

### Centre Coordinador

Direcció General de Participació i Transparència

C/de Francesc Salvà i Pizà, s/n, es Pinaret,  
07141 Es Pont d'Inca (Marratxí)  
Tel. 971 176400



## Govern de les Illes Balears

Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears i, especialment, sobre els compromisos que recull aquesta carta, ens podeu fer arribar suggeriments i queixes per via:

- **Telemàtica:** a través de la pàgina web <<http://queixesisuggeriments.caib.es>>
- **Telefònica:** al 012.
- **Presencial:** en qualsevol de les oficines d'informació i registre de les conselleries.

Tots els telèfons de la xarxa del Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania es poden consultar en el telèfon d'informació administrativa 012. El servei d'atenció telefònica 012 no proporciona cap ingrés econòmic al Govern de les Illes Balears. La ciutadania únicament ha d'abonar el preu establert per l'operador telefònic.

L'àmbit d'aplicació dels continguts d'aquesta Carta marc inclou les oficines d'informació i registre de les conselleries del Govern de les Illes Balears, el call center de la Fundació Bit que actualment presta el servei telefònic del 012 i el Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania de la Conselleria de Participació, Transparència i Cultura.

Aquesta Carta marc i la descripció detallada del total d'entitats que integren la xarxa del Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania es troba a la pàgina web de la Direcció General de Participació i Transparència del Govern de les Illes Balears <<http://cartesciutadanes.caib.es>>.

Data de la darrera revisió: març de 2015  
Data propera revisió: abans de març de 2017

# Carta Marc

## Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania



### ■ QUI SOM?

Som una xarxa de punts d'informació creada per oferir un servei d'informació i de registre i facilitar l'accés de la ciutadania a l'Administració i a la informació que pugui ser del seu interès.

Aquesta xarxa està formada per les oficines d'informació i registre de les conselleries del Govern, el call center de la Fundació Bit que actualment presta el servei telefònic del 012 i el Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania de la Conselleria de Participació, Transparència i Cultura.





■ ELS SERVEIS QUE OFERIM SÓN:

1. Proporcionar informació administrativa de manera presencial a través de les oficines d'informació i registre de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i exercir les funcions de registre general i de recepció de queixes i suggeriments.
2. Proporcionar informació de forma telemàtica i a través de les xarxes socials, recepcionar i tramitar queixes i suggeriments.
3. Proporcionar informació telefònicament a través del número 012 i recepcionar queixes i suggeriments.



■ **ENS COMPROMETEM A:**

**En l'àmbit presencial:**

1. Proporcionar a la ciutadania informació presencial clara i comprensible, amb un tracte amable i cortès, assolint un 90 % de satisfacció per part dels usuaris i de les usuàries.
2. Garantir un temps mitjà d'espera que no superi els 8 minuts, amb un mínim d'un 80 % de satisfacció.

**En l'àmbit telemàtic:**

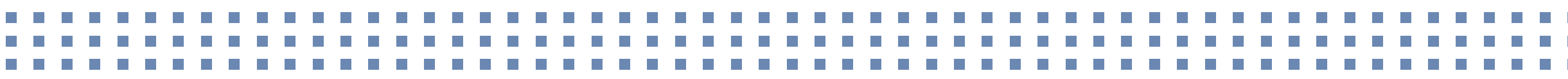
3. Coordinar els continguts de la seu electrònica pel que fa a la informació administrativa que hi apareix, detectar-ne els errors i dur a terme les actuacions necessàries perquè es corregeixin almenys un 90 % de les incidències rebudes.
4. Tramitar les queixes, els suggeriments i les sol·licituds d'informació presentades per la ciutadania, i fer-ne el seguiment per tal d'assegurar que es contesta de forma adequada i amb el màxim de celeritat possible.

A partir d'això es posaran en marxa accions de millora del servei, assolint un nivell de satisfacció superior al 70 %.

5. Supervisar que el termini de resposta no superi els quinze dies en el 70 % dels casos.

**En l'àmbit telefònic, mitjançant el 012:**

6. Proporcionar informació telefònica correcta i actualitzada, en un horari d'atenció dels dies laborables de dilluns a divendres de 8.00 h a 20.00 h i el dissabte, de 9.00 h a 14.00 h, assolint que el 93 % dels usuaris i usuàries estiguin satisfets.
7. Atendre les consultes telefòniques en un temps mitjà d'espera inferior a 1 minut, en català o en castellà, segons la preferència de la persona usuària, assolint una satisfacció superior al 85 %.
8. Proporcionar un tracte amable i cortès, assolint una satisfacció del 95 % dels usuaris i de les usuàries.



**ENS AVALUAM MITJANÇANT:**

**En l'àmbit presencial:**

- 1. El percentatge d'usuaris i usuàries satisfets perquè el servei d'informació presencial s'ha fet de forma clara i comprensible.
- 1-2. El percentatge de persones usuàries satisfetes perquè el servei d'informació presencial s'ha fet amb un tracte amable i cortès.
- 2. El percentatge d'usuaris i usuàries atesos en un temps mitjà inferior a 8 minuts.

**En l'àmbit telemàtic:**

- 3. El percentatge d'errors o propostes de millora de la seu electrònica ateses del total de rebudes o detectades.
- 4. El percentatge de persones usuàries satisfetes amb les respostes rebudes.
- 5. El percentatge d'expedients finalitzats dins del termini.

