



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓ
DEL GOVERN A LES
ILLES BALEARS

DIRECCIÓ INSULAR DE
L' A.G.E. A
MENORCA

DIRECCIÓ INSULAR DE L'ADMINISTRACIÓ GENERAL DE L'ESTAT A MENORCA

***Carta de
Serveis***

2020 a 2023



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

ÍNDEX

I.- PRESENTACIÓ

II.- DADES D'IDENTIFICACIÓ I FINALITATS

III.- RELACIÓ DE SERVEIS PRESTATS

- OFICINA D'INFORMACIÓ, ATENCIÓ AL 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

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.- NIVELLS O COMPROMISOS DE QUALITAT QUE S'OFEREIXEN

IX.- INDICADORS DE QUALITAT OFERTS

X.- MESURES D'ESMENA EN CAS D'INCOMPLIMENT DELS COMPROMISOS

XI.- MESURES QUE ASSEGUREN LA IGUALTAT DE GÈNERE, QUE FACILITEN L'ACCÉS A EL SERVEI I QUE MILLOREN LES CONDICIONS DE LA PRESTACIÓ

XII.- SISTEMES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT, MEDI AMBIENT I PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

XIII.- HORARIS, ADRECES TELEFÒNIQUES, TELEMÀTIQUES I POSTALS

XIV.- PLÀNOL DE SITUACIÓ I FORMES D'ACCÉS I TRANSPORT

XV.- UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVEIS

P resentaci3n

El servei als ciutadans 3s l'objectiu de les Direccions Insulars de Govern en les diferents illes que configuren la geografia espanyola, i la millora permanentment la qualitat d'aquest servei 3s l'afany dels seus empleats i responsables.

Les cartes de serveis s'integren en el conjunt d'accions evolutives impulsades des del Ministeri de Pol3tica Territorial i Funci3n P3blica dins del seu pla per a la millora de la qualitat dels serveis administratius, amb la finalitat de construir una nova Administraci3n regida pels principis funcionals d'efic3cia, efici3ncia, transpar3ncia i servei efectiu als ciutadans, que situï aquests en el centre de les decisions.

En aquest sentit ressalta el seu paper fonamental en la difusi3n entre els ciutadans de quins s3n els compromisos de qualitat de les Unitats de l'Administraci3n i de quins s3n els esforços de millora.

Des d'aquesta premissa, els comentaris que ens facin 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, un cop aprovada, dues versions oficials, una en castell3n i una altra en catal3n.

Agraïm la seva atenci3n i esperem que aquest document li sigui d'utilitat.

Dades identificatives i finalitats

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

La principal competència d'aquesta unitat administrativa és gestionar en l'àmbit de l'illa totes aquelles funcions que li encomana la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic de l'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 Menorca.

Aquest òrgan té també assignades legalment les funcions de comunicació, col·laboració i cooperació amb les entitats locals i amb els organismes locals de l'Administració Pública de el Consell Insular de Menorca i de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

L'objectiu fonamental d'aquesta Carta és mostrar al ciutadà tots els serveis que la Direcció Insular presta, identificar-ne les unitats competents, informar els usuaris dels seus drets i presentar els compromisos de qualitat assumits.

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



Relació de serveis prestats

Des de la Direcció Insular de l'Administració General de l'Estat a Menorca es presten els següents serveis a l'ciudadà:

OFICINA D'INFORMACIÓ, ATENCIÓ A EL 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 ajuts, subvencions, premis i beques de les administracions públiques.
- Publicacions de l'Administració General de l'Estat.
- Consulta d'el Butlletí Oficial de l'Estat, Boletín Oficial de les Illes Balears i Diari Oficial de la Unió Europea.
- Informació sobre legalització de documents (Conveni de l'Haia).
- Informació i tramitació de taxes, certificats de penals i últimes voluntats.
- Procediments que es tramiten a la Direcció Insular.
- Homologació de títols estrangers.
- Tramitació i lliurament de el Títol de Traductor-Intèrpret Jurat.
- Col·laboració amb l'IMSERSO en la tramitació de sol·licituds a el 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 dels següents documents:

- Rebuts relatius a les sol·licituds i escrits presentats, així com la compulsa, si escau, 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 les armes i l'exhibició d'objectes perillosos per a la integritat física de les persones amb la finalitat de causar intimidació.
- Infraccions per no tenir la documentació requerida per a les armes reglamentàries, per pèrdua, negligència o per l'omissió o insuficiència de mesures per 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 substància 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 a el públic.
- Sanció pel trasllat de persones, amb qualsevol tipus de vehicle, amb l'objecte de facilitar a aquestes l'accés a drogues tòxiques, estupefaents o substàncies psicotròpiques, sempre que no constitueixi delictes.

