

CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA



Juny 2019

Ajuntament  de Palma

ÍNDEX

1. Introducció	3
2. Dades identificatives i finalitat de l'organització prestadora del servei	4
3. Relació de serveis prestats	5
4. Formes de participació	11
5. Drets i deures dels usuaris i usuàries	12
6. Formes de presentació de queixes i suggeriments	13
7. Compromisos de qualitat i indicadors	14
8. Altres indicadors	17
9. Periodicitat d'informació pública del seguiment	18
10. Mesures d'esmena o compensació	19
11. Data de vigència i actualització de la Carta	20
12. Normativa relacionada	21
13. Informació de caràcter complementari	23

1. Introducció

L'Ajuntament de Palma treballa amb un model de gestió de la qualitat dels serveis basat en la millora contínua, les cartes de compromisos, que ens permet utilitzar nous mètodes per a servir millor la ciutadania, d'una manera més eficaç i eficient.

La gestió de la qualitat dels serveis s'articula a través del coneixement del que ens demana la ciutadania, per a així poder oferir-li el servei que ens sol·licita i millorar-lo de forma continuada.

L'Ajuntament de Palma té com a objectiu estratègic, entre d'altres iniciatives de modernització, implantar cartes de compromisos com a instruments de comunicació i qualitat dels seus serveis.

La **missió** fonamental d'aquesta Carta de compromisos, que es va implantar el 2009, és, per tant, **definir i difondre els compromisos de serveis que assumeix l'Ajuntament de Palma** per a donar resposta als requeriments de la ciutadania, fer un **seguiment del grau de compliment** d'aquests compromisos per a millorar-los i **comunicar-ne els resultats**.

L'Ajuntament de Palma es defineix com una administració orientada a la ciutadania, eficaç, eficient i moderna, per la qual cosa dirigeix la seva gestió a la millora contínua per a arribar a aquesta meta.

Aquest marc es desplega i concreta a través de la Carta de compromisos del Servei d'Atenció a la Ciutadania, pel que fa l'**atenció telefònica** a través del **SAT-010**, l'**atenció presencial** a les **OAC** (oficines d'atenció a la ciutadania), l'atenció per correu electrònic (ajuntament@palma.cat), l'atenció a la **Seu Electrònica** (<https://seuelectronica.palma.es>), l'atenció a la UAC (Unitat Administrativa de Correspondència), l'atenció a Targeta Ciutadana i l'atenció a Qualitat en relació amb queixes, suggeriments i altres peticions.

2. Dades identificatives i finalitat de l'organització prestadora del servei

El Departament de Qualitat i Atenció a la Ciutadania, que comprèn tant les oficines d'atenció a la ciutadania com el SAT-010, el servei de gestió de queixes, suggeriments i felicitacions i altres peticions ciutadanes (DMS), la UAC (Unitat Administrativa de Correspondència) i Targeta Ciutadana, dependents de l'Àrea de Funció Pública i Govern Interior, és el responsable del compliment d'aquesta Carta de compromisos.

L'objectiu que es planteja l'organització amb aquesta Carta és informar la ciutadania dels serveis que s'ofereixen, dels compromisos de qualitat en la seva prestació i dels drets dels usuaris en relació amb aquests serveis.

MISSIÓ: oferir a la ciutadania una informació completa i actualitzada de tot el que fa referència a l'**Ajuntament de Palma** a través de tots els canals existents (presencial, telefònic, correu electrònic i seu electrònica), com també de la gestió de tràmits municipals. Així mateix, és part de la nostra missió impulsar la millora contínua en l'organització municipal i la prestació dels serveis mitjançant la gestió per processos, amb la finalitat de satisfer les necessitats i expectatives de la ciutadania.

VISIÓ: que el servei d'atenció a la ciutadania sigui un **referent de servei públic** i sigui conegut com un servei eficaç i eficient que du a terme una gestió de qualitat.

