

**Centre Coordinador**  
Direcció General de Participació i Transparència  
C/ de l'Uruguai s/n (Palma Arena)  
07010 Palma  
Tel. 971178999



## 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 estableixen les seves cartes, es pot trobar més informació i presentar suggeriments i queixes per via:

- Telemàtica: a través de l'adreça electrònica <http://www.caib.es>
- Telefònica: al 012.
- Presencial: a 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 Transparència, Cultura i Esports. 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: novembre 2016  
Data propera revisió: abans març 2017

# Carta Marc

## Servei d'Informació i Atenció 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 presta el servei telefònic del 012 i el Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania de la Conselleria de Transparència, Cultura i Esports.





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 a través de les oficines d'informació i registre de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, així com, exercir les funcions de registre general i de recepció de queixes i suggeriments.
2. Proporcionar informació de forma telemàtica i a través de xarxes socials, recepcionar i tramitar queixes i suggeriments.
3. Proporcionar informació de forma telefònica a través del telèfon 012 i recepcionar queixes i suggeriments



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 comprensible, amb un tracte amable i cortès assolint un 90% de satisfacció.
2. Garantir un temps mitjà d'espera que no superi els 8 minuts, amb un mínim de 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 realitzar les actuacions necessàries perquè es corregeixin, solucionant un 90% de les incidències rebudes.
4. Tramitar les queixes, suggeriments i sol·licituds d'informació presentades per al ciutadania, i fer el seguiment per tal d'assegurar que es contesta de forma adequada i amb la major brevetat possible. A partir d'elles 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 15 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 a 20.00 h i els dissabtes de 9.00 a 14.00 h, assolint que el 93% dels usuaris estiguin satisfets.
7. Atendre les consultes telefòniques en un temps mitjà d'espera inferior a 1 minut, en català o castellà segon la preferència de la persona usuària, assolint una satisfacció superior al 85%.
8. Es proporcionarà un tracte amable i cortès, assolint una satisfacció de l'usuari del 95%.



**■ I ENS AVALUAM MITJANÇANT:**

**En l'àmbit presencial:**

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

**En l'àmbit telemàtic:**

- 3. El percentatge d'errors o propostes de millora per la Seu electrònica ateses del total de rebudes o detectades.
- 4. El percentatge d'usuaris satisfets en les respostes rebudes.
- 5. El percentatge d'expedients finalitzats dins del termini.

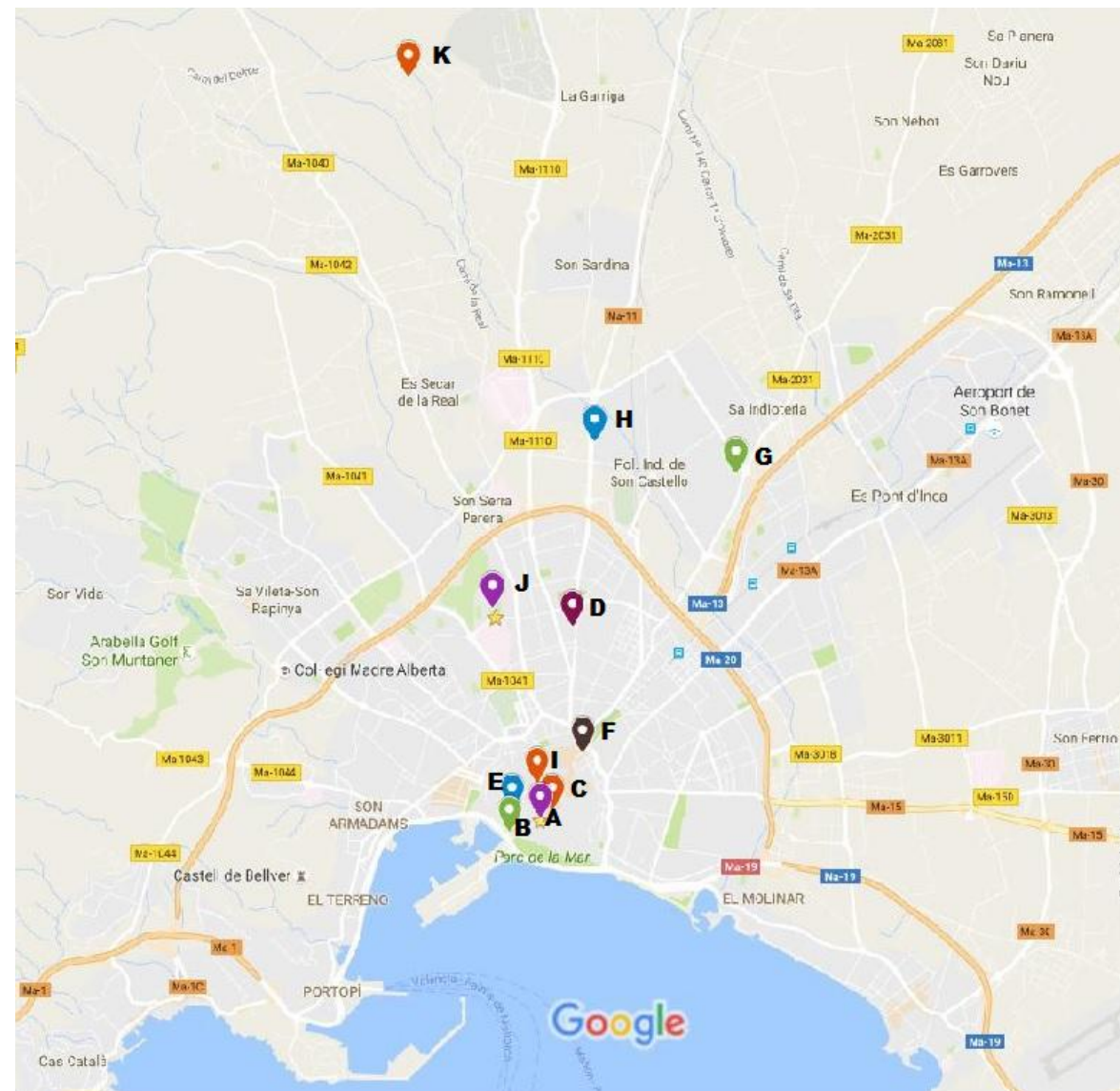
**En l'àmbit telefònic:**

- 6.1. El número 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 Sagrera, 2 . 07012 Palma	971 17 65 65
<b>C- Conselleria d'Hisenda i Administracions Públiques</b> C/ 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> Plaça d'Espanya, 9 . 07009 Palma	971 17 73 83
<b>G- Conselleria de Treball, Comerç i Indústria</b> Plaça de Son Castelló,1 . 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 73 00
<b>J- Conselleria de Transparència, Cultura i Esports</b> C/ de l'Uruguai, s/n Palma Arena . 07010 Palma	971 17 89 99
<b>K- Fundació Bit</b> Centre Empresarial Son Espanyol	971 78 47 30