

ON ENS PODEU TROBAR

SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA (SAC)

Les nostres oficines es troben a:

- Plaça de la Biosfera, 5 - 07703 Maó
- Plaça de la Catedral, 5 - 07760 Ciutadella

Els nostres horaris d'atenció a la ciutadania són:

- dilluns a divendres: de 8.30 a 14.00 h
i de 16.00 a 19.30 h
- dissabtes: de 9.00 a 13.00 h

Els nostres telèfons són:

- 971 35 60 50 si telefonau des de les Illes Balears
- 902 35 60 50 si telefonau des de fora del territori de les Illes Balears

El nostre fax és: 971 36 83 93

La nostra adreça electrònica és: info.sac@cime.es

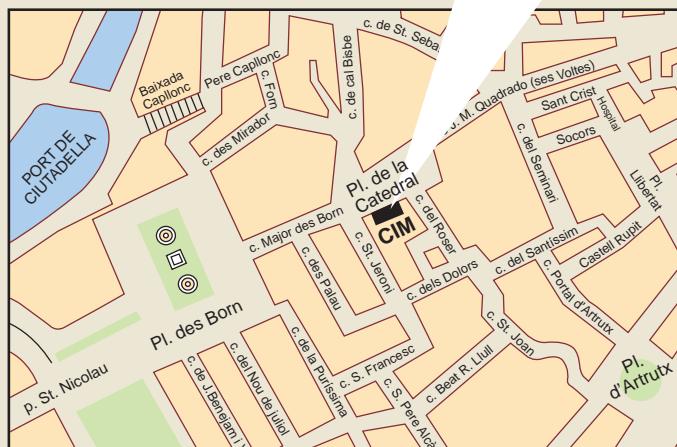
El nostre web és: www.cime.es

Altres punts de registre són els següents.

- Ajuntament de Ferreries
- Ajuntament des Migjorn Gran
- Ajuntament des Mercadal
- Ajuntament d'Alaior
- Ajuntament des Castell
- Ajuntament de Sant Lluís



Plaça de la Biosfera, 5 - 07703 Maó
Plaça de la Catedral, 5 - 07760 Ciutadella
Telèfon: 971 35 60 50
Fax: 971 36 83 93
A/e: info.sac@cime.es
www.cime.es



Carta de compromisos

servei d'atenció ciutadana



CONSELL INSULAR
DE MENORCA

TREBALLEM PER A TU, MILLOREM AMB TU

QUI SOM

El Servei d'Atenció Ciutadana del CIM és un servei amb vocació d'administració única que ofereix una atenció integral a la ciutadania i que pretén incrementar permanentment la satisfacció dels ciutadans simplificant i agilitzant les gestions.

El ciutadà és l'essència de la nostra gestió, alhora que volem ser el servei de referència per a la ciutadania en la seva relació amb l'Administració pública.

Els valors que ens regeixen, com a part de la nostra cultura, són:

- Atenció personalitzada i equitativa
- Accessibilitat (horària i de proximitat)
- Implicació
- Professionalitat
- Transparència
- Participació
- Cooperació amb les altres administracions públiques
- Eficiència

ELS NOSTRES COMPROMISOS

Compromís	Indicador
Facilitar l'obtenció de la informació i dels impresos: incrementar anualment el nombre de tràmits amb informació i impresos disponibles al web www.cime.es	<ul style="list-style-type: none"> ● Nre. total de fitxes informatives + impresos disponibles ● Nre. de noves fitxes informatives + impresos disponibles
Incorporar anualment com a mínim un nou tràmit dins el catàleg de tràmits de resolució immediata	<ul style="list-style-type: none"> ● Nre. de tràmits nous de resolució immediata disponibles ● Nre. total de tràmits de resolució immediata disponibles
Incorporar anualment com a mínim un nou tràmit als canals d'atenció no presencial (telèfon i web).	<ul style="list-style-type: none"> ● Nre. total de tràmits disponibles per canals no presencials ● Nre. de tràmits nous disponibles per canals no presencials
El 95% dels tràmits de resolució immediata es resoldran el mateix dia i el 5% restant es resoldran en un termini màxim d'una setmana.	<ul style="list-style-type: none"> ● % d'expedients de resolució immediata resolta el mateix dia ● % d'expedients de cycle curt resolta en menys d'una setmana
Les queixes i els suggeriments relacionats amb el Servei d'Atenció Ciutadana es respondran en un termini inferior a 15 dies.	<ul style="list-style-type: none"> ● Mitjana de dies de tramitació de les queixes i els suggeriments rebuts (relacionats amb el SAC)
Les peticions d'informació realitzades mitjançant el canal web o correu electrònic, es respondran en un termini inferior a 15 dies.	<ul style="list-style-type: none"> ● Mitjana de dies de tramitació de les peticions d'informació rebudes pel canal web o correu electrònic

