

CARTA DE COMPROMISOS del

Servei de gestió de les
demandes municipals
de servei

DMS



Maig 2017



Ajuntament  de Palma

ÍNDEX

1. Introducció	3
2. Dades identificatives i finalitat de l'organització prestadora del servei	4
3. Relació de serveis prestats	6
4. Formes de participació	7
5. Drets i deures dels usuaris i usuàries	8
6. Formes de presentació de queixes i suggeriments	9
7. Compromisos de qualitat i indicadors	10
8. Altres indicadors	12
9. Periodicitat d'informació pública del seguiment	13
10. Mesures d'esmena o compensació	14
11. Data de vigència i actualització de la Carta	15
12. Normativa relacionada	16
13. Informació de caràcter complementari	17

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 2010, 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 sistema de gestió de les demandes municipals de servei (DMS).

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

El Departament de Qualitat i Atenció a la Ciutadania, adscrit a l'Àrea de Funció Pública i Govern Interior, és el responsable del compliment del que estableix aquesta Carta de compromisos del sistema de gestió de les demandes municipals de servei (DMS), el contingut íntegre de la qual es pot consultar al web municipal (compromisos.palma.cat).

Missió: impulsar la millora contínua en l'organització municipal i la prestació dels serveis, a través de la gestió per processos, per tal de satisfer les necessitats i les expectatives de la ciutadania.

Visió: volem que el nostre Ajuntament sigui conegut per ser amable, proper i modern, sigui reconegut per la gestió de la innovació en els serveis públics i estigui compromès amb les aspiracions de la ciutadania i amb el desenvolupament sostenible, eficaç i amb voluntat de servei.

Les persones usuàries tenen dret a presentar queixes, suggeriments, felicitacions o peticions sobre els serveis que presta l'Ajuntament de Palma i els seus organismes públics. Amb la finalitat d'assegurar-ne el control i el seguiment, i de garantir-ne 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 per 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 es complimentin les dades en los 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 pel personal municipal

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

Per a complir l'objectiu de definir i difondre els compromisos de servei l'Ajuntament de Palma, a través del Departament de Qualitat, durà a terme el següent:

- informació sobre la recepció de demandes municipals de servei, el seu enregistrament i l'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 d'esmena i de millora

3. Relació de serveis prestats

- 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

4. Formes de participació

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

- la contestació de l'enquesta de satisfacció
- la formulació de suggeriments a la Carta per qualsevol dels canals prevists
- reunions anuals, segons estableixi la unitat responsable de la Carta

5. Drets i deures dels usuaris i usuàries

Drets:

- Presentar una DMS a través del web, de les bústies presencials, del Registre General, del Servei d'Atenció Telefònica (010) o de la Intranet en el cas del personal municipal.
- Rebre el registre de la seva DMS i el número assignat a aquesta, si es té constància d'una adreça de correu electrònic facilitada a aquest efecte per l'usuari o usuària.
- Conèixer l'estat de tramitació de la DMS en qualsevol moment (web o 010).
- Utilitzar les dues llengües oficials al territori de la Comunitat Autònoma d'acord amb el que disposa la llei i la resta d'ordenament jurídic.
- Ser tractats amb respecte i deferència.

Obligacions:

- Presentar les queixes o els suggeriments amb un llenguatge llegible o entenedor i respectuós.*
- No fer un mal ús del sistema.
- Facilitar informació addicional si se li'n demana.

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 de les altres accions o els drets que, d'acord amb la normativa reguladora de cada procediment administratiu, pot exercir qui es considera interessat en el procediment.

* si la redacció no compleix amb uns mínims requisits de respecte no se registrarà 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 per 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** pel personal municipal.