3. Relació de serveis prestats

ATENCIÓ TELEFÒNICA

El **SAT-010**¹ és un servei d'informació general i de gestions municipals. Les seves funcions són:

a. Informar telefònicament i telemàticament sobre:

- l'Ajuntament: tràmits municipals, convocatòries, carrers, cursos, activitats culturals, Targeta Ciutadana i altres serveis municipals
- altres administracions: informació general

b. Canalitzar:

- avisos de conservació i manteniment de la ciutat: reparació de vies públiques, enllumenat públic, zones verdes, arbratge, mobiliari urbà i d'altres (per telèfon, telemàticament i per whatsapp 626035035)
- avisos de retirada de vehicles, fems, sacs d'obra, etc. a la via pública
- avisos en matèria higienicosanitària (plagues)

c. Ser el canal telefònic per a les demandes municipals de serveis (DMS).

d. Donar cita prèvia per als tràmits padronals –altes i canvis de domicili– (de 14 a 23 h) i anul·lacions de cites (de 7 a 23 h).

e. Ser la centraleta de telèfons específics:

- ◆ **el 971 22 59 00** (per a contactar des d'un telèfon fix) i el **630308226** (per a contactar des d'un telèfon mòbil), com a telèfons capçalera de l'Ajuntament

¹ El cost de la telefonada al 010 no proporciona cap ingrés a l'Ajuntament. L'usuari ha d'abonar el cost establert pel seu operador telefònic per a una telefonada local.

- ◆ **el 971 22 55 00**, telèfon capçalera dels serveis ubicats a l'edifici de la Policia Local
- ◆ **el 971 46 60 61**, telèfon capçalera de l'IMI (Institut Municipal d'Innovació)
- ◆ **el 900 139 138**, telèfon capçalera de PalmaActiva

ATENCIÓ PRESENCIAL A LES OAC

A les oficines d'atenció presencial s'ofereixen els serveis següents:

- Informació general municipal
 - Facilitar els impresos corresponents per a les sol·licituds a l'Ajuntament.
 - Indicar als ciutadans on són les dependències per a tramitar les seves peticions.
 - Donar tota classe d'informació municipal.
- Informació fiscal municipal
 - Donar informació fiscal municipal.
 - Autoliquidar² per a permisos d'obres, obertura d'establiments, ocupacions de la via pública, guals, taxis, etc.
 - Autoliquidar l'impost de vehicles de nova matriculació.
- Registre General
 - Registrar sol·licituds per a activitats, obres, ocupació de la via pública, certificats, al·legacions i recursos adreçats a l'Ajuntament de Palma i a qualsevol altra administració pública.³
- Certificats d'empadronament
- Certificats de residència (per a viatjar)

² Possibilitat de cobrament amb targeta financera.

³ Això no obstant, una sèrie d'escrits no es poden presentar a les oficines de registre de l'Ajuntament de Palma, com poden ser els escrits anònims; els escrits dirigits a determinats organismes (Tribunal Constitucional, Consell General del Poder Judicial, Tribunal de Comptes, jutjats i tribunals; Corts Generals i assemblees legislatives de les comunitats autònomes; Defensor del Poble i Defensor del Menor; Registre Civil, Registre Mercantil i Registre de la Propietat; cambres agràries i de comerç; universitats no vinculades a l'Estat; col·legis professionals, o Societat Estatal de Correus i Telègrafs, SA); les al·legacions a la Junta Electoral; les sol·licituds d'inscripció al Registre Central d'Estrangers; les sol·licituds de targeta de residència de familiar de ciutadà de la Unió, o les autoritzacions inicials de residència temporal i treball per compte d'altri (sí que s'hi poden recollir les renovacions d'aquestes autoritzacions).

- Targeta Ciutadana
- Altes i canvis de domicili al Padró municipal amb cita prèvia. Baixes, renovacions periòdiques de les inscripcions dels estrangers no comunitaris i altres tràmits padronals sense cita prèvia. La cita prèvia es pot demanar a través del web www.palma.cat o del 010 (en el tram horari comprès entre les 14 i les 23 h).
- Punts d'autoservei a les OAC Cort, Avingudes i Sant Ferran

ATENCIÓ PER CORREU ELECTRÒNIC

La ciutadania també pot demanar informació bàsica de l'Ajuntament a través del correu electrònic ajuntament@palma.cat, que es gestiona des del SAT. Aquest correu complementa l'actual sistema de gestió de demandes municipals de servei (DMS), que és la principal via per a fer arribar demandes d'informació a l'Ajuntament de Palma utilitzant les noves tecnologies.

