remisión a la Unidad administrativo afectada y en su caso- envío de la respuesta a la persona que iniciara el procedimiento.
7. Entrega de impresos de pago de diferentes tasas.
8. Tramitación de devoluciones de documentación personal extraviada en otros países.
9. Información general sobre becas, ayudas, premios y subvenciones.
10. Recepción, registro, compulsas de todo tipo de documentación dirigida a cualquier Administración Pública
11. Asesoramiento y búsqueda de legislación.

EXTRANJERÍA

1. Atención al público e información general sobre el régimen de extranjería.
2. Tramitación y resolución de expedientes de:
 - Tarjeta de residencia de familiar de ciudadano de la Unión
 - Autorizaciones de Regreso
 - Autorización de residencia temporal en virtud de reagrupación familiar
 - Autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales

- Autorización de residencia de larga duración
 - Menores extranjeros no acompañados
 - Extinción de autorizaciones de residencia y /o trabajo de tarjetas de identidad de extranjeros.
 - Autorizaciones de estancia para estudios, investigación, intercambio y voluntariado.
 - Informes para la obtención de visados en procesos de adopción internacional.
 - Autorización de residencia temporal
3. Tramitación de expedientes de :
- Autorización de residencia temporal y trabajo y su renovación
 - Autorización de residencia temporal y trabajo de duración determinada
 - Autorizaciones para trabajar
 - Modificaciones de las situaciones administrativas
 - Contingentes Anuales de trabajadores extranjeros
4. Elaboración de estadísticas en materia de extranjería e inmigración.

AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS

1. Autorización o denegación de apertura de establecimientos obligados a disponer de medidas de seguridad.
2. Autorización o denegación de un establecimiento como armería, pirotecnia etc.
3. Autorización o denegación para utilización habitual de explosivos con ámbito insular, utilización eventual de explosivos, voladuras especiales y espectáculos pirotécnicos de más de 50 kg. de mezcla explosiva.
4. Autorización o denegación de armeros de empresas de seguridad, de servicios de vigilancia con arma o imposición de los mismos, servicios de seguridad en polígonos industriales o urbanizaciones, cambios de uniformidad del personal de empresas de seguridad.
5. Autorización o denegación de realización de concursos o actividades con armas de fuego a que se refiere el art. 149.3 del Reglamento de Armas (tiro al plato...)

DERECHOS CIUDADANOS

1. Tramitación de comunicaciones de convocatorias de manifestaciones y concentraciones (Ley Orgánica 9/1983).
2. Coordinación de los órganos responsables en materia de procesos electorales.
3. Tramitación de expedientes de fijación de servicios mínimos de obligado cumplimiento en caso de huelga en servicios públicos estatales bajo responsabilidad de la Administración General del Estado (Art. 10 RDL 17/1977, de 4 de marzo)

SANCIONES ADMINISTRATIVAS

1. Tramitación de procedimientos sancionadores:
 - Aplicación de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre protección de la seguridad ciudadana.
 - Aplicación de la Ley 10/1990, del Deporte.
 - Aplicación de la Ley 23/1992, de Seguridad Privada
2. Procedimiento para la suspensión de las sanciones por infracción al art. 25.1 de la Ley Orgánica 1/1992.
3. Atención y consulta de ciudadanos y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del estado, sobre tramitación de expedientes y cuestiones técnicas.

RELACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES TERRITORIALES

1. Controles periódicos de recepción de Actas y Extractos de Sesiones de las Corporaciones Locales a efectos de control de legalidad de dichos actos y acuerdos por parte de la Delegación de Gobierno.
2. Cooperación Económica Local (seguimiento de las inversiones que realizan las Entidades Locales a propuesta del Consell Insular y que se financian con cargo al Programa de Cooperación Económica Local del Estado, así como la distribución territorial de las subvenciones).
3. Actas de Juntas Local de Seguridad.

PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN PERIFÉRICA DEL ESTADO

1. Gestión ordinaria del personal de la Administración General del Estado en Ibiza y Formentera, y en concreto:
 - Toma de posesión y cese
 - Reconocimientos de trienios
 - Jubilaciones
 - Declaraciones de incapacidad para el servicio
 - Concesión de permisos y licencias
 - Concesión de excedencias voluntarias
 - Concesión de excedencias por cuidado de hijos
 - Incoación de expedientes disciplinarios
2. Colaboración en procesos de elecciones sindicales.

HABILITACIÓN Y GESTIÓN PATRIMONIAL

1. Gestión ordinaria del Presupuesto de la Dirección Insular
2. Gestión de inmuebles adscritos
3. Control y gestión de Inventario de bienes, muebles y enseres

COMISIÓN DE ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA

1. Tramitación de expedientes relativos a la prestación de asistencia jurídica gratuita a los ciudadanos con insuficiencia de recursos económicos, para su ulterior resolución por la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita.

GESTIÓN DE COMPENSACIONES ECONÓMICAS

Admisión y tramitación de solicitudes de subvenciones para compensar el coste del transporte marítimo y aéreo de mercancías entre las islas Baleares y la Península, así como con otros territorios de Estados miembros de la Unión Europea.

CONVALIDACIÓN DE ESTUDIOS

Trámites para la homologación y la convalidación de títulos y estudios de educación realizados en el extranjero, así como para la equivalencia a efectos laborales del certificado de estudios primarios con el graduado escolar, así mismo se realiza la entrega de títulos universitarios a sus titulares.

OTROS SERVICIOS

1. APOYO Y ASESORAMIENTO AL DIRECTOR INSULAR

1. Elaboración de la Memoria Anual e Informes trimestrales de evolución de las relaciones inter-administrativas y la aparición de incidencias que alteren el normal funcionamiento de la vida administrativa y que inciden en la opinión pública.
2. Elaboración de estudios e informes sobre las políticas públicas e inversiones estatales con repercusión en el ámbito insular.
3. Elaboración de estadísticas sobre delincuencia y aprehensión de droga
4. Confección, seguimiento y control de Estadísticas Trimestrales sobre la Aplicación CRETA
5. Contestación a preguntas parlamentarias.
6. Seguimiento y Control de las Juntas Locales de Seguridad
7. Seguimiento de conflictos que puedan plantearse en el ámbito insular
8. Coordinación de la representación de la Administración General del Estado en diversas instituciones: Juntas Locales de Seguridad, Forum de la Inmigració a Eivissa i Formentera...

2. SERVICIO DE PRENSA

1. Coordinación informativa entre la Dirección Insular y otros organismos públicos y medios de comunicación.
2. Apoyo a los servicios de la Administración General del Estado en su demarcación y a los desplazamientos de los Altos Cargos de la Administración Central.