



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
CANARIAS

DIRECCIÓN INSULAR DE
LA ADMINISTRACIÓN
GENERAL DEL ESTADO EN
LA GOMERA



Dirección Insular de la Administración General del Estado en La Gomera

Carta de Servicios

2015-2018



CALIDAD
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



NIPO: 785-17-019-X

La Dirección Insular De La Administración General Del Estado en La Gomera Presta Los SiGuintes Servicios:

- ▶ **Información y Atención al Ciudadano:**
Recepción, registro, compulsa y remisión de las solicitudes, escritos, comunicaciones y documentación que los acompañe dirigidos a cualquier Administración Pública.
- ▶ **Autorizaciones administrativas en materia de:**
Armas, Explosivos, Pirotecnia y Seguridad Privada.
- ▶ **Derechos Ciudadanos y Seguridad Ciudadana:**
Trámites relacionados con el derecho fundamental de reunión.
Tramitación de procedimientos sancionadores por infracciones del ordenamiento jurídico en materia de armas y explosivos, en materia de seguridad ciudadana, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte y en materia de Seguridad Privada.
- ▶ **Protección Civil:**
Colaboración con la Unidad de Protección Civil de la Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife, en la tramitación de las ayudas estatales en situaciones de emergencia y catástrofe.
- ▶ **Unidad contra la Violencia sobre la mujer:**
Apoyo a la protección integral de las víctimas de violencia de género y seguimiento de las situaciones de violencia de género.
- ▶ **Extranjería:**
Información, Tramitación y Resolución de autorizaciones de régimen general y comunitario (iniciales y renovaciones).
- ▶ **MUFACE (Mutualidad de Funcionarios Civiles del Estado):**
Tramitación de todo tipo de expedientes (recetas, ayudas, altas, bajas, subsidios, etc.).

Derechos De Los Ciudadanos y Usuarios en Relación con Los Servicios

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, 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 que se Ofrecen

- ▶ Atender todas las sugerencias y quejas en un plazo inferior a quince días hábiles, informando al ciudadano de las medidas y actuaciones llevadas a cabo.
- ▶ El tiempo de espera para ser atendido personalmente, no superará los diez minutos.
- ▶ El plazo de contestación a los escritos, no superará los diez días hábiles desde su recepción.

Indicadores Para el Seguimiento y Evaluación De La CaLiDaD en Los Servicios Prestados

- ▶ Porcentaje de sugerencias y quejas contestadas con indicación de las actuaciones realizadas derivadas de las mismas en un plazo inferior a quince días hábiles.
- ▶ Porcentaje de usuarios atendidos personalmente, en tiempo no superior a diez minutos.
- ▶ Porcentaje de consultas realizadas por escrito, contestadas en un plazo no superior a diez días hábiles desde su recepción.

Medidas De Subsanción en Caso De Incumplimiento De Los ComPromisos DeclaraDos

En caso de que se produjese un incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta, el ciudadano podrá presentar la oportuna reclamación dirigida a la unidad responsable de la Carta de Servicios. Una vez comprobado y reconocido el incumplimiento por parte del/la Director/a Insular de la Administración General del Estado en La Gomera, informará al ciudadano de las causas que motivaron la reclamación y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia del servicio prestado. No dará lugar a Responsabilidad Patrimonial de la Administración.

Formas De Colaboración y Participación De Los Ciudadanos y Usuarios en La Mejora De Los Servicios

- Los ciudadanos y usuarios podrán colaborar y participar en la mejora de los servicios prestados por cualquiera de las siguientes vías:
- ▶ Mediante la expresión de sus opiniones y valoraciones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.
 - ▶ Mediante la formulación de Quejas y Sugerencias conforme a lo previsto en la presente Carta y en la legislación vigente.

Quejas y SuGerencias

Los ciudadanos podrán formular quejas y sugerencias relativas a actuaciones concretas de las unidades de la Dirección Insular o a su funcionamiento general en los lugares y formas siguientes:

- ▶ Personalmente, rellenando el modelo de Quejas-Sugerencias, disponible en la Oficina de Registro e Información al Ciudadano.
- ▶ Por correo postal.
- ▶ Mediante correo electrónico dirigido a la dirección dir_insular_age.lagomera@correo.gob.es, o a la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>

Horario De atención al Público

Oficina de Información y Atención al Ciudadano y Registro General:

▶ De 09:00 a 17.30 horas de lunes a viernes.

▶ De 09:00 a 14:00 horas los sábados.

Horario del 16 de junio a 15 de septiembre:

▶ De 08:00 a 15.00 horas de lunes a viernes.

▶ De 09:00 a 14:00 horas los sábados.

Resto de las dependencias:

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

Directorio

Pza de las Américas nº 2 - 38800
San Sebastián de la Gomera - Santa Cruz de Tenerife.
Fax: 922999371

UNIDAD ADMINISTRATIVA

CENTRALITA

Teléfono: 922 99 70 02

Email: dir_insular_age.lagomera@correo.gob.es

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

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO- REGISTRO DE DOCUMENTOS

Teléfono 922 99 93 55/56/57

Email: dir_insular_age.lagomera@correo.gob.es

registro_age.gomera@correo.gob.es

DERECHOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA

Teléfono: 922 99 93 58

Email: dir_insular_age.lagomera@correo.gob.es

Esta Carta de Servicios pretende ser reflejo de los principios de calidad, transparencia, eficacia, proximidad, participación y satisfacción de los usuarios, siendo un documento que les informa de las prestaciones y servicios a que tienen derecho, así como de los compromisos de calidad adquiridos por esta Dirección Insular en el desarrollo de sus cometidos.

En definitiva, y como afirma el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, el objetivo es que el ciudadano, mediante este instrumento, pueda conocer por anticipado qué clase de servicio puede esperar y demandar y cuáles son los compromisos de calidad del servicio.

La Dirección Insular de la Administración General del Estado en La Gomera es un órgano administrativo de la Administración General del Estado, adscrito al Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales, que actúa en la isla bajo la inmediata dependencia de la Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife y de la Delegación del Gobierno en Canarias.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Secretaría General

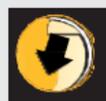
Pza de las Américas. 38800.
San Sebastián de la Gomera - Santa Cruz de Tenerife.

Teléfono: 922 99 70 02

Correo electrónico:

dir_insular_age.lagomera@correo.gob.es

PLANO DE LOCALIZACIÓN



Dirección Insular de la Administración General del Estado en La Gomera

Centralita: 922 99 70 02

Fax: 922 99 93 71

Correo electrónico:

dir_insular_age.lagomera@correo.gob.es



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
CANARIAS

DIRECCIÓN INSULAR DE
LA ADMINISTRACIÓN
GENERAL DEL ESTADO EN
LA GOMERA