



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
CANARIAS

DIRECCIÓN INSULAR DE
LA ADMINISTRACIÓN
GENERAL DEL ESTADO EN
LANZAROTE



Dirección Insular de la Administración General del Estado en Lanzarote

Carta de Servicios

2015-2018



NIPO: 785-17-019-X

SERVICIOS PRESTADOS AL CIUDADANO

- ▶ **INFORMACIÓN GENERAL AL CIUDADANO Y REGISTRO:** Telefónica y presencial sobre ofertas de empleo público, oposiciones, servicios que se prestan en las administraciones públicas, tareas de registro. La oficina de Información y Registro, al no existir Oficina Delegada de la Mutualidad de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE) en Lanzarote, es también oficina colaboradora de la Mutualidad. Ventanilla Única.
- ▶ **EXTRANJERÍA:** Atención al público, información y tramitación de expedientes de extranjería.
- ▶ **DERECHOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA:** Procedimientos sancionadores en materia de seguridad ciudadana, seguridad privada y violencia en el deporte.
- ▶ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** Información y tramitación de expedientes en materia de armas, seguridad privada. Tramitación de concentraciones y manifestaciones.
- ▶ **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Seguimiento e informes sobre situaciones de violencia de género.
- ▶ **AREA FUNCIONAL DE SANIDAD EXTERIOR:** Información sobre de vacunas obligatorias o recomendadas en los países de destino de viajeros.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- ▶ **INFORMACIÓN TELEFÓNICA:** Las llamadas telefónicas se atenderán en un tiempo máximo de 3 minutos.
- ▶ **INFORMACIÓN PRESENCIAL:** Las consultas presenciales se atenderán antes de 10 minutos.
De este compromiso queda excluida la Oficina de Extranjeros por su singularidad organizativa.
- ▶ **INFORMACIÓN ESCRITA:** Las consultas por correo postal y correo electrónico de particulares (agedire_lanzarote.laspalmas@correo.gob.es) serán contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente al de su recepción.
- ▶ **QUEJAS Y SUGERENCIAS:** Las quejas y sugerencias serán contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a su recepción.

INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD

- ▶ **INFORMACIÓN TELEFÓNICA:** Porcentaje de llamadas telefónicas contestadas antes de 3 minutos.
- ▶ **INFORMACIÓN PRESENCIAL:** Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 10 minutos. De este compromiso queda excluida la Oficina de Extranjeros por su singularidad organizativa.
- ▶ **INFORMACIÓN ESCRITA:** Porcentaje de consultas escritas contestadas, recibidas por correo postal y por correo electrónico, de particulares, en un plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del siguiente al de su recepción.

QUEJAS Y SUGERENCIAS: Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente a su recepción.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos descritos, los ciudadanos podrán presentar la oportuna reclamación, que deberá ser dirigida al director o directora insular de la Administración General del Estado en Lanzarote.

Una vez comprobado y reconocido el incumplimiento, el director o directora insular de la Administración General del Estado en Lanzarote informará al ciudadano de las causas que motivaron el incumplimiento y de las medidas adoptadas.

El reconocimiento del incumplimiento de los compromisos de calidad, en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

FORMAS DE COLABORACIÓN y PARTICIPACION DE LOS USUARIOS y CIUDADANOS

Los ciudadanos y usuarios podrán colaborar en la mejora del servicio mediante las siguientes acciones:

- La expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realizan.
- La formulación de Quejas y Sugerencias conforme a lo previsto en la presente Carta de Servicios, y en la legislación vigente.

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.

QUEJAS y SUGERENCIAS

De acuerdo con lo establecido en el Capítulo IV del 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 (B.O.E. del 3 de septiembre), los ciudadanos podrán formular Quejas y Sugerencias relativas a actuaciones concretas de las Unidades de la Dirección Insular de la A.G.E. en Lanzarote, o al funcionamiento en general, en los lugares y formas siguientes:

- Rellenando personalmente el correspondiente formulario de Quejas y Sugerencias disponibles en la Oficina de Información y Registro.
- Por correo postal y por correo electrónico (agedire_lanzarote.las-palmas@correo.gob.es)

En la siguiente sede electrónica:

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

DIRECCIONES y HORARIOS

Dirección Insular de la Administración General
del Estado en Lanzarote

Blas Cabrera Felipe, 6 - 35500 - Arrecife de Lanzarote.

Centralita: 928 99 10 00

Fax: 928 99 10 31

Correo electrónico: agedire_lanzarote.laspalmas@correo.gob.es

 **Horario de atención al público:**

Atención e información presencial: De 08.00 a 15.00 h de lunes a viernes y de 09.00 a 14.00 h los sábados.

Oficina de registro: De 08.00 a 15.00 h de lunes a viernes y de 09.00 a 14.00 h los sábados.

Oficina de Extranjería: Lunes a viernes de 09.00 a 14.00 h.

 **Horario de atención al público del 16 de junio al 15 de septiembre:**

Atención e información presencial: De 09.00 a 15.00 h de lunes a viernes y de 09.00 a 14.00 h los sábados.

Oficina de registro: De 09.00 a 15.00 h de lunes a viernes y de 09.00 a 14.00 h los sábados.

Oficina de Extranjería: Lunes a viernes de 09.00 a 14.00 h.

 **Unidad responsable de la Carta de Servicios:**

Secretaría General

Dirección: Blas Cabrera Felipe, 6 - 35500 - Arrecife de Lanzarote.

Tfno: 928 99 10 04

FAX: 928 99 10 31

Correo electrónico: secretario_general.lanzarote@correo.gob.es

La Dirección Insular de la Administración General del Estado en Lanzarote es un organismo dependiente de la Subdelegación del Gobierno en Las Palmas y adscrita al Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales.

Este órgano tiene también asignado legalmente las funciones de comunicación, colaboración y cooperación con las Corporaciones locales y con los organismos locales de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

En cuanto a la atención directa al ciudadano, los servicios que se prestan en la Unidad, son de muy variada índole, motivados en su mayor parte por la condición de isla periférica y por la exigencia de adaptar las estructuras administrativas a las necesidades de la población insular.

DIRECTORIO

Unidad administrativa	Teléfonos	Correo electrónico
CENTRALITA	928991000	
INFORMACIÓN Y REGISTRO	928991006 928991016 928991024	personal_oiac.lanzarote@correo.gob.es
SANCIONES Y AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS	928991003 928991022	personal_sanciones.lanzarote@correo.gob.es
EXTRANJERIA	928991014 928991017 928991025	personal_extranjeria.lanzarote@correo.gob.es
UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER	928991001	unidades_violencia.lanzarote@correo.gob.es
SANIDAD EXTERIOR	928991026	

Formas de Acceso:
- Parada "Casino de Arrecife" de la línea
21. del Intercity Bus.



DIRECCIÓN INSULAR
EN LANZAROTE



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
CANARIAS

DIRECCIÓN INSULAR DE
LA ADMINISTRACIÓN
GENERAL DEL ESTADO EN
LANZAROTE