- Sanció per conductes de tolerància de l'consum il·legal o el tràfic de substàncies tòxiques, estupefaents o substàncies psicotròpiques en locals o establiments públics o la falta de diligència en ordre a impedir per part dels responsables dels mateixos.
- Suspensió, per inici de tractament de deshabituació, de sancions imposades per la tinença il·lícita o consum públic de drogues per als menors d'edat.

3. Seguretat ciutadana

- Infraccions per conductes que originen desordres greus en les vies, espais o establiments públics, o causin danys als béns d'ús públic o les que consisteixin en alterar la seguretat col·lectiva o originen 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.
- Per manca de registres exigits en activitats amb transcendència per a la seguretat ciutadana com: allotjament, comerç o reparació d'objectes usats, lloguer o desballestament de vehicles de motor, compravenda de joies i metalls preciosos.
- Per l'incompliment de l'obligació d'obtenir la documentació personal o la negativa a lliurar aquesta, quan hagi estat acordada la seva retirada o retenció.
- Infraccions per la celebració de reunions en llocs de trànsit públic o de manifestacions incomplint el que preceptua la llei, sempre que aquestes 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 fora 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 a polígons industrials i urbanitzacions.
- Exempcions al deure d'uniformitat de el personal de seguretat privada.
- Autoritzacions Vigilants de Seguretat en Espais Públics.

- Emissió de certificats Vigilant Jurat de Seguretat que van prestar al seu dia jurament a la Delegació per a poder habilitar el títol.

ASSISTÈNCIA JURÍDICA GRATUÏTA

Adscrita orgànicament a la Direcció Insular de Govern a Menorca, la Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta té com a funció reconèixer el dret a l'assistència jurídica gratuïta als ciutadans que ho sol·liciten, en aquells procediments que necessiten 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 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 de les Illes Balears.
- Reconeixement o denegació del dret als sol·licitants d'aquest, d'acord amb 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 no té servei d'atenció directa a les dones víctimes, sinó que s'encarrega d'informar sobre els serveis existents a la Comunitat Autònoma 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 de Menorca.
- 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, tracta de dones amb fins 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 fins 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.
- Funcions en l'àmbit d'altres formes de violència contra les dones (mutilació genital femenina, matrimonis forçats, tracta de dones amb fins d'explotació sexual, etc.).

ESTRANGERIA I IMMIGRACIÓ

Concessió o denegació, en aplicació de la normativa vigent de:

- Autorització i renovació de residència temporal i treball per compte propi i per compte d'altri.
- Autorització i renovació de residència i treball en el marc de prestacions transnacionals de serveis.
- Autorització i renovació de residència i treball per a investigació.
- Autoritzacions per treballar i les seves excepcions.
- 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.

- Autoritzaci3n de residència de menors.
- Informaci3n i atenci3n al p3blic sobre els tràmits anteriorment enumerats.

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 integraci3n social.
- Instrucci3n i resoluci3n de procediments sancionadors per la comissió d'infraccions lleus de la LO 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 preveu 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 preveu 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 amb 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 previstos 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, d'1 d'octubre, reconeix els drets de la persona interessada en el procediment administratiu. Sent els següents:

- a) A conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en què tinguin la condició d'interessats; el sentit de l'silenci administratiu que correspongui, en el 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 tindran dret a accedir i a obtenir còpia dels documents continguts en els esmentats procediments.

Els que 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 que funcionarà com un portal d'accés.

S'entén complerta l'obligació de l'Administració de facilitar còpies dels documents continguts en els procediments mitjançant la posada a disposició de les mateixes en el punt d'accés general electrònic de l'Ajuntament o en les seues electròniques que corresponguin.

- b) A identificar les autoritats i a el personal al servei de les administracions públiques sota la responsabilitat dels quals es tramitin els procediments.
- c) A no presentar documents originals llevat que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable estableixi el contrari. En el 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 a l'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 de l'procediment anterior a l'tràmit d'audiència, que han de tenir 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 que preveu l'article 98.2.
- i) Qualsevol altres que els reconeguin la Constitució i les lleis.

