

## PRESENTACIÓN

La Dirección Insular de la Administración General del Estado en Menorca, es un órgano de la Delegación del Gobierno en la isla, que actúa bajo la inmediata dependencia del Director Insular.

El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno en las distintas provincias y de las Direcciones Insulares en el ámbito insular que configuran la geografía española, y mejorar permanentemente la calidad de este servicio es el empeño de sus empleados y responsables.

Las Cartas de Servicios se integran en el conjunto de acciones evolutivas impulsadas desde el Ministerio de Política Territorial y Función Pública, dentro de su plan para la mejora de la calidad de los servicios administrativos, con la finalidad de construir una nueva Administración regida por los principios funcionales de eficacia, eficiencia, transparencia y servicio efectivo a los ciudadanos, que sitúe a estos en el centro de las decisiones.

## HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

### Oficina de Información y Atención al Ciudadano y Registro General

De 09:00 a 15:00, de lunes a viernes

### Del 16 de junio al 15 de septiembre:

De 08:00 a 15:00 horas de lunes a viernes

### En materia de extranjería:

De 09:00 a 13:30 horas, de lunes a viernes.

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Dirección Insular de la Administración General del Estado en Menorca es la Unidad responsable de la Carta de Servicios.

Será la encargada de velar por el cumplimiento de la misma y de comprobar las correspondientes acciones de mejora.

Para cualquier consulta o duda pueden dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico:

[secretario\\_general.menorca@correo.gob.es](mailto:secretario_general.menorca@correo.gob.es)

## PLANO DE SITUACIÓN



### MEDIOS DE ACCESO:

PLAZA DE MIRANDA, 22  
07701 MAO-MAHÓN  
TEL.: 971 98 92 80  
FAX: 971 98 92 95

Parada de autobús más cercana: nº 15

## DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

### DIRECCIÓN INSULAR DE LA AGE EN MENORCA:

Plaza de la Miranda, 22 – 07701 Maó-Mahón

### UNIDADES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO:

Oficina de Información y atención al ciudadano

- Registro de documentos

Teléfonos

Centralita 971989280

Información y Registro 971989291/87

Extranjería: 971989281 (Sólo se atiende presencialmente)

Sanciones 971989290

Justicia Gratuita 971989282

Derechos Ciudadanos 971989290

Violencia de Género 971989289

Fax 971989295

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

Página Web:

[https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones\\_gobierno/delegaciones/illesbalears/dir\\_ins\\_menorca.html](https://www.mptfp.gob.es/portal/delegaciones_gobierno/delegaciones/illesbalears/dir_ins_menorca.html)

	<b>GOBIERNO DE ESPAÑA</b>	DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN ILLES BALEARS
		DIRECCIÓN INSULAR DE LA A.G.E. EN MENORCA



# Dirección Insular de la Administración General del Estado en Menorca

*Carta de servicios*  
**2020-2023**

Edita: Ministerio de Política Territorial y Función Pública  
NIPO: 277-20-008-2



## PRESTACIÓN DE SERVICIOS

### ■ OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO

Orientación al ciudadano en relación con los servicios y procedimientos administrativos de la Administración General del Estado. Información y consulta sobre temas y asuntos de interés general para los ciudadanos. Registro de documentos.

### ■ DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA:

Derechos fundamentales: garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación.

### ■ AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:

En materia de tenencia y uso de armas, explosivos y pirotecnia, seguridad privada.

### ■ ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA:

Tramitación de solicitudes de asistencia jurídica gratuita de los ciudadanos con insuficiencia de recursos económicos para su resolución por la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita.

### ■ UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:

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

■ EXTRANJERÍA E INMIGRACIÓN: Información sobre las condiciones de estancia y residencia de nacionales comunitarios y extracomunitarios, y sobre el estado de tramitación de los expedientes en cualquier Oficina de Extranjeros. Información, tramitación y entrega de certificados de emigrante retornado.

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- Atender las llamadas telefónicas en un tiempo máximo de 2 minutos. (Queda excluida de este compromiso la Unidad de Extranjería por su singularidad).
- Atender las consultas presenciales antes de 15 minutos.
- Contestar los escritos recibidos en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- Contestar los correos electrónicos recibidos en el plazo de 5 días hábiles.
- Contestar las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- Las consultas telefónicas que requieran una actuación posterior del empleado público serán atendidas en un plazo máximo de un día hábil y serán contestadas en la forma que haya indicado el ciudadano (telefónica, telemática o correo postal).

## INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de llamadas telefónicas contestadas antes de 2 minutos.
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 15 minutos.
- Porcentaje de escritos contestados en el plazo de 10 días hábiles.
- Porcentaje de correos electrónicos respondidos en 5 días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- Porcentaje de consultas telefónicas que requieran una posterior actuación del empleado público, atendidas en la forma solicitada por el ciudadano y en el plazo máximo de un día hábil.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS INDICADORES DE CALIDAD

Las reclamaciones por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta pueden dirigirse a la unidad responsable de la misma. El responsable del Organismo informará al ciudadano de las actuaciones llevadas a cabo y de las medidas adoptadas, en su caso. Asimismo presentará las oportunas disculpas si se hubieran observado deficiencias en relación con dichas reclamaciones.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

## FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

Los ciudadanos y los usuarios de los Servicios de la Dirección Insular de la Administración General del Estado en Menorca podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
2. Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los Servicios de la Dirección Insular de la Administración General del Estado en Menorca, de las formas siguientes:

- En el Formulario de Quejas y Sugerencias habilitado en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.
- Por correo postal.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección [secretario\\_general.menorca@correo.gob.es](mailto:secretario_general.menorca@correo.gob.es)
- A través de la sede electrónica del Ministerio de Política Territorial y Función Pública: <https://sede.administracionespublicas.gob.es/>

Para utilizar este medio es necesario el DNI electrónico o certificado electrónico en vigor.