



## **PRESIDÈNCIA**

### **DECRET NÚM.: 2008/318**

**MATÈRIA:** SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA  
**ASSUMPTE:** CARTA DE COMPROMISOS  
**EXP.:** -----

Atès que el Reglament de Participació Ciutadana del Consell Insular de Menorca estableix en l'article 27 que el Consell Insular implantarà gradualment cartes de serveis com a mecanisme que permeti la millora de la qualitat dels serveis del CIM;

Atès que, d'acord amb l'esmentat article, les cartes de compromisos s'emmarquen dins els mecanismes previstos per a la millora de la qualitat del servei i són un instrument a través del qual l'Administració informa dels serveis que presta i els compromisos de qualitat que assumeix amb els ciutadans, i la forma de revisió i millora d'aquests, garantint la participació ciutadana en la seva aprovació i modificació;

Atès que el Servei d'Atenció Ciutadana, que depèn del Departament de Serveis Generals i Treball, ha duit a terme un procés de redacció i elaboració de la seva carta de compromisos, document que s'adjunta al present decret;

Per tot l'exposat, a proposta del conseller executiu de Serveis Generals i Treball,

#### **RESOLC:**

Primer.- Aprovar la carta de compromisos del Servei d'Atenció Ciutadana del Consell Insular de Menorca que s'adjunta com a annex.

Segon.- Disposar que es publiqui l'anunci de la seva aprovació en el Butlletí Oficial de les Illes Balears per al seu coneixement públic.

#### **ANNEX**

### **CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA**

#### **Contingut**

Presentació del conseller de Serveis Generals i Treball

1. Descripció del servei. Els principis estratègics
2. Catàleg de serveis i canals d'atenció
3. Compromisos de servei



4. Indicadors de gestió
5. Queixes i suggeriments
6. Drets del ciutadà
7. Consells útils
8. On ens podeu trobar
9. Revisió de la carta

### **Presentació del conseller de Serveis Generals i Treball**

Les persones han estat i són l'eix primordial de les polítiques del Consell de Menorca. Com a prova d'aquest compromís i amb l'afany d'incrementar la satisfacció de la ciutadania en relació amb els serveis que presta aquesta institució, l'abril del 2005 fou aprovat, en sessió plenària i per unanimitat, el Reglament de participació ciutadana, el qual, entre d'altres, ens obliga a establir tots aquells mecanismes que permetin una millora contínua de la qualitat dels nostres serveis.

Actualment és impensable millorar sense gestionar de forma integral la qualitat; és més, és imprescindible escometre aquesta tasca en el marc d'una visió de futur socialment responsable. Aquesta estratègia social, per tant, és la que incorporam a la gestió dels nostres serveis mitjançant els següents principis d'eficàcia, control de la gestió, avaluació dels resultats, responsabilitat, racionalització dels recursos, agilització de procediments, transparència i participació.

Avui apostam per la figura de la carta de compromisos perquè és un instrument que permet informar la ciutadania dels serveis, dels drets que els assisteixen i del compromís de qualitat assumits per la corporació.

Que la primera carta de compromisos sigui la del Servei d'Atenció a la Ciutadania no és fruit de l'atzar, respon a dues qüestions gens intrascendents. Per un costat, el Servei d'Atenció a la Ciutadania conforma l'espai de contacte directe amb les persones i articula la transmissió natural de la resta dels programes i serveis del Consell de Menorca amb la població; i, per un altre, disposa d'un programa de gestió de la qualitat basat en criteris de millora contínua mitjançant els quals la gestió dels tràmits i la prestació dels serveis guanyen, dia a dia, agilitat, simplicitat, transparència i participació.

Gabriel Subirats Pons  
Conseller de Serveis Generals i Treball

### **1. Descripció del servei. Els principis estratègics**

L'estratègia de sostenibilitat, entesa com a estratègia social, ha d'estar directament lligada amb la missió, visió i valors del CIM i incorporada a la cadena de creació de serveis i en la cadena de valor, així com en la gestió de les relacions amb els diversos grups de la nostra institució.

És per això que definim la missió, visió i valors del Servei d'Atenció Ciutadana de la manera següent:



#### MISSIÓ:

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 agilitant les gestions.

#### VISIÓ:

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.

#### VALORS:

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

## 2. Catàleg de serveis i canals d'atenció

Els serveis que ofereix el SAC els podem classificar en tres tipus: d'informació, de gestió i de participació i drets.

#### D'informació:

Facilitam **informació general** sobre l'activitat del CIM, els aspectes relacionats amb les competències que li són pròpies i qualsevol altre tema d'interès per al ciutadà.

