Centre Coordinador
Direcció General de Funció Pública, Administracions Públiques i Qualitat dels Serveis
C/ de Francesc Salvà i Pizà s/n (es Pinaret)
07141 Es Pont d'Inca (Marratxí)

Tots els telèfons de la xarxa es poden consultar al telèfon d'informació administrativa 012.

El servei d'atenció telefònica (012) no proporciona cap ingrés al Govern de les Illes Balears. Els ciutadans únicament han d'abonar el preu establert pel seu operador telefònic.

L'àmbit d'aplicació dels continguts d'aquesta Carta Marc inclou la Vicepresidència i les 6 conselleries que integren la xarxa de les oficines d'informació ciutadana i de registre (OIR)

Aquesta Carta Marc i la descripció detallada del total d'entitats que integren la xarxa de serveis de les oficines d'informació ciutadana i de registre (OIR) es troba detallada a la pàgina web de la Direcció General de Funció Pública, Administracions Públiques i Qualitat dels Serveis del Govern de les Illes Balears <www.illesbalears.cat>.

www.caib.es

Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears, i especialment sobre els compromisos que estableixen les seves cartes, es poden presentar **suggeriments i queixes per via:**
- Telemàtica: a través de la nostra pàgina web: www.illesbalears.cat
- Telefònica: al 012.
- Presencial: a qualsevol de les oficines d'informació i registre de les conselleries.

Data de realització: juliol de 2011
Data de revisió: abans juliol de 2013
Tiratge d'exemplars: 1500
Cost d'impressió per exemplar: 0,68 €

Carta Marc

Oficines d'Informació Ciutadana i Registre

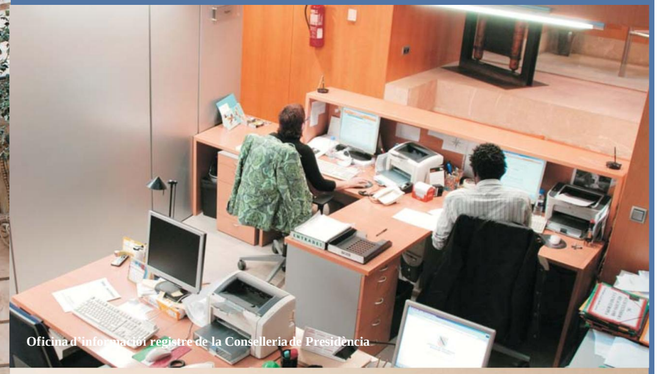
Aquesta Carta Marc és resultat del programa núm. 9 de compromisos amb la ciutadania del Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears i està integrada dins el conjunt de cartes de ciutadania fetes pel Govern de les Illes Balears.

QUI SOM?

Som una xarxa d'oficines creada per oferir un servei d'informació i de registre que compleixi amb les expectatives de la ciutadania i que faciliti les relacions amb l'Administració Autonòmica.

La xarxa d'oficines d'informació ciutadana i de registre (OIR) de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears podrà estar integrada per totes les oficines d'informació de les Conselleries del Govern.

Façana de la Vicepresidència Econòmica, de Promoció Empresarial i d'Ocupació



Oficina d'informació i registre de la Conselleria de Presidència

ELS SERVEIS QUE OFERIM SÓN:

1. Proporcionar informació administrativa de forma presencial, telefònica i telemàtica amb l'objecte de satisfer el dret que la ciutadania té a ser informada en relació amb tot el que l'afecti en la seva relació amb l'administració pública.

2. Fer funcions de registre general per poder complir amb el dret que la ciutadania té a presentei escrits i documents a qualsevol registre dependent de l'Administració autonòmica i a obtenir constància d'haver-los presentat.

3. Tramitar queixes i suggeriments i cercar d'aquesta manera la millora contínua dels serveis públics adreçats a la ciutadania.

Oficina d'informació i registre de la de la Vicepresidència Econòmica, de Promoció Empresarial i d'Ocupació

ENS COMPROMETEM A:

En l'àmbit presencial:

1. Proporcionar informació presencial a la ciutadania de forma clara i senzilla i garantir que el temps mitjà d'espera no superi els 8 minuts.

2. Fer funcions de registre general d'acord amb els processos aprovats pel Comitè de gerència de Gestió per Processos.

3. Introduir de forma immediata les queixes i els suggeriments, facilitant un justificant a la persona interessada.

4. Garantir la senyalització i publicitat de l'horari d'atenció a la ciutadania de les oficines i assegurar-se que compleix amb les expectatives i necessitats dels seus usuaris.

En l'àmbit telemàtic:

5. Coordinar els continguts de la seu electrònica pel que fa a la informació administrativa que hi apareix, detectar-ne els errors i realitzar les actuacions necessàries perquè es corregeixin.