ATENCIÓ AL WEB MUNICIPAL I A LA SEU ELECTRÒNICA

El web municipal www.palma.cat ofereix informació sobre notícies d'interès, com contactar amb l'Ajuntament, temes municipals, etc.

La Seu Electrònica és una extensió virtual de les oficines d'atenció presencial de l'Ajuntament i integra els serveis electrònics a què es pot accedir, sense limitacions horàries, amb seguretat, reduint i, fins i tot, eliminant els desplaçaments.

Ofereix la possibilitat de realitzar tràmits electrònics, amb certificat digital o sense; obtenir certificats per a viatge i volants d'empadronament; pagar per Internet autoliquidacions, taxes, liquidacions, multes i documents bancaris, etc.

També s'hi pot trobar informació general:

- què és la Seu Electrònica
- com obtenir el certificat digital
- tràmits per àrea-oficina virtual
- calendari del contribuent
- ordenances fiscals
- normativa municipal

L'oficina de verificació de l'acreditació de persones físiques per a obtenir el certificat digital es troba al Negociat de Qualitat (pl. de la Porta del Camp, 2, baixos), en horari d'11 a 13 h.

ATENCIÓ A TARGETA CIUTADANA

Els serveis del centre gestor de la Targeta Ciutadana són:

- tramitació del conveni intermunicipal i emissió de targetes dels municipis en conveni
- atenció telefònica/presencial (targetes trobades)
- revisió i actualització dels criteris i els requisits de les normes de sol·licitud de la targeta ciutadana
- gestió i enviament de les targetes sol·licitades en línia

ATENCIÓ A LA UAC

A la Unitat Administrativa de Correspondència s'ofereixen els serveis següents:

- gestió de notificacions
- gestió i publicació al Tauler d'Edictes municipal en línia i al TEU (Tauler Edictal Únic del BOE)
- gestió, tramesa i seguiment de les notificacions electròniques dirigides a la ciutadania a través de la plataforma habilitada

GESTIÓ DE QUEIXES, SUGGERIMENTS, FELICITACIONS I ALTRES PETICIONS CIUTADANES

- Gestió de queixes, suggeriments, felicitacions i peticions de la ciutadania
- Gestió de queixes i suggeriments de les persones de l'organització
- Possibilitat de conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació de la DMS, a través del 010 o del web municipal

Les persones usuàries tenen dret a presentar queixes, suggeriments, felicitacions o peticions sobre els serveis prestats per l'Ajuntament de Palma i els seus organismes públics. Amb la finalitat d'assegurar el seu control i seguiment, i garantint la resposta,* aquest posa a la seva disposició un sistema de gestió de les demandes municipals de servei (DMS).

Per a facilitar l'exercici d'aquest dret, els usuaris i les usuàries poden optar entre utilitzar:

- les bústies instal·lades a les següents oficines municipals, la ubicació de les quals es pot consultar al web municipal
 - oficines d'unitats territorials de la Policia Local
 - oficines d'Atenció a la Ciutadania (OAC)
 - centres municipals de Serveis Socials
 - Centre Social Flassaders

*Quan s'emplenen els camps corresponents.

- Son Pacs
 - oficines d'Informació turística (OIT)
 - Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)
 - Unitat Administrativa de Correspondència (UAC)
 - biblioteques municipals
 - teatres municipals
 - castell de Bellver
 - SAPS
 - poliesportius municipals
 - casals de barri
 - centres culturals
 - centres de dia
 - Palmaactiva
- el web (www.palma.cat)
 - el Servei d'Atenció Telefònica (SAT-010)
 - el Registre General a les OAC
 - la Intranet per al personal municipal

Les queixes i els suggeriments que qualsevol persona exposi a través d'aquest sistema no tenen la qualificació de recurs administratiu i presentar-los no interromp els terminis establerts a la normativa vigent. Tampoc condicionen l'exercici d'altres accions o drets que, d'acord amb la normativa reguladora de cada procediment administratiu, pugui exercir qui es consideri interessat en el procediment.