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

Encara que el servei del DMS té un termini màxim de resolució de queixes establert de 10 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	INDICADORS
1. 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.	1. Percentatge de DMS arribades al Departament de Qualitat enregistrades el mateix dia o l'endemà laborable.
2. El 100% de les DMS arribades al Departament en els quals la persona usuària ha facilitat una adreça electrònica rebran un justificant de recepció del registre amb el número assignat a la DMS.	2. Percentatge de comunicacions de registre efectuades en relació amb el total dels usuaris que proporcionin adreça electrònica.
3. La mitjana de temps de resposta de les queixes tramitades serà d'entre 10 i 20 dies.	3. Mitjana de dies de resolució de queixes.
4. El percentatge de <u>queixes no tramitades en 45 dies naturals</u> no superarà el 10%.	4. Percentatge de queixes no tramitades en 45 dies naturals.
5. El termini de tramitació de les queixes serà inferior a 25 dies naturals en el 75% del casos. En el 25% restant no se superaran els 45 dies.	5. Percentatge de queixes que es resolen abans de 25 naturals.
6. En un 100% dels casos es comunicarà a les persones usuàries que hagin presentat una queixa, suggeriment o petició la resposta a aquesta , si hi consta adreça electrònica (amb excepció de la Policia Local).	6. Percentatge de respostes efectuades en relació amb el total dels usuaris que proporcionen adreça electrònica.
7. El 100% de les DMS seran accessibles a qui les hagi interposades per a conèixer en qualsevol moment (24 hores, 365 dies a l'any) l'estat en què es troben. Aquesta informació, la pot obtenir directament del web (www.queixes.palma.cat) o telefonant al 010.	7. Percentatge de DMS accessibles enregistrades el mateix dia en relació amb el total de DMS dins el mostreig aleatori definit.
8. El Departament de Qualitat elaborarà un informe mensual 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 (abans de 22 dies laborables).	8. Nombre de dies laborables transcorreguts des del final del mes i la publicació de l'informe.

COMPROMISOS	INDICADORS
9. El nivell de satisfacció quant a la informació sobre com interposar queixes i suggeriments serà igual o superior a un 7 per a un 80% de les persones usuàries. EL 20% restant el valorarà almenys amb un 5.	9.1 Índex de satisfacció obtingut a la pregunta de l'enquesta automàtica que fa referència a la informació sobre com interposar queixes i suggeriments.
	9.2 Mitjana de valoració igual o superior a 7 a la qüestió relacionada amb la informació sobre com interposar queixes i suggeriments.
10. 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.	10. Percentatge de queixes que es responen atenent els criteris de qualitat establerts.
11. El Departament de Qualitat oferirà la formació suficient i necessària per a garantir la competència de les persones que treballen amb el DMS, la qual serà almenys d'una hora inicial i una hora de reciclatge anual.	11. Percentatge de formacions impartides en relació amb el total de resolutors designats per subtema.
12. El 100% de les queixes relatives al servei DMS es respondran en un termini màxim de 10 dies laborables.	12.1 Percentatge de queixes relatives al servei DMS que es responen en un termini màxim a 10 dies laborables.
	12.2 Nombre de queixes.

Les DMS relatives a la Policia Local tenen un tractament diferenciat atesa la particularitat de la gestió d'aquesta àrea, la qual cosa suposa uns terminis de tramitació diferents.

8. Altres indicadors

1. Percentatge de DMS que s'han hagut de reassignar.

9. 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 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 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 un suggeriment, tal com recull 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 processos interns, varien les expectatives de la ciutadania o se superen els compromisos adquirits es revisarà i actualitzarà encara que no hagin transcorregut els dos anys de vigència.

12. Normativa relacionada

- Títol I i II de la 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 del Ple de dia 25 de novembre de 2004, publicat en el BOIB núm. 187 ext. de 31.12.04, entrà en vigor l'endemà de la seva publicació. Les correcció d'errades foren publicades al BOIB núm. 152 de 13.10.05.
- Art. 117 de la Llei 20/2015, de 15 de desembre municipal i de règim local de les Illes balears.
- Art. 35 i ss. 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 de dia 27 de gener de 2005, publicat en el BOIB núm. 36 de 03.03.05, entrà en vigor el dia 04.05.05.
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (Text consolidat. Darrera modificació: 5 de març de 2011)
- 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)

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, que estableix el marc general per a la millora de la qualitat a l'Administració General de l'Estat.

13. Informació de caràcter complementari

1. Departament de Qualitat i Atenció a la Ciutadania.

Pl. de la Porta del Camp, 2, baixos

07001 Palma

(No s'hi fa atenció presencial)

2. 010

3. Adreça de correu electrònic: qualitat@palma.cat

4. Web: www.palma.cat

APROVAT	
Data	31 de maig de 2017
Nom/càrrec	María Teresa Benito Roser Cap del Departament de Qualitat i Atenció a la Ciutadania
Signatura	