



## PRESTACIÓN DE SERVICIOS

### ➤ **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

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. Asistencia al ciudadano en el uso de medios electrónicos, digitalización de documentos. Apoderamientos. Emisión de certificados de persona física y de CI@ve.

### ➤ **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA:**

Derechos fundamentales: garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación. Infracciones administrativas Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, Ley de Seguridad Privada, Ley del Deporte, Reglamento de Armas y Reglamento de Explosivos.

### ➤ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:**

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

### ➤ **PROTECCIÓN CIVIL:**

Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia de interés nacional.

### ➤ **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:**

Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de violencia de género

### ➤ **AGRICULTURA Y PESCA:**

Concesión y renovación de licencias de pesca diferenciada.

### ➤ **TRABAJO E INMIGRACIÓN:**

Atención a emigrantes retornados, información socio-laboral.

### ➤ **EXTRANJERÍA:**

Información general y tramitación de expedientes para la concesión de permisos en materia de extranjería (régimen general y comunitario).

### ➤ **MUFACE (Mutualidad de Funcionarios Civiles del Estado):**

Tramitación de expedientes (ayudas, altas, bajas, prestaciones). Visado de recetas de medicamentos y entrega talonarios

### ➤ **CITA PREVIA:**

Unidad de Documentación de españoles y extranjeros, Pasaportes y DNIE.

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

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

- Las solicitudes de autorizaciones administrativas serán resueltas en el plazo máximo de 15 días hábiles desde su recepción.
- Los procedimientos en materia de ejercicio de derechos ciudadanos serán resueltos y notificados en el plazo máximo de 15 días hábiles desde su recepción.
- Las quejas y sugerencias serán atendidas en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- El plazo de contestación a las consultas escritas, incluidas las formuladas por medios telemáticos, será como máximo de 7 días hábiles desde su recepción.
- Las consultas presenciales serán atendidas en un tiempo máximo de 10 minutos.
- Las consultas telefónicas serán atendidas en un tiempo máximo de 3 minutos.
- Las consultas telefónicas que requieran una posterior actuación por parte del empleado público, serán atendidas de la forma que indique el ciudadano (telefónica, telemática o correo postal), en el plazo máximo de 1 día hábil.

## INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de expedientes de autorizaciones administrativas resueltos en un plazo máximo de 15 días hábiles desde su recepción.
- Porcentaje de procedimientos en materia de ejercicio de derechos ciudadanos resueltos y notificados en el plazo máximo de 15 días hábiles desde su recepción.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas con indicación de las actuaciones realizadas derivadas de las mismas en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- Porcentaje de contestación a las consultas escritas, incluidas las formuladas por medios telemáticos, en un plazo máximo de 7 días hábiles desde su recepción
- Porcentaje de consultas presenciales atendidas en un tiempo máximo de 10 minutos.
- Porcentaje de consultas telefónicas atendidas en un tiempo máximo de 3 minutos.

- Porcentaje de consultas telefónicas que requieran una posterior actuación por parte 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 A.G.E. 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 AGE 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 [age.elhierro@correo.gob.es](mailto:age.elhierro@correo.gob.es)
- A través de la siguiente sede electrónica : <https://sede.administracionespublicas.gob.es>