Oferim **informació específica** dels tràmits competència del CIM (de resolució immediata i no immediata) i orientam sobre altres tràmits competència d'altres administracions públiques, per exemple:

- Tràmits de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears més sol·licitats:
  - Titulacions nàutiques d'esplai
  - Exàmens per obtenir la titulació de coneixements de català
  - Procediments de selecció de personal (oposicions, concursos, borses de feina...)
  - Registre de parelles estables
  - Comunicacions d'inici d'activitats de treball
  - Ajuts i subvencions (cultura, habitatge, medi ambient, economia...)
  - Registre d'associacions
  - Autoritzacions per bussejar a la reserva marina del nord de Menorca
- Informació bàsica sobre els serveis de la Societat Pública de Lloguer

#### De gestió:

Facilitam la **recepció i registre d'entrada**<sup>1</sup> de la documentació inicial relacionada amb les diferents tramitacions i el lliurament al ciutadà de documentació associada amb gestions de les quals són part interessada. Actualment es disposa de registre d'entrada de les administracions i entitats de dret públic següents: Consell de Menorca (CIM), Comunitat Autònoma de les Illes Balears (CAIB), Consell Econòmic i Social de Menorca



(CESM), Consorci per la Protecció de la Legalitat en Sòl Rústic de Menorca (CLSRM), Consorci del Pavelló Poliesportiu Multifuncional de Menorca (CPPM), Consorci Sociosanitari de Menorca (CSM), Consorci de Recursos Sociosanitaris i Assistencials de Menorca (CRSAM).

Gestionam de forma integral els **tràmits de resolució immediata** següents:

- Llicències de pesca: recreativa individual, recreativa col·lectiva, recreativa submarina i recreativa per a embarcacions
- Títol de família nombrosa (nous i renovacions)
- Dipòsit legal: assignació de números
- Acarament/compulsa de documentació
- Venda d'impresos i publicacions del CIM
- Segellament de preus de turisme d'establiments de restauració (bars, restaurants i cafeteries)
- Expedició de certificats del Punt d'Informació Cadastral
- Llibre de reclamacions de transport
- Llibre de ruta de transport
- Transport turístic amb reiteració

#### De participació i drets:

Facilitam la presentació de **queixes** relacionades amb qualsevol assumpte, així com els **suggeriments** per millorar la qualitat dels serveis oferts.

Tenim a disposició de les persones interessades els expedients que es troben en període d'**exposició pública**, així com el **tauler d'edictes**.

Classificació dels serveis segons el canal d'atenció:

SERVEI	Canal d'atenció			
	Presencial	Telèfon (971 356050) <sup>1</sup>	Web (www.cime.es)	Correu postal
Petició d'informació general i específica	■	■	■	■
Consulta d'expedients en exposició pública	■			
Informació sobre l'SPA (Societat Pública de Lloguer)	■	■		■
Registre d'entrada (CIM, CAIB, CESM, CLSRM, CPPM, CSM, CRSAM)	■			■
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	■	■	■ <sup>2</sup>	■
Acarament/compulsa de documentació	■			■
Venda d'impresos i publicacions del CIM (p. e. impresos de turisme i qualsevol publicació)	■			■
Segellament de preus de turisme d'establiments de	■			■



restauració				
Expedició de certificats del Punt d'Informació Cadastral	■		■ <sup>3</sup>	■
Llibre de reclamacions de transport	■			■
Llibre de ruta de transport	■			■
Transport turístic amb reiteració	■			■
Consulta del tauler d'edictes	■		■	
Queixes i suggeriments	■		■	■

<sup>1</sup> Des de les Illes Balears el telèfon de contacte és el 971 356050 i des de fora del territori de les Illes Balears és el 902 356050

<sup>2</sup> Servei web restringit als usuaris que sol·licitin autorització.

<sup>3</sup> Canal habilitat per a qualsevol persona que disposi de certificat digital de classe 2 de l'FNMT, mitjançant l'Oficina Virtual del Cadastre (<http://ovc.catastro.meh.es>).

### 3. Compromisos de servei

Els nostres compromisos són:

Compromisos generals:

- **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](http://www.cime.es).
- Fer públic l'índex de satisfacció dels ciutadans.
- Comunicar anualment l'avaluació del compliment dels compromisos fixats.

Compromisos concrets:

- **Facilitar la realització dels tràmits:**
  - Incorporar anualment com a mínim un nou tràmit dins el catàleg de tràmits de resolució immediata.
  - Incorporar anualment com a mínim un nou tràmit als canals d'atenció no presencial (telèfon i web).
- **Terminis de tramitació:**
  - El 95% dels tràmits de resolució immediata es resoldran el mateix dia i el 5% restants es resoldran en un termini màxim d'una setmana.
  - Les queixes i els suggeriments relacionats amb el Servei d'Atenció Ciutadana es respondran en un termini inferior a quinze dies (art. 5 del Reglament de participació ciutadana del CIM).
  - Les peticions d'informació realitzades mitjançant el canal web o correu electrònic es respondran en un termini inferior a quinze dies.

### 4. Indicadors de gestió

Els **indicadors de gestió** fixats per avaluar l'acompliment dels compromisos són:

Compromís	Indicador
Facilitar l'obtenció de la informació i dels impresos: incrementar anualment el nombre de tràmits amb informació i impresos disponibles al web <a href