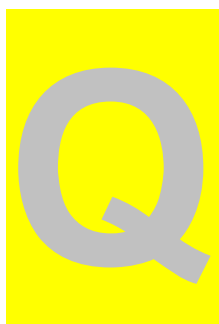
1) A més dels drets que preveu l'apartat anterior, en el cas de procediments administratius de naturalesa sancionadora, els presumptes responsables tindran els següents drets:

- a) A ser notificat dels fets que se li imputen, de les infraccions que tals fets puguin constituir i de les sancions que, si escau, 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 atribueix aquesta competència.
- b) A la presumpció de no existència de responsabilitat administrativa mentre no es demostrï el contrari.

Formes de participació dels ciutadans en 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 Menorca, els ciutadans i usuaris poden participar i col·laborar en les millores de la prestació dels serveis utilitzant qualsevol dels següents mitjans o canals:

- La expressió de les seves opinions en les enquestes que periòdicament es realitzen, la finalitat de les quals és mesurar el grau de satisfacció dels ciutadans.
- La formulació de queixes i suggeriments d'acord amb la previst en la present Carta i en la legislació vigent.
- Mitjançant escrits o comunicacions electròniques que s'adrecin a la unitat responsable d'aquesta Carta de Serveis.



ueixes i suggerències

D'acord amb el que estableix el capítol IV de 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 Menorca o respecte a el funcionament general en els llocs i formes següents:

- Les queixes poden formular-se personalment omplint el corresponent formulari de Queixa-Suggeriments disponible a l'Oficina de Registre, Informació i Atenció a l'Ciudadà.
- Per correu postal.
- Mitjançant correu electrònic a personal_oiac.menorca@correo.gob.es, o a través de la seu electrònica de l'Ministeri de Política Territorial i Funció Pública. Per utilitzar aquests mitjans és necessari el DNI electrònic o certificat electrònic en vigor.

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

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

Les queixes formulades d'acord amb el que s'ha previst no tindran, en cap cas, la qualificació de recurs administratiu ni la seva presentació interromprà els terminis establerts en la normativa vigent ni condicionen 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.

Normativa bàsica reguladora dels serveis

Una de les principals característiques de l'Administració és el principi de legalitat que vol dir 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 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. Al punt d'accés general té a la seva disposició un cercador de legislació.

Al web de 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 es pot realitzar a través dels serveis de La meva BOE (https://www.boe.es/biblioteca_juridica/index.php?tipo=C&modo=2)

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 Menorca.

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 de Sector Públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives de el Parlament Europeu i de 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 se 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 se suprimeix l'exigència d'aportar el certificat d'empadronament, com a document probatori de el 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, d'1 d'octubre, de règim jurídic de l'Sector Públic.
- Reial Decret 208/1996, de 9 de febrer, pel qual es regulen els serveis d'informació administrativa i Atenció a l'Ciutadà.
- Reial Decret 1330/1997, d'1 d'agost, d'integració de serveis perifèrics i d'estructures de les Delegacions de Govern, i Ordre de 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 de 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 de 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 de el 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.

- 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 el 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 Ciudadans

- Llei Orgànica 9/1983, de 15 de juliol, reguladora de el 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 4/2015, 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, de 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 a l' 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.

- Llei Orgànica 9/1983, de 15 de juliol, reguladora de el 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 4/2015, 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, de 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 a l'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 de el 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.
- Ordre INT / 314/2011, d'1 de febrer de 2011 (Resolució 3168), sobre empreses de seguretat privada.
- Ordre de 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 (BOE nº 11 de 12 de gener de 1996).
- 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 de Govern en les comunitats autònomes i de les subdelegacions de Govern i direccions insulars, respectivament.

Estrangeria

- Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, de sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i su Integració social, i el Reial Decret 557/2011, de 20 d'abril, paper qual s'aprova el su 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 a l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu.