Per a complir l'objectiu de definir i difondre els compromisos de servei, l'Ajuntament de Palma, a través del Departament de Qualitat, realitza les següents activitats:

- informació sobre la recepció de demandes municipals de servei, el seu registre i la seva assignació al procés corresponent
- seguiment de la resolució de les demandes municipals de servei
- informació i anàlisi dels resultats obtinguts a les estadístiques mensuals
- proposta i adopció de mesures correctives i de millora

4. Formes de participació

La ciutadania pot participar en el desenvolupament d'aquesta Carta:

- Formulant-hi suggeriments per qualsevol dels canals prevists.
- Mitjançant grups focals anuals, segons estableixi la unitat responsable de la Carta.
- Contestant l'enquesta de satisfacció.

5. Drets i deures dels usuaris i usuàries

Drets:

1. Polivalència del personal. Cada persona adscrita a les OAC pot atendre totes les demandes de cadascun dels usuaris del Servei, sempre que siguin susceptibles de ser realitzades per aquest Servei.
2. Accessibilitat. Els nostres horaris d'atenció i prestació de serveis seran tan amplis com sigui possible i adequats a les necessitats ciutadanes.
3. Ser atesos amb respecte i deferència.
4. Ser atesos en els dos idiomes oficials de la Comunitat Autònoma.
5. Accedir a les instal·lacions i als serveis sense cap tipus de discriminació.
6. Obtenir l'orientació necessària sobre els serveis competència del Servei d'Atenció a la Ciutadania per part del personal municipal.
7. Presentar queixes o suggeriments sobre el servei a través dels canals prevists. En aquest punt, a més, tenen dret a rebre el registre de la seva DMS i el número assignat a la mateixa (si es té constància d'una adreça de correu electrònic facilitada a l'efecte per l'usuari o la usuària), i també a conèixer l'estat de tramitació de la DMS en qualsevol moment (web o 010).
8. Drets relacionats amb l'Administració electrònica.

Deures:

1. Tractar respectuosament el personal i la resta d'usuaris.
2. Respectar el torns.
3. Utilitzar de manera adequada les instal·lacions i els equipaments municipals.
4. Presentar els documents i les dades necessàries per a la gestió o la tramitació.
5. Emplenar de manera llegible els documents o les sol·licituds dirigides a l'Ajuntament.
6. Redactar les queixes amb els mínims requisits de respecte (en cas contrari no es registraran al DMS).

6. Formes de presentació de queixes i suggeriments

Per a facilitar l'exercici d'aquest dret, els usuaris i les usuàries poden optar entre utilitzar:

- les bústies instal·lades a les oficines municipals, la ubicació de les quals es pot consultar al web municipal (vegeu el punt "Dades identificatives i finalitat de l'organització prestadora del servei")
- el **web** de l'Ajuntament de Palma: queixes.palma.cat
- el Servei d'Atenció Telefònica SAT-010
- el **Registre Municipal**
- la **Intranet** per al personal municipal

A més, presentar demandes municipals de servei no condiciona l'exercici de les restants accions o drets que es puguin exigir d'acord amb la normativa reguladora de cada procediment.

Encara que el servei del DMS té establert un termini màxim de resolució de queixes de 15 dies laborables, el procediment propi del sistema de qualitat de l'Ajuntament de Palma (DE_P_Ges.Dem.Mun.Ser.), que estableix la gestió de les queixes i els suggeriments, disposa que el termini màxim és de 45 dies per a la resposta tant de queixes com de suggeriments.

