

## Dades identificatives i finalitat de l'organització

El Departament de Qualitat i Atenció a la Ciutadania, que comprèn les Oficines d'Atenció a la Ciutadania, el SAT-010, el servei de gestió de queixes, suggeriments i felicitacions i altres peticions ciutadanes (DMS); la UAC (Unitat Administrativa de Correspondència), Targeta Ciutadana i Població, dependents de Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI, 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.

## 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, entre d'altres, 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** (presencial o telemàtic)

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 els 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 a l'**atenció telefònica** a través del SAT-010; l'**atenció presencial**, a les OAC (Oficines d'Atenció a la Ciutadania), i l'**atenció per correu electrònic** ([ajuntament@palma.cat](mailto:ajuntament@palma.cat)). A més, l'atenció a la ciutadania dins l'abast d'aquesta Carta inclou els **serveis prestats per la UAC** (Unitat Administrativa de Correspondència), la **Unitat Administrativa de Targeta Ciutadana** (gestió dels tràmits relacionats amb la Targeta Ciutadana) i el **Servei de 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. **Targeta Ciutadana** -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:** Telefònica de 7 a 23 h, 365 dies a l'any (de 23 a 7 h: per als serveis d'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](mailto:ajuntament@palma.cat)

• **Web:** [www.palma.cat](http://www.palma.cat)

# Servei d'Atenció a la Ciutadania



Ajuntament  de Palma

Març 2023 v\_19\_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 queixes, suggeriments, peticions i felicitacions (DMS).**

**4 Donar cita prèvia per als tràmits padronals (altes i canvis de domicili)** per a urgències i majors de 65 anys de 14 a 23 hores. I anulacions de cites de 7 a 23 h.

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

### ATENCIÓ PRESENCIAL A LES OAC

**1 Informació general i fiscal municipal.**

**2 Oficines d'assistència en matèria de Registre.**

**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 si són urgències o majors de 65 anys a través del 010 (de 14 a 23 h).

**6 Punts d'autoservei a les OAC Cort, Avingudes, Sant Ferran, S'Escorxador, Pere Garau, Son Ferriol i Sant Agustí.**

### ATENCIÓ PER CORREU ELECTRÒNIC: [ajuntament@palma.cat](mailto: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.**

**5 Facilitar el número de la targeta expedida** ([consultatargetaciutadana@palma.cat](mailto:consultatargetaciutadana@palma.cat))

### 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 Gestió, tramesa i seguiment de les notificacions electròniques** dirigides a la ciutadania a través de la plataforma habilitada.

**4 Oficina de verificació de la identitat per al certificat digital** amb cita prèvia.

### 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 Oficines d'atenció a la ciutadania no serà superior a 10 minuts.**

**2. El nivell de satisfacció quant a l'atenció rebuda** (amable, amb interès i bona disposició) ha de ser igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) per a un 70% de les **persones usuàries de les OAC**.

**3. El nivell de satisfacció quant als tràmits relacionats amb la targeta ciutadana a les OAC ha de ser igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) per a un 70% de les persones usuàries.**

**4. El 80% dels dies, la mitjana de temps de resposta de les telefonades al 010, des del primer to, ha de ser igual o inferior a 5 segons.**

**5. El nivell de satisfacció quant a l'atenció rebuda** (amable, amb interès i bona disposició) ha de ser igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) per a un 70% de les **persones usuàries del SAT-010**.

**6. El 95% dels correus electrònics** (enviats a [ajuntament@palma.cat](mailto:ajuntament@palma.cat)) **s'ha de contestar 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) ha de ser 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](mailto:ajuntament@palma.cat)**.

**8. En el 95% dels casos en què la targeta ciutadana s'hagi sol·licitat telemàticament s'ha d'enviar al domicili del ciutadà en un període màxim de tres dies laborables.**

**9. El 95% de les DMS que arriben al Departament de Qualitat s'ha de registrar sempre el mateix dia** en què es reben al Departament o l'endemà laborable.

**10. El termini de tramitació de les queixes ha de ser com a màxim de 20 dies laborables en el 75% dels casos.**

**11. El Departament de Qualitat ha d'elaborar un informe trimestral amb les estadístiques** referents a registre i tramitació de DMS, el qual **s'ha de publicar a la Intranet i al web municipal** el mes següent al darrer del trimestre (abans de 22 dies laborables).

**12. El 80% de les queixes s'ha de respondre atenent els criteris de qualitat** en la resposta establerts pel Departament de Qualitat.

**13. S'ha de contestar 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.**

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 a la Unitat Administrativa de Correspondència (UAC), a la pl. de la Porta del Camp, 2, baixos, amb horari de 8.30 a 14 h. S'ha de demanar cita prèvia al web municipal.