Nivells o compromisos de qualitat que se n'ofereixen

La declaració de compromisos de qualitat constitueix el nucli d'una Carta de Serveis i el que aporta un valor afegit sobre el que estableix 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 Menorca es compromet a prestar els seus serveis als ciutadans, segons es recull en aquesta Carta, d'acord amb els següents nivells de qualitat:

- Atendre les trucades telefòniques en un temps màxim de 2 minuts. (Queda exclosa d'aquest compromís la Unitat d'Estrangeria per la seva singularitat.).
- Atendre les consultes presencials abans de 15 minuts.
- Contestar els escrits rebuts en un termini màxim de 10 dies hàbils.
- Contestar els correus electrònics rebuts en el termini de 5 dies hàbils
- Contestar les queixes i suggeriments en un termini màxim de 10 dies hàbils.
- Les consultes telefòniques que requereixin una actuació posterior de l'empleat públic seran ateses en un termini màxim d'un dia hàbil i seran contestades en la forma que hagi indicat el ciutadà (telefònica, telemàtica o correu postal).

Indicadors per a l'avaluació seguiment de la Carta de Serveis

Per tal de poder comprovar el nivell de compliment dels objectius abans esmentats, s'estableixen els següents indicadors de el nivell de qualitat dels serveis prestats per la Direcció Insular de l'Administració General de l'Estat a Menorca:

- Percentatge de trucades telefòniques contestades abans de 2 minuts.
- Percentatge de consultes presencials ateses abans de 15 minuts.
- Percentatge d'escrits contestats en el termini de 10 dies hàbils.
- Percentatge de correus electrònics resposts en 5 dies hàbils.
- Percentatge de queixes i suggeriments contestats en un termini màxim de 10 dies hàbils.
- Percentatge de consultes telefòniques que requereixin una posterior actuació de l'empleat públic, ateses en la forma sol·licitada pel ciutadà i en el termini màxim d'un dia hàbil.

Mesures de subsanació en cas d'incumpliment dels compromisos

En cas d'incompliment d'alguns dels compromisos descrits, que en cap cas donaran lloc a responsabilitat patrimonial per part de l'Administració, els ciutadans podran presentar la reclamació oportuna, que haurà de ser adreçada a la Unitat responsable de la Carta de Serveis.

Un cop comprovat i reconegut l'incompliment, Director/a Insular de l'Administració General de l'Estat a Menorca enviarà a l'ciutadà una carta en què s'informarà de les causes que van motivar la reclamació i de les mesures adoptades per evitar un nou incompliment.

Mesures que asseguren la igualtat de gènere, que faciliten l'accés al servei i que milloren les condicions de la prestació

Com a compromís general d'actuació dels empleats públics de la Direcció Insular de l'Administració General de l'Estat a Menorca, s'assumeixen els valors constitucionals de legalitat, objectivitat, eficàcia i servei als ciutadans, a l'efecte 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 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 puguin afectar competències compartides.
- Avaluar, de forma 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'establisquen.
- Garantir que els serveis de la Direcció Insular es prestaran d'acord als principis de neutralitat, imparcialitat i transparència, amb criteris de responsabilitat professional i respecte als principis de legalitat i interdicció de l'arbitrarietat.
- Dotar la Direcció Insular de condicions òptimes d'accessibilitat a l'edifici i 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 d'aquesta 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 dades següents:
 - 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 de personal, en les diferents matèries que afecten a la Direcció Insular, especialment en relació amb les noves tecnologies.
- Incorporació, si escau, de les millores que es derivin de les queixes i suggeriments que es puguin presentar.

Gestió de el Medi Ambient

Programa d'estalvi energètic dirigit a el 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 a la Delegació / Subdelegació / Direccions Insulars:

- Paper i cartró.
- Plàstic.
- Tòner i combustible 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.
- Investigació dels accidents de treball que es produeixin.
- Està constituït el Comitè de Seguretat i Salut de l'Administració perifèrica de l'Estat.

H

oraris, adreces telefòniques, telemàtiques i postals

Horaris d'atenció a l'Públic:

- De dilluns a divendres, de 8 a 15:00 hores (entre el 16 de juny i el 15 de setembre, de 8 a 15 hores).
- En matèria d'estrangeria: de dilluns a divendres, de 9 a 13:30 hores.