7. Compromisos de qualitat i indicadors

Compromisos	Indicadores
1. El temps mitjà d'espera a les OAC no superarà els 10 minuts en el 90% dels dies. En el 10% restant no superarà els 15 minuts.	1.1 Temps mitjà d'espera.
1. El temps mitjà d'espera a les OAC no superarà els 10 minuts en el 90% dels casos. En el 10% restant no superarà els 15 minuts.	1.2 Percentatge de casos en els quals el temps d'espera percebut no supera els 10 minuts (OAC sense gestor de coes).
2. El nivell de satisfacció quant a l'atenció rebuda (amable, amb interès i bona disposició) serà igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) per a un 80% de les persones usuàries de les OAC . El 20% restant l'avaluarà almenys amb un 5.	2.1. Índex de satisfacció. Pregunta relativa a amabilitat i disposició del personal a les enquestes.
	2.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb l'atenció rebuda (amable amb interès i bona disposició) de les persones usuàries de les OAC.
3. El 85% dels usuaris del SAT-010 seran atesos sense espera .	3. Percentatge de telefonades sense temps d'espera.
4. El 100 % de les telefonades al SAT-010 seran ateses en un temps inferior a 6 segons .	4. Percentatge de telefonades al SAT-010 ateses en un temps mitjà d'espera en coa inferior a 6 segons.
5. El nivell de satisfacció quant a l'atenció rebuda (amable, amb interès i bona disposició) serà igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) per a un 80% de les persones usuàries del SAT-010 . El 20% restant l'avaluarà almenys amb un 5.	5.1 Índex de satisfacció. Pregunta 1 de l'enquesta de satisfacció dels usuaris SAT-010 relativa a l'atenció.
	5.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb l'atenció rebuda (amable amb interès i bona disposició) de les persones usuàries del SAT-010.
6. El 95% dels correus electrònics (enviats a ajuntament@palma.cat) es contestaran el mateix dia en què es rebin o el següent dia hàbil. El 5% restant es contestarà abans de 4 dies hàbils.	6. Percentatge de correus electrònics (enviats a ajuntament@palma.cat) que es contesten el mateix dia en què es reben o el següent dia hàbil.
7. El nivell de satisfacció quant a l'atenció rebuda (amable i bon tracte) serà igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) per a un 70% de les persones usuàries del correu	7.1 Índex de satisfacció. Pregunta 1 de l'enquesta de satisfacció dels usuaris del correu ajuntament@palma.cat relativa a l'atenció.

<p>ajuntament@palma.cat. El 30% restant l'avaluarà almenys amb un 5.</p>	<p>7.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb l'atenció rebuda (amable i bon tracte) de les persones usuàries del correu ajuntament@palma.cat</p>
<p>8. En el 100% dels casos en què la targeta ciutadana s'hagi sol·licitat telemàticament s'enviarà al domicili del ciutadà en un període màxim de tres dies laborables.</p>	<p>8. Percentatge de targetes enviades en un termini màxim de tres dies laborables des de la seva sol·licitud telemàtica.</p>
<p>9. El nivell de satisfacció quant a l'atenció rebuda (amable, amb interès i bona disposició) serà igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) per a un 80% de les persones usuàries dels punts presencials de recollida de la UAC. El 20% restant l'avaluarà almenys amb un 5.</p>	<p>9.1 Índex de satisfacció de la pregunta relativa a amabilitat i disposició del personal a les enquestes.</p>
	<p>9.2 Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb l'atenció rebuda (amable, amb interès i bona disposició) de les persones usuàries de l'UAC.</p>
<p>10. El 95% de les DMS arribades al Departament de Qualitat es registraran sempre el mateix dia que es rebin al Departament o l'endemà laborable. En el 5% restant no se superaran els 3 dies laborables.</p>	<p>10. Percentatge de DMS arribades al Departament de Qualitat enregistrades el mateix dia o l'endemà laborable.</p>
<p>11. El termini de tramitació de les queixes serà com a màxim de 20 dies laborables en el 75% del casos. En el 25% restant no se superaran els 60 dies laborables.</p>	<p>11. Percentatge de queixes que es resolen abans de 20 laborables.</p>
<p>12. El Departament de Qualitat elaborarà un informe trimestral amb les estadístiques referents a enregistrament i tramitació de DMS, el qual es publicarà a la intranet i al web municipal en el mes següent al darrer mes del trimestre (abans de 22 dies laborables).</p>	<p>12. Nombre de dies laborables transcorreguts des del final del mes i la publicació de l'informe.</p>
<p>13. El 80% de les queixes es respondran atenent als criteris de qualitat en la resposta establerts pel departament de Qualitat. En el 20% restant s'enviarà correu electrònic als resolutors indicant la incorrecció.</p>	<p>13. Percentatge de queixes que es responen atenent els criteris de qualitat establerts.</p>
<p>14. Es contestaran el 100% de les queixes relatives a la gestió del servei d'atenció a la ciutadania en un temps igual o inferior a 15 dies laborables. En queda exclòs el servei de seu electrònica.</p>	<p>14.1 Percentatge de queixes que es responen en un termini igual o inferior a 15 dies laborables.</p>
	<p>14.2 Nombre de queixes.</p>

