MINISTERIO DEL INTERIOR
CHILE
GOBERNACION DE
ISLA DE PASCUA

CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS

La Gobernación es un Servicio que depende del Ministerio del Interior, Provincia de Isla de Pascua.

Le corresponde como misión ejercer el Gobierno y la Administración Interior del Estado, en representación del Presidente de la República, respecto de la Protección Civil, la Seguridad Pública y la coordinación para la eficiencia de los Servicios Públicos en beneficio directo de toda la ciudadanía.

Esta ubicada en Pasaje Kiri Reva s/nº

Los servicios a los cuales usted tiene acceso en la Gobernación son:

- ***En el Departamento Social***, usted puede requerir información respecto de Programas Sociales, tales como; subsidio de agua potable, Pensión Básica subsidio por discapacidad mental, Invalidez, Vejez; subsidio familiar, postulación al Fondo Social Presidente de la República, Becas, Organizaciones Sociales.
- ***En el Departamento Jurídico***, usted puede tomar razón de leyes de ámbito provincial. Obtener autorización para las rifas, bingos, colectas regionales, etc. Conocer las Leyes y normativas para el acceso de extranjeros a nuestro país, o de las sanciones, multas amonestaciones y expulsiones por no cumplir con la ley de extranjería, solicitudes de expresión de derechos, solicitud de RUT para Organizaciones Sociales privadas y públicas.
- ***El Departamento de Extranjería***, tiene como facultad delegada resolver sobre el otorgamiento o denegación de las visaciones de residencia a extranjeros en calidad de estudiante, sujeta a contrato y temporaria y prorrogas de visaciones. Tramitar solicitudes de prorroga de permiso de turismo, de permanencia definitiva y las aplicaciones de sanciones por infracción al reglamento de extranjería.
- ***En la Oficina de Informaciones (OIRS)***, usted puede presentar sus consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Usted será atendido directamente si el trámite está relacionado con el Servicio, o en su defecto será derivado a la entidad pública o privada que corresponda o Unidades internas.

Cuando usted acude a nuestra Gobernación para requerir alguno de nuestros servicios, le recordamos que tiene derecho a:

- Conocer la identidad del funcionario o funcionaria que le está otorgando la atención. Quién al recibirle e invitarle a exponer su solicitud se presentará con su nombre y cargo.
- Recibir un trato respetuoso y cordial, con un lenguaje claro y sencillo.
- Ser atendido en forma objetiva e imparcial, respetando el principio de probidad administrativa
- Según sea el trámite, usted tiene derecho a :

1. Que sus consultas y opiniones sean respondidas dentro de 5 días hábiles.
2. Que sus reclamos sean respondidos dentro de 15 días hábiles.
3. Que sus solicitudes de acceso a la información (ley 20.285) sean respondidas en un plazo máximo de 20 días hábiles, ampliables a 30 días previa información a usted que la institución requiere de mayor cantidad de días para completar adecuadamente la respuesta.
4. Enviar a través de la Gobernación, reclamos al Consejo de la Transparencia, en relación a denegación de información en que haya incurrido algún Servicio Público de de la región.
5. Realizar un reclamo, en caso de error u omisión de algún funcionario(a) en la entrega de servicios o información, ya sea por escrito, en forma presencial, o vía e-mail,

En caso de errores cometidos por la institución usted deberá recibir oficialmente las disculpas de la autoridad provincial, además de una solución adecuada y rápida a los eventuales errores administrativos que pudieren cometerse por los funcionarios a cargo del trámite

Si usted considera que una solicitud de acceso a la información presentada no fue respondida en forma adecuada, puede presentar un reclamo ante el "Consejo de la Transparencia", organismo que es la última instancia de decisión respecto de la Ley 20.285, a través de la Gobernación Provincial, se tiene disponible un formato de "Reclamo".

Como usuario/a de nuestro Servicio, le solicitamos:

- Tratar a los funcionarios que lo atienden con respeto, cortesía y deferencia.
- Informarse y respetar los horarios y procedimientos de atención establecidos en la Intendencia.
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que le proporcione la Intendencia o Gobernación.
- Proporcionar la información que le es requerida

Los espacios de atención a su disposición son:

Espacio de Atención	Ubicación:	Responsable
Oficina De Informaciones OIRS	Dirección Pasaje Kiri Reva s/nº	Vai Moana Teao Olate (vteao@interior.gov.cl)
Teléfono	Número: 2551746	
Buzón Virtual	**www.gobernacionisladepascua.gov.cl**	
Departamento Social	Dirección: Pasaje Kiri Reva s/nº	Sofía Faúndez Hey sfaundezh@interior.gov.cl
Depto. de Extranjería	Dirección: Pasaje Kiri Reva s/nº	Jorge Miranda Pacheco jmiranda@interior.gov.cl

Nuevo Horario de Atención a Público:

- **Lunes a Jueves: de 08.00 a 13:00 hrs. en la mañana, de 13:45 a 17:00 hrs. en la tarde.**
- **Viernes: de 08.00 a 13:00 hrs. en la mañana, de de 13:45 a 16:00 hrs. en la tarde.**

Atentamente,