

## PRESENTACIÓ

La Delegació del Govern a les Illes Balears és un òrgan adscrit al Ministeri de Política Territorial i Funció Pública, que exerceix la direcció i supervisió de tots els serveis de l'Administració General de l'Estat i els seus Organismes públics ubicats en el territori de la Comunitat Autònoma.

Amb aquesta Carta de Serveis, aquest òrgan assumeix un compromís escrit i públic de qualitat amb els usuaris dels serveis que presta i amb el conjunt dels ciutadans, tal com estableix el Reial Decret 951/2005, de 29 de juliol, que fixa el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració General de l'Estat.

## HORARIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC

- Oficina d'Informació i Atenció al ciutadà i Assistència en matèria de registres:

Horari d'hivern (del 16 de setembre al 15 de juny):  
De 09.00 a 17.30 hores, de dilluns a divendres.

Horari d'estiu (del 16 de juny al 15 de setembre):  
De 08.00 a 15.00 hores, de dilluns a divendres.

- Oficina d'Estrangeria: De 9.00h a 14.00 h i de 15.00h a 17.00h, de dilluns a divendres.

- Resta de serveis: De 09.00 a 14.00 hores, de dilluns a divendres.

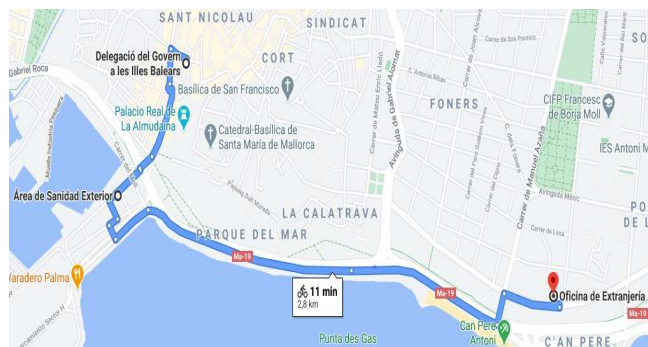
## UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVEIS

La Secretaria General de la Delegació del Govern a les Illes Balears és la Unitat responsable de la Carta de Serveis.

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

Correu electrònic: [secretario\\_general.illesbalears@correo.gob.es](mailto:secretario_general.illesbalears@correo.gob.es)

## PLÀNOL DE SITUACIÓ



- (1) Delegació del Govern a les Illes Balears i Oficina d'Informació i Atenció al ciutadà i Assistència en matèria de registres. Línies: 2-3-4-7-20-25-35
- (2) Àrea de Sanitat i Política Social. Línies: 3-4-7-20-25-35
- (3) Àrees i Oficina d'Estrangeria. Línies: 23-25-31-39-A1

## ADRECES POSTALS, TELEFÒNIQUES I TELEMÀTIQUES

DELEGACIÓ DEL GOVERN A LES ILLES BALEARS:  
C/ Constitució 4, 07001 Palma

ÀREA DE SANITAT I POLÍTICA SOCIAL:  
c/ Moll Vell 7, 07012 Palma

ÀREES I OFICINA D'ESTRANGERIA:  
c/ Felícia Fuster 7, 07006 Palma

### Directori telefònic:

- Centralita Delegació del Govern: 971 989 000
- Oficina d'Informació i Atenció al ciutadà i Assistència en matèria de registres: 971 989 128
- Drets Ciutadans: 971 989 145
- Sancions Administratives: 971 989 126
- Unitat de Coordinació contra la Violència sobre la Dona: 971 989 149
- Àrea de Sanitat i Política Social: 971 989 265
- Àrea d'Agricultura i Pesca: 971 989 425
- Àrea d'Indústria i Energia: 971 989 402
- Àrea de Foment: 971989429
- Àrea d'Alta Inspecció d'Educació: 971 989 412
- Àrea de Treball i Immigració: 971 989 407
- Oficina d'Estrangeria: 971 989 170

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

Pàgina Web:

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



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

DELEGACIÓ  
DEL GOVERN  
A LES ILLES  
BALEARS



# Delegació del Govern a les Illes Balears

## Carta de serveis 2021-2024



Edita: Ministerio de Política  
Territorial y Función Pública  
NIPO: 277-20-011-6

	GOBIERNO DE ESPAÑA	DELEGACIÓ DEL GOVERN A LES ILLES BALEARS
--	-----------------------	---

## PRESTACIÓ DE SERVEIS

**OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ I ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRE (OIA-C-AMR):** Registre i digitalització de documentació, informació general de tràmits i procediments, còpies electròniques, beques, ajudes, etc. Assistència i ajuda en procediments, informació, consulta sobre temes d'interès general per als ciutadans i obtenció de certificats FNMT, CLAU i registre d'apoderament.