Carta de compromisos aprovada per Decret de Presidència núm. 318/2008, de 3 de desembre

QUÈ US OFERIM AL SAC

SERVEIS		Canal d'atenció			
		Presencial	Telèfon 971 35 60 50	Web (www.cime.es)	Correu postal
D'informació	Petició d'informació general i específica	○	○	○	○
	Consulta d'expedients en exposició pública	○			
	Informació sobre la SPA (Sociedad Pública de Alquiler)	○	○		○
De gestió	Registre d'entrada (CIM, CAIB, CESM, CLSRM, CPPM, CSM)	○			○
	Lliurament de documentació	○			○
	Llicències de pesca: recreativa individual, col·lectiva, submarina i per a embarcacions.	○			○
	Títol de família nombrosa (nous i renovacions)	○			○
	Dipòsit legal: assignació de números	○	○	○ (1)	○
	Acarament/compulsa de documentació	○			○
	Venda d'impresos i publicacions del CIM (p.e. impresos turisme i qualsevol publicació)	○			○
	Segellat de preus de turisme d'establiments de restauració	○			○
	Expedició de certificats de Punt d'Informació Cadastral	○		○ (2)	○
	Llibre de reclamacions de transport	○			○
	Llibre de ruta de transport	○			○
	Transport turístic amb reiteració	○			○
De participació i llibres	Consulta del tauler d'edictes	○		○	
	Queixes i suggeriments	○		○	○

(1) Servei web restringit als usuaris que sol·licitin autorització.

(2) Canal habilitat per a qualsevol persona que disposi de certificat digital de classe 2 de la FNMT, mitjançant l'Oficina Virtual del Cadastre (<http://ovc.meh.es>).

LA VOSTRA OPINIÓ ENS AJUDA A MILLORAR

Posam a la vostra disposició un sistema de gestió de suggeriments i queixes a fi de millorar dia a dia els nostres serveis, els quals seran resolta en un termini màxim de 15 dies.

DRETS DEL CIUTADÀ

- Llei 30/1992, de 26 de novembre, del règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, modificada per la Llei 4/1999, de 13 de gener, en el títol IV, capítol I: "els ciutadans tenen dret, entre d'altres, a obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposen als projectes, actuacions o sol·licituds que es proposen realitzar".

- Reglament orgànic del CIM, Títol VIII
- Reglament de Participació Ciutadana del CIM, Títol I

- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (garanteix al ciutadà els seus drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició a les dades personals facilitades amb la finalitat de gestionar una sol·licitud).

CONSELLS ÚTILS

Per tal d'evitar desplaçaments innecessaris, us aconsellem que abans de fer les vostres gestions ens telefonueu, o bé que consulteu la nostra pàgina web. A més, us recordam que:

- Els nostres horaris són àmpliament accessibles, atès que tenim obert al públic no només als matins sinó també als capvespres i dissabtes matí.

- Les hores més adequades per fer gestions a les nostres oficines, a causa d'una menor afluència de públic, són a primera hora del matí, entre les 8.30 i les 11.00h.

- És molt convenient que ens informeu de les vostres dades personals i, en especial, de les dades de contacte (telèfon, direcció electrònica, ...) perquè us puguem localitzar en poc temps, si fos el cas.

- Quan comenceu un tràmit, la seva finalització serà més ràpida si aportau la documentació completa i correcta.

- Si heu de fer gestions emmarcades dins de terminis, és aconsellable no esperar al darrer dia per fer-les.

- I si no quedau satisfet amb l'atenció rebuda, no dubteu a presentar la vostra queixa o el vostre suggeriment.