8. Altres indicadors

1. En relació amb el compromís núm. 5: taxa d'abandonaments de les telefonades.
2. En relació amb el compromís núm. 4: temps màxim a atendre les telefonades.
3. Termini d'introducció a la base de dades (per a gestionar el coneixement) de la informació nova que es rep i que arriba al SAT.
4. Termini de registre al GIN de les incidències que arriben al SAT.
5. Índex de satisfacció en relació amb la rapidesa i l'eficàcia de l'atenció rebuda (puntuació obtinguda a la pregunta de l'enquesta).
6. Índex de satisfacció en relació amb la capacitat de les persones del servei (puntuació obtinguda a la pregunta de l'enquesta).
7. Percentatge de DMS que s'han hagut de reassignar.

Com a garantia del seguiment del compliment dels compromisos establerts en aquesta Carta es publicaran al web municipal els resultats del dit seguiment mes a mes, amb un màxim de retard de 3 mesos des que finalitza el mes.

10. Mesures d'esmena o compensació

Si l'Ajuntament detecta alguna desviació en el compliment dels compromisos de qualitat establerts, s'aplicarà el procés del sistema de qualitat de l'Ajuntament de Palma per a esmenar-la. A més, si s'escau, es comunicaran a la persona usuària els motius i les mesures correctores que s'han d'adoptar.

L'Ajuntament de Palma no pot adoptar mesures compensatòries atès el seu caràcter d'administració pública.

Si la persona usuària del servei detecta un incompliment dels compromisos establerts en aquesta Carta, té a la seva disposició els diferents canals per a interposar una queixa o fer suggeriment, tal com es recull a l'apartat 6 del present document.

11. Data de vigència i actualització de la Carta

Aquesta Carta té un termini de vigència de dos anys comptats des de la data d'aprovació. Això no obstant, si es produeixen canvis significatius en l'organització o en els serveis prestats, es modifiquen els processos interns, varien les expectatives de la ciutadania o se superen compromisos adquirits, s'ha de revisar i actualitzar encara que no hagin transcorregut els dos anys de vigència.

12. Normativa relacionada

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Reglament orgànic de participació ciutadana aprovat per acord de Ple de dia 25 de novembre de 2004, publicat al BOIB núm. 187, ext., de 31 de desembre, que va entrar en vigor l'endemà de la seva publicació. Les correccions d'errors es varen publicar al BOIB núm. 152 de 13 d'octubre de 2005.
- Art. 117 i següents de la Llei 20/2015, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears.
- Art. 35 i següents de la Llei 23/2006, de 20 de desembre, de capitalitat de Palma.
- Reglament orgànic dels drets de la ciutadania de l'Ajuntament de Palma, aprovat per acord del Ple del 27 de gener de 2005, publicat al BOIB núm. 36, de 3 de març de 2005 i que va entrar en vigor el 4 de maig de 2005.
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (Text consolidat. Darrera modificació: 8 de març de 2012).
- Reial decret legislatiu 4/2004, de 5 de març, pel que s'aprova el Text refós de la Llei reguladora d'hisendes locals.
- Decret de batlia pel qual es crea i desenvolupa el règim jurídic de la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Palma.
- Decret de batlia 8060, de 9 de maig de 2012, d'autorització de la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Palma.
- Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.
- Ordenances fiscals.
- La resta de normativa general, autonòmica i local d'aplicació.

Normativa de referència, no obligatòria:

- Norma UNE 93200:2008. Requisits de les cartes de serveis.
- Norma UNE-ISO 10002:2015. Gestió de la qualitat. Satisfacció del client. Directrius per al tractament de les queixes a les organitzacions.
- Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat a l'Administració general de l'Estat.