Direccions telefòniques:

Centraleta 971989280
Informació i Registre 971989291/87
Estrangeria (Només s'atén presencialment) 971.989.281
Sancions 971989290
Justícia Gratuïta 971989282
Drets Ciutadans 971989290
Violència de Gènere 971989289

Direccions telemàtiques:

- Seu electrònica:

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

- Pàgina web:

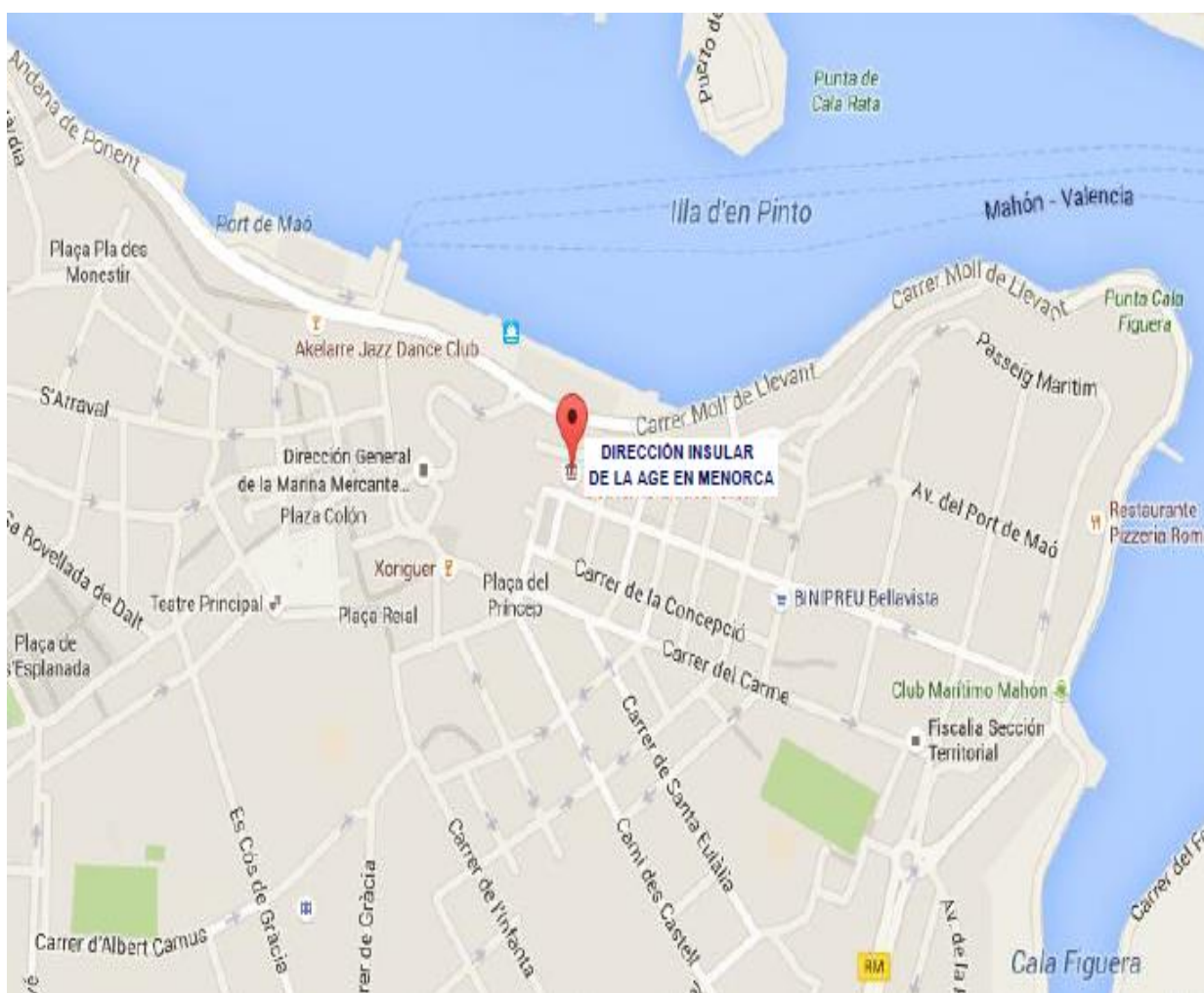
https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/illesbalears/dir_ins_menorca.html

Adreces postals:

- Adreça postal Plaça de la Miranda, 22
07701 Maó - Maó

P

lànol de situació i formes d'accés i transport



PLAÇA DE LA MIRANDA, 22
07701 MAÓ-MAHÓN
TEL.: 971 98 92 80
FAX: 971 98 92 95
Parada d' autobús més propera: número 15.



Unitat Responsable de la Carta de Serveis

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

Serà l'encarregada de vetllar pel seu compliment i de comprovar les corresponents accions de millora.

- Direcció: Plaça de la Miranda, 22 Maó-Mahón
- Telèfon: 971989282
- Fax: 971989295
- Correu electrònic: secretario_general.menorca@correo.gob.es