

CENTRE COORDINADOR

Centre Balears Europa

C/del Palau Reial, 17
07001 Palma
Tel.: 971 78 43 46
Fax: 971 78 43 35
cbe@cbe.caib.es
www.cbe.es



Govern de les Illes Balears

Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears i especialment sobre els compromisos recollits en 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 i a les oficines del Centre Balears Europa.

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

Carta Marc

Centre Balears Europa



■ QUI SOM?

El Centre Balears Europa és un consorci de dret públic que té com a missió impulsar, organitzar i coordinar activitats relacionades amb l'àmbit de la Unió Europea; promoure la participació activa dels ciutadans i ciutadanes europeus a les Illes Balears, i també informar, assessorar i assistir tècnicament en temes europeus les entitats consorciades, el conjunt de la ciutadania i les institucions, i, en general, tota la societat civil de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

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 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 abasta l'estructura d'acolliment d'oficines que pertanyen a les xarxes de comunicació de la Comissió Europea, a més de l'Oficina a Brussel·les.

Aquesta carta marc i la descripció detallada del total d'entitats que integren la xarxa de serveis del Centre Balears Europa es troben a la pàgina web de la Direcció General de Participació i Transparència del Govern de les Illes Balears: <<http://cartesciutadanes.caib.es>> o a la pàgina web <www.cbe.es>.





Edifici Berlaymont Comissió Europea

■ ELS SERVEIS QUE OFERIM SÓN:

1. Contestar les consultes específiques de les persones usuàries de manera presencial, telefònica i per correu electrònic des de les diferents xarxes d'informació.

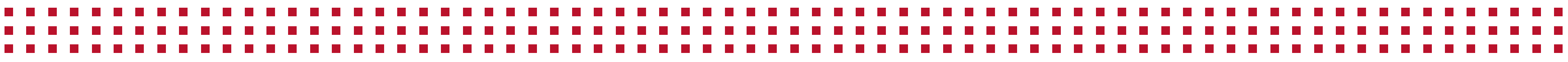
2. Difondre informació sobre la Unió Europea, per qualsevol dels mitjans tradicionals, mitjançant l'ús de noves tecnologies i a través de sessions o jornades informatives.

3. Organitzar seminaris de formació i accions formatives de caire europeu.

4. Organitzar sessions informatives europees per a escolars.

5. Assessorar en l'elaboració, la presentació i la gestió de projectes europeus, i també en la cerca de socis transnacionals.

6. Convocar les beques CBEuropa.



■ **ENS COMPROMETEM A:**

1. Atendre com a mínim 700 consultes de les persones usuàries de manera presencial, telefònica i per correu electrònic des de les diferents xarxes d'informació.

2. Respondre les consultes de les persones usuàries en un temps màxim de 48 h.

3. Fer un mínim de 15 sessions informatives l'any.

4. Enviar un mínim de 24 butlletins digitals l'any.

5. Mantenir actualitzada la pàgina web i augmentar en un 5 % anual tant el nombre de visites com el nombre de descàrregues.

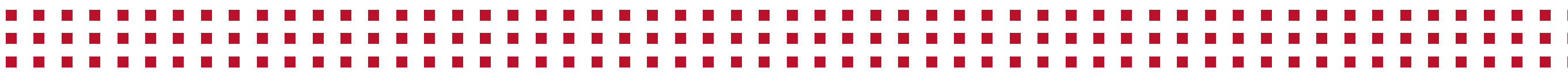
6. Fer un mínim de 8 accions o sessions formatives de caire europeu l'any.

7. Fer un mínim de 30 sessions informatives per a escolars i obtenir un nivell de satisfacció mitjà de les escoles de 4 sobre 5.

8. Aconseguir que les sessions informatives per a escolars arribin a més de 1.800 alumnes.

9. Gestionar un mínim de 5 projectes europeus l'any.

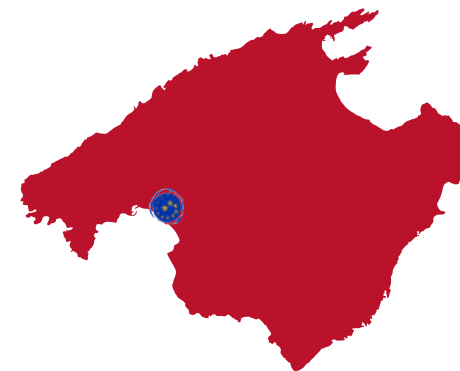
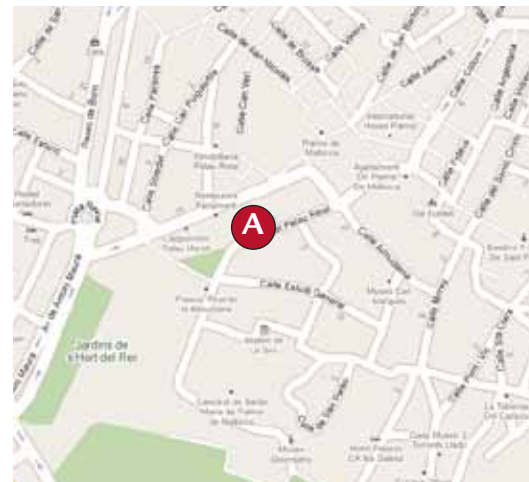
10. Convocar i cobrir 4 places anuals de les beques d'Europa, havent rebut un mínim de 100 currículums.



■ I ENS AVALUAM MITJANÇANT:

1. El nombre total de consultes fetes pels diferents canals a les diferents xarxes.
2. El temps màxim de resposta a les consultes.
3. El nombre de sessions informatives fetes.
4. El nombre de butlletins digitals enviats.
5. El nombre de visites a la pàgina web i el nombre de documents descarregats.
6. El nombre d'accions i sessions formatives de caire europeu fetes.
7. El nombre de sessions informatives per a escolars fetes.

8. El nombre d'alumnes que han assistit a les sessions informatives per a escolars.
9. El grau de satisfacció de les escoles amb les sessions informatives.
10. El nombre de projectes europeus gestionats anualment.
11. El nombre de places convocades i cobertes per beques de la Unió Europea.
12. El nombre de currículums presentats per a les places.



A - Centre Balears Europa a Mallorca

C/del Palau Reial, 17
07001 Palma
Tel.: 971 78 43 46
Fax: 971 78 43 35
cbe@cbe.caib.es

B - Oficina del Centre Balears Europa a Brussel·les

Avenue des Arts, 3, 4 et 5, 7ème étage
1210 Brussel·les (Bèlgica)
Tel.: +32 2 223 14 10
Fax.: +32 2 223 25 24
manager@cbe.caib.es