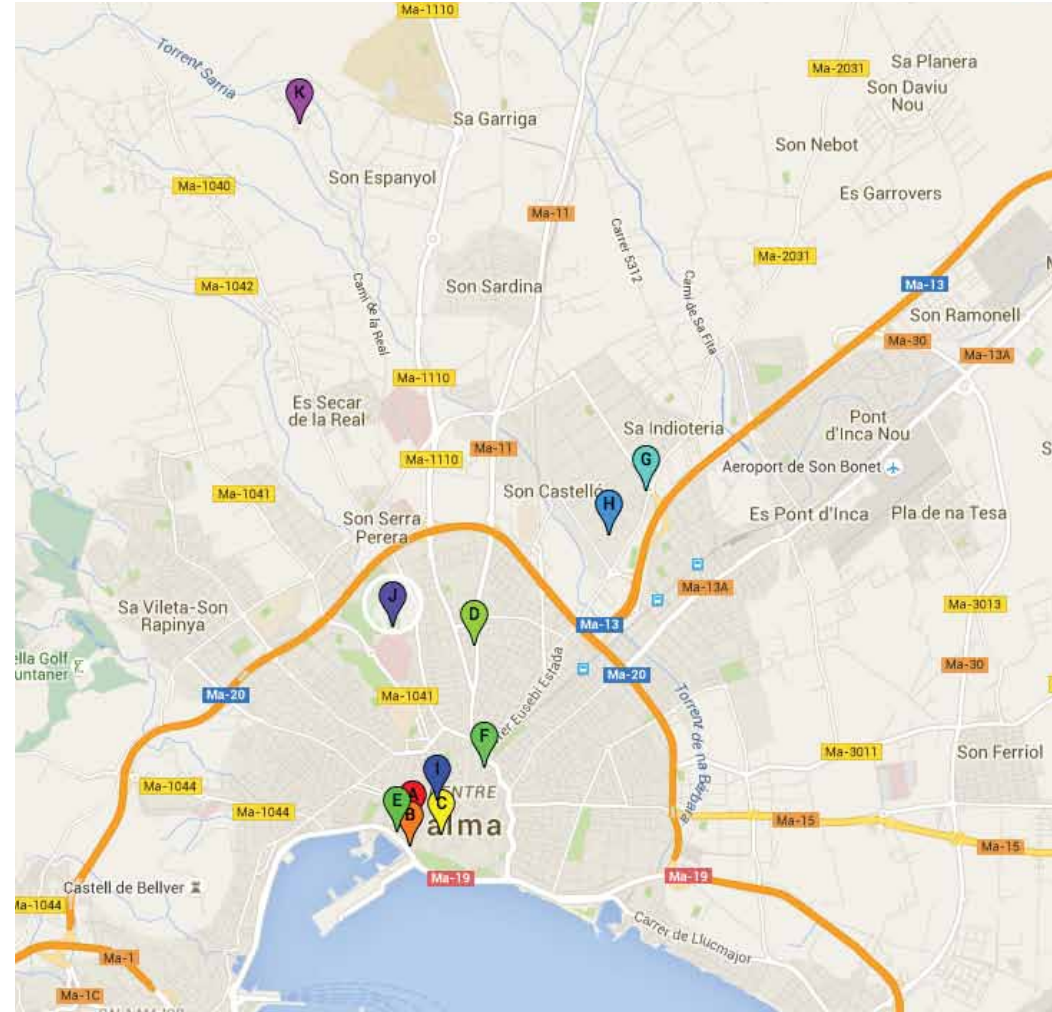
**En l'àmbit telefònic:**

- 6.1. El nombre d'incidències relatives a la interrupció del servei.
- 6.2. El grau de satisfacció amb la resposta o la informació rebuda.
- 7.1. El temps mitjà d'espera d'atenció de les trucades.
- 7.2. El grau de satisfacció amb el temps d'espera.
- 8. El grau de satisfacció amb el tracte rebut.

Tota la informació de l'Administració autonòmica en un sol telèfon:

# 012

de dilluns a divendres de 8 a 20 hores,  
i dissabtes de 9 a 14 hores



<b>A- Vicepresidència i Conselleria d'Innovació Recerca i Turisme</b> C/ de Montenegro, 5 - 07012 Palma	971 17 66 00
<b>B- Conselleria de Presidència</b> Passeig de Sagrera, 2 - 07012 Palma	971 17 65 65
<b>C- Conselleria d'Hisenda i Administracions Públiques</b> C/ del Palau Reial, 17 - 07001 Palma	971 17 67 00
<b>D- Conselleria d'Educació i Universitat</b> C/ d'Alfons el Magnànim, 29 - 07004 Palma	971 17 78 00
<b>E- Conselleria de Serveis Socials i Cooperació</b> Pl. de la Drassana, 4 - 07012 Palma	971 17 74 00
<b>F- Conselleria de Salut</b> Pl. d'Espanya, 9 - 07002 Palma	971 17 73 83
<b>G- Conselleria de Treball, Comerç i Indústria</b> Pl. de Son Castelló, 1 (P. de Son Castelló) 07009 Palma	971 17 89 00
<b>H- Conselleria de Medi Ambient, Agricultura i Pesca</b> C/ Gremi de Corredors, 10 (Polígon Son Rossinyol) 07009 Palma	971 17 66 66
<b>I- Conselleria de Territori, Energia i Mobilitat</b> C/ de la Palma, 4 - 07003 Palma	971 17 66 66
<b>J- Conselleria de Participació, Transparència i Cultura</b> C/ de l'Uruguai, s/n Palma Arena - 07010 Palma	971 78 47 30
<b>K- Fundació Bit</b> Centre Comercial Son Espanyol C/ de Laura Bassi, 1, 07121 Palma	971 78 47 30