6. Impulsar i donar difusió al sistema de presentació de queixes, suggeriments i sol·licituds d'informació.

7. Supervisar la qualitat del contingut de les respostes a les queixes, suggeriments i sol·licituds d'informació i que el termini de resposta no superi els quinze dies.

8. Coordinar i ordenar el registre electrònic perquè la ciutadania pugui presentar escrits via telemàtica davant l'Administració de la CAIB, d'acord amb la normativa que n'és aplicable.

En l'àmbit telefònic, mitjançant el 012:

9. Proporcionar informació telefònica bàsica, mitjançant el telèfon 012, en un horari d'atenció de dilluns a divendres de 8.00 a 20.00 h i els dissabtes de 9.00 a 14.00 h dels dies laborables.

10. Atendre les consultes telefòniques en un temps mitjà d'espera inferior a 15 segons en català o castellà, segon la preferència de la persona usuària.

11. Per les consultes no disponibles a la base de dades general, proporcionar la informació sol·licitada dins el 2 dies hàbils següents a la recepció de la telefonada.

12. Garantir la interposició de queixes a través del servei telefònic 012.

I ENS AVALUAM MITJANÇANT:

En l'àmbit presencial:

1. El percentatge d'usuaris insatisfets perquè el servei d'informació presencial no s'ha fet de forma clara i senzilla, i el percentatge d'usuaris atesos en un temps mitjà inferior a 8 minuts.

2. El percentatge d'oficines d'informació i registre adherides a aquesta carta que no segueixen els processos de registre aprovats pel Comitè de Gerència de gestió per processos

3. El nombre de queixes rebudes relacionades amb la presentació de les queixes i suggeriments, i el percentatge de persones insatisfetes amb aquest servei.

4. El percentatge d'oficines que no tenen senyalitzat el seu horari i el percentatge d'usuaris insatisfets amb l'horari d'atenció a la ciutadania de les oficines.

En l'àmbit telemàtic:

5. Nombre de comunicacions dirigides a les conselleries sol·licitant l'esmena d'error, nombre de queixes i suggeriments rebuts pels usuaris en relació al contingut del web.

6. Nombre d'accions realitzades per la Direcció General de Qualitat dels Serveis dirigides a donar difusió i publicitat al sistema de presentació de queixes, suggeriments i sol·licituds d'informació.

7. El percentatge d'usuaris insatisfets amb les respostes rebudes i el percentatge d'expedients finalitzats fora de termini.

8. El nombre d'escrits presentats via telemàtica i percentatge de processos que permeten la presentació de sol·licituds per aquesta via.

En l'àmbit telefònic:

9. El percentatge de dies per any en què s'ha prestat el servei en l'horari establert.

10. El percentatge de consultes telefòniques ateses amb un temps mitjà superior a 15 segons i el nombre de queixes per l'idioma de contacte.

11. El percentatge de consultes que no es troben a la base de dades general que no s'han contestat dins dels 2 dies hàbils immediatament posteriors de la telefonada.

12. El nombre de queixes introduïdes dins l'aplicació informàtica de gestió de queixes (QSSI) i el percentatge d'usuaris insatisfets perquè el 012 no ha donat aquest serveis.

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

Carta Marc

Vicepresidència Econòmica, de Promoció Empresarial i d'Ocupació
- C/del Palau Reial, 17 · 07001 Palma 971 17 67 00
- Plaça Son Castelló, 1 · 07009 Palma 971 17 63 00

Conselleria de Presidència
- Passeig Sagrera, 2 · 07012 Palma 971 17 65 65
- Pl. de la Drassana, 4 · 07012 Palma 971 17 74 00

Conselleria d'Educació, Cultura i Universitats
- C/ d'Alfons el Magnànim, 29 · 07004 Palma 971 17 65 00

Conselleria de Turisme i Esports
- C/ de Montenegro, 5 · 07012 Palma 971 17 61 91
- C/ Uruguai, s/n (Palma Arena) · 07010 Palma 971 17 89 34

Conselleria de Salut, Família i Benestar Social
- Plaça d'Espanya, 9 · 07009 Palma 971 17 69 69
- C/ de Jesús, 38 A · 07010 Palma 971 17 73 83
- Via Alemanya 6 · 07003 Palma 971 17 73 83

Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient i Territori
- C/ dels Foners, 10 · 07006 Palma 971 17 61 00
- C/ Gremi de Corredors, 10 · 07009 Palma 971 17 66 66
- Av. de Gabriel Alomar i Villalonga, 33 971 17 69 96
  07006 Palma

Conselleria d'Administracions Públiques
- C/ de Francesc Salvà i Pizà s/n 971 17 64 00
  (es Pinaret) 07141 Es Pont d'Inca, Marratxí