

Dades identificatives i finalitat de l'organització

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 i Suggeriments (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, el contingut íntegre de la qual es pot trobar al web municipal.

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

Formes de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions i termini de contestació

L'Ajuntament de Palma posa a disposició de la ciutadania:

- les bústies instal·lades a les oficines municipals, la ubicació de les quals es pot consultar al web municipal
- el Servei d'Atenció Telefònica SAT-010
- el web de l'Ajuntament de Palma
- el Registre municipal

Encara que el Servei d'Atenció a la Ciutadania té un termini màxim de resolució de queixes establert de 15 dies laborables, el procediment propi del sistema de qualitat de l'Ajuntament de Palma, que estableix la gestió de les queixes i dels suggeriments, disposa que el termini màxim és de 45 dies per a la resposta tant de queixes com de suggeriments.

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, se'n 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 un suggeriment, tal com es recull al document matriu publicat al web.

Formes de consulta de la normativa aplicable i dels drets i deures concrets dels usuaris i usuàries

La normativa aplicable i els drets i deures de l'usuari o usuària es poden consultar al document matriu de la Carta publicat al web.

Presentació de l'Ajuntament

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.

Informació de contacte

Adreces: **OAC Arenal** -av. d'Amèrica, 11. **OAC Avingudes** -av. de Gabriel Alomar, 18. **OAC Cort** -pl. de Santa Eulàlia, 9. **OAC Pere Garau** -c. de Pere Llobera, 9. **OAC Sant Agustí** -c. de Margaluz, 30. **OAC Sant Ferran** -av. de Sant Ferran, 42. **OAC L'Escorxador** -c. de l'Emperadriu Eugènia, 6. **OAC Son Ferriol** -av. del Cid, 8. **OAC Son Moix** -camí de la Vileta, 40. **UAC** -pl. de la Porta del Camp, 2.

• **Horari de les 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.

• **Horari SAT-010:** Presencial de 7 a 23 h, 365 dies a l'any (de 23 a 7 h: per als serveis de urgència redirecció automàtica amb cobertura les 24 h. Per a la resta, contestador amb registre de demandes que seran ateses a les 7 h del matí).

• **Horari de la UAC:** de 8.30 a 14 h, de dilluns a divendres. Demanda de notificació telemàtica: 24 h, 365 dies a l'any.

• **Adreça de correu electrònic:** ajuntament@palma.cat

• **Web:** www.palma.cat

Servei d'Atenció a la Ciutadania



Ajuntament  de Palma

Agost 2018 v_12_0

Carta de compromisos



Relació dels serveis prestats

ATENCIÓ TELEFÒNICA SAT-010

1 Donar informació municipal (tràmits municipals, convocatòries, carrers, cursos, activitats culturals, targeta ciutadana i altres serveis municipals) i donar informació general d'altres administracions.

2 Rebre i canalitzar avisos de conservació i manteniment de la ciutat (per telèfon, telemàticament i per whatsapp -626035035), de retirada de vehicles i en matèria higienicosanitària (plagues), només per telèfon i telemàticament.

3 Recollida telefònica de les Demandes Municipals de Serveis DMS

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

5 Centraleta de telèfons específics : 971225900, 630308226, 971225500, 971466061 i 900139138.

ATENCIÓ PRESENCIAL A LES OAC

1 Informació general i fiscal municipal.

2 Registre General.

3 Emetre certificats d'empadronament i de residència.

4 Tramitar la Targeta Ciutadana.

5 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, o del 010 (de 14 a 23h).

6 Punts d'autoservei a les OAC Cort, Avingudes i Sant Ferran.

ATENCIÓ PER CORREU ELECTRÒNIC: ajuntament@palma.cat

ATENCIÓ A TARGETA CIUTADANA:

Els procediments del centre gestor de la targeta ciutadana són:

1 Tramitació del conveni intermunicipal i emissió de targetes dels municipis amb conveni.

2 Atenció telefònica/presencial (targetes trobades).

3 Revisió i actualització dels criteris i els requisits de les normes de sol·licitud de la targeta ciutadana.

4 Gestió i enviament de les targetes sol·licitades en línia.

ATENCIÓ A LA UAC:

1 Gestió de notificacions.

2 Gestió i publicació al Tauler d'Edictes en línia municipal i al TEU (Tauler Edictal Únic del BOE).

3 Posada a disposició del ciutadà de la notificació electrònica.

ATENCIÓ AL WEB MUNICIPAL I A LA SEU ELECTRÒNICA:

www.palma.cat <https://seuelectronica.palma.es>

La Seu Electrònica ofereix la possibilitat de realitzar tràmits electrònics amb certificat digital i algunes sense.

GESTIÓ DE QUEIXES, SUGGERIMENTS, FELICITACIONS I ALTRES PETICIONS CIUTADANES (DMS):

Gestió de queixes, suggeriments, felicitacions i peticions a través del web municipal, del Registre General d'Entrada, del SAT-010 i de les bústies presencials.

COMPROMISOS DE QUALITAT

1. El **temps mitjà d'espera a les OAC** no superarà els 10 minuts en el 90% dels dies.

1. El **temps mitjà d'espera a les OAC** no superarà els 10 minuts en el 90% dels casos.

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**.

3. El 85% dels **usuaris del SAT-010** seran **atesos sense espera**.

4. El 100 % de les **telefonades** al SAT-010 **seran ateses en un temps 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**.

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.

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 ajuntament@palma.cat**.

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**.

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**.

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.

11. El termini de tramitació de les queixes serà com a màxim de 20 dies laborables en el 75% del casos.

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).

13. El 80% de les queixes es respondran atenent els criteris de qualitat en la resposta establerts pel departament de Qualitat.

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.

Els indicadors relatius al mesurament d'aquests compromisos es poden comprovar al document matriu i el seu seguiment, al quadre de comandament integral, ambdós publicats al web municipal.

Periodicitat d'informació pública del seguiment

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.

L'**oficina de verificació de l'acreditació de persones físiques per a l'obtenció del certificat digital** està situada al Negociat de Qualitat (plaça de la Porta del Camp, 2, baixos), amb horari d'11 a 13 h.