- **DRETS DELS CIUTADANS I AUTORITZACIONS ADMINISTRATIVES:** Autoritzacions en matèria d'armes, explosius i pirotècnia, seguretat privada. Garantia de l'exercici dels drets fonamentals de reunió i manifestació. Expedients sancionadors en matèria de seguretat ciutadana.
- **JURAT PROVINCIAL D'EXPROPIACIÓ FORÇOSA:** Gestió d'expedients per a la determinació del preu just dels béns expropiats per part de l'Administració General de l'Estat.
- **PROTECCIÓ CIVIL:** Coordinació d'actuacions i assessorament tècnic en situacions d'emergència a la província. Tramitació d'ajudes d'àmbit estatal per a situacions d'emergència en matèria de protecció civil.
- **UNITAT CONTRA LA VIOLÈNCIA SOBRE LA DONA:** Coordinació, seguiment, suport i elaboració d'actuacions per a la protecció de dones víctimes de violència de gènere.
- **SANITAT I POLÍTICA SOCIAL:** Exercici de les competències estatals en la matèria (control sanitari de mercaderia en frontera, resposta a alertes sanitàries internacionals, vacunació internacional, trasllats internacionals de cadàvers, inspecció farmacèutica i sanitària).
- **AGRICULTURA I PESCA:** Exercici de les competències estatals en la matèria (inspeccions pesqueres, de sanitat animal i de sanitat vegetal a la frontera).
- **FOMENT:** Gestió de la compensació al transport marítim i aeri de mercaderies de l'àmbit industrial, amb origen i/o destinació a les Illes Balears.
- **INDÚSTRIA I ENERGIA:** Autoritzacions i visites d'inspeccions anuals i extraordinàries en diverses matèries (pirotècnia, explosius). Tramitació dels expedients sobre patents i models d'utilitat. Homologació i normalització de béns de productes industrials.
- **ALTA INSPECCIÓ D'EDUCACIÓ:** Tramitació d'expedients d'homologació i convalidació d'estudis estrangers universitaris i no universitaris.
- **TREBALL I IMMIGRACIÓ:** Atenció a emigrants retornats, informació sociolaboral i salaris de tramitació.
  - **OFICINA D'ESTRANGERIA:** Informació general i tramitació d'expedients per a la concessió d'autoritzacions en matèria d'estrangeria.

## DRETS DELS CIUTADANS

D'acord amb allò que disposa la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, els ciutadans tenen dret a obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposen als projectes, actuacions o sol·licituds que es proposen realitzar.

## COMPROMISOS DE QUALITAT

### OIA-C-AMR:

- Contestació de les sol·licituds d'informació general formulades per correu electrònic en un termini màxim de 3 dies hàbils.

- Les sol·licituds d'alta i registre a la Fàbrica Nacional de Moneda y Timbre per a l'emissió de certificats digitals, en el sistema Cl@ve o en el Registre Electrònic d'Apoderaments, seran ateses en menys de 10 minuts.

### Sotssecretaria General:

- Resposta a les queixes i suggeriments en un termini màxim de 15 dies hàbils.

### Drets Ciutadans

- Tramitació de les sol·licituds d'auxili de Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat en 2 dies hàbils des de la seva presentació.

### Treball i Immigració:

- Emissió del certificat d'emigrant retornat en un termini màxim de 5 dies hàbils des de l'entrada de la sol·licitud.

- Facilitar informació per correu electrònic en el termini màxim de 2 dies hàbils des de la recepció de la petició. (Oficina d'Estrangeria)

### Indústria i Energia:

- Tramitació de les autoritzacions de subministrament d'explosius en un termini de 48 hores, una vegada que s'hagi aportat tota la documentació requerida

### Alta Inspecció d'Educació:

- Tramitació d'expedients d'homologació/convalidació d'estudis estrangers en el termini de 6 mesos, des de que s'aporti tota la documentació requerida.

- Contestació a les sol·licituds d'informació a través de correu electrònic en un termini màxim de 3 dies hàbils des de la recepció de la petició.