13. Informació de caràcter complementari

Horaris

OAC:

Tot l'any:

de 8.30 a 14 h, de dilluns a divendres

Horari ampliat d'octubre a maig: de dilluns a dijous de 8.30 a 17 h a l'OAC Avingudes i de 9.30 a 17 h a l'OAC Son Moix

UAC:

De dilluns a divendres de 8.30 a 14 h

Demanda de notificació telemàtica 24 h / 365 dies

SAT-010:

Presencial de 7 a 23 h , 365 dies a l'any

De 23 a 7 h: per als serveis d'urgència, redirecció automàtica amb cobertura de 24 h; per a la resta, contestador amb registre de demandes que s'atenen a les 7 h

SERVEI DE GESTIÓ DE QUEIXES:

010

www.palma.cat

Adreces:

- OAC Avingudes - av. de Gabriel Alomar, 18. CP 07006-Edifici Avingudes
- OAC Cort - pl. de Santa Eulàlia, 9. CP 07001
- OAC Pere Garau - c. de Pere Llobera, 9. CP 07007
- OAC Sant Agustí - c. de Margaluz, 30. CP 07015 - Sant Agustí-Cala Major
- OAC Sant Ferran - av. de Sant Ferran, 42. CP 07013
- OAC L'Arenal - av. d'Amèrica, 11. CP 07600 l'Arenal
- OAC L'Escorxador - c. de l'Emperadriu Eugènia, 6. CP 07010
- OAC Son Ferriol - av. del Cid, 8. CP 07198 - Son Ferriol
- OAC Son Moix- camí de la Vileta, 40. CP 07011- Palma

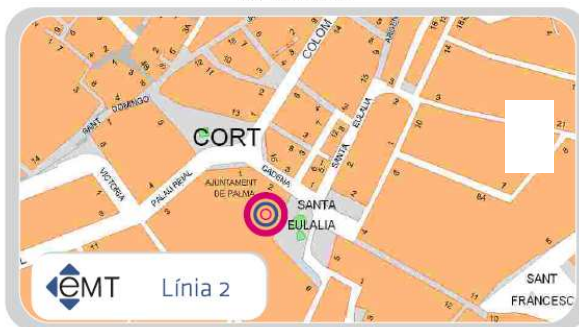
- UAC – pl. de la Porta del Camp, 2. CP 07001 - Palma

Mapes de localització:

OAC Avingudes



OAC Cort



OAC L'Arenal



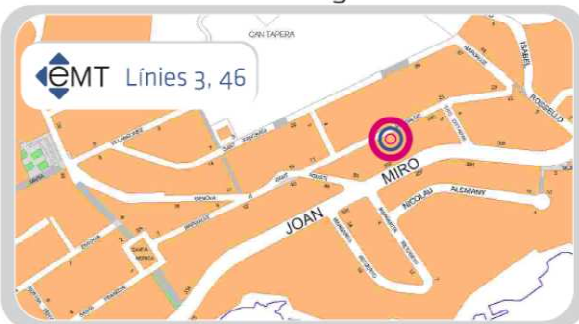
OAC L'Escorxador



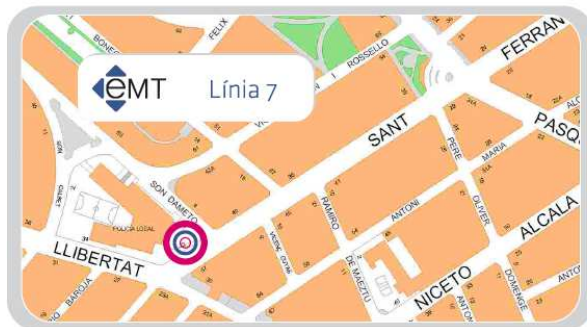
OAC Pere Garau



OAC Sant Agustí



OAC Sant Ferran



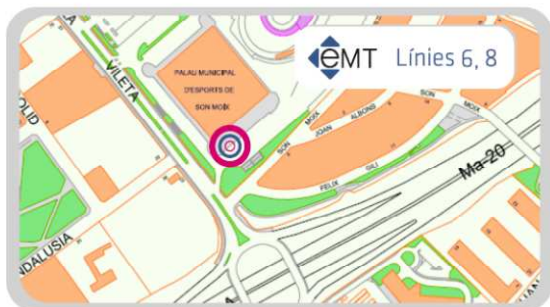
OAC Son Ferriol



Unitat Administrativa de Correspondència (UAC)



OAC Son Moix



Camí de la Vileta, 40. 07011 Edifici Palau d'Esports Son Moix
971 22 59 00 - oacsonmoix@palma.es

APROVAT	
Data	Agost de 2018
Nom/càrrec	M. Teresa Benito Roser Cap del Departament de Qualitat i Atenció a la Ciutadania
Signatura	