### Agricultura i Pesca:

- Tramitació d'expedients d'inspecció fitosanitària, inspecció veterinària, autoritzacions per a activitats en matèria de pesca i resposta a les sol·licituds d'informació en un termini de 24 hores, una vegada que s'hagi aportat tota la documentació requerida.

### Sanitat i Política Social:

- Termini màxim de 10 dies per ser atès al Centre de Vacunació Internacional.

- Realització de les inspeccions higièniques i sanitàries als mitjans de transport abans de 10 dies des de la petició.

- Iniciació de l'activitat inspectora de controls sanitaris a les mercaderies en menys de 5 dies des de la sol·licitud.

- Finalització de l'activitat inspectora farmacèutica en un màxim de 30 dies des de la sol·licitud.

## INDICADORS DE QUALITAT

- Percentatge de sol·licituds d'informació general per correu electrònic ateses en el termini de 3 dies hàbils.
- Percentatge de sol·licituds de certificats digitals FNMT, Cl@ve i Registre Electrònic d'Apoderaments ateses en menys de 10 minuts.
- Percentatge de queixes i suggeriments amb resposta en el termini de 15 dies hàbils.
- Percentatge de sol·licituds d'auxili de Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat tramitades en el termini de 2 dies hàbils.
- Percentatge de certificats d'emigrant retornat emesos en un màxim de 5 dies hàbils.
- Percentatge d'informacions proporcionades a través de correu postal o electrònic en un termini màxim de 2 dies hàbils des de la recepció de la petició.
- Percentatge d'expedients de subministrament d'explosius tramitats dins del termini de 48 hores una vegada aportada tota la documentació exigida.
- Percentatges de tramitació d'expedients d'homologació/convalidació d'estudis estrangers dins del termini de 6 mesos una vegada s'ha aportat tota la documentació requerida.
- Percentatge d'informacions respostes a través de correu electrònic en un termini màxim de 3 dies hàbils des de la recepció de la petició.
- Percentatge d'expedients d'inspecció fitosanitària, inspecció veterinària, autoritzacions per a activitats en matèria de pesca i respostes a la demanda d'informació rebuda, en un termini de 24 hores una vegada s'hagi aportat tota la documentació requerida.
- Percentatge de viatgers atesos abans de 10 dies al Centre de Vacunació Internacional.
- Percentatge d'inspeccions higièniques i sanitàries a mitjans de transport realitzades abans de 10 dies.
- Percentatge de partides de mercaderies inspeccionades en un termini menor a 5 dies des de la sol·licitud.

- Percentatge d'inspeccions farmacèutiques realitzades dins del termini de 30 dies.

## MESURES D'ESMENA EN CAS D'INCOMPLIMENT DELS COMPROMISOS DECLARATS COM INDICADORS DE QUALITAT

Les reclamacions per incompliment d'algun dels compromisos assumits en aquesta carta poden adreçar-se a la unitat responsable d'aquesta. El responsable de l'Organisme informarà el ciutadà de les actuacions realitzades i de les mesures que s'adoptaran, quan pertoqui. Així mateix presentarà les disculpes oportunes en el cas que s'observin deficiències en relació amb aquestes queixes.

Les reclamacions per incompliment dels compromisos declarats en aquesta carta no donaran lloc en cap cas a una responsabilitat patrimonial de l'Administració.

## FORMES DE PARTICIPACIÓ DELS CIUTADANS I USUARIS

Els ciutadans i els usuaris dels Serveis de la Delegació del Govern podran col·laborar en la millora de la prestació del servei a través dels següents mitjans:

1. Mitjançant l'expressió de les seves opinions en les enquestes que periòdicament es realitzin.
2. Mitjançant la formulació de queixes i suggeriments d'acord amb el que preveu aquesta Carta.
3. Mitjançant escrits o comunicacions electròniques que s'adrecin a la Unitat responsable d'aquesta Carta de Serveis.

## QUEIXES I SUGGERIMENTS

Els ciutadans podran presentar les seves queixes i suggeriments sobre el funcionament dels Serveis de la Delegació del Govern de les formes següents:

- En el Formulari de Queixes i Suggeriments habilitat a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà.

- Per correu postal.

- Mitjançant correu electrònic dirigit a l'adreça:

[personal\\_oiac.illesbalears@correo.gob.es](mailto:personal_oiac.illesbalears@correo.gob.es)

- A través de la següent seu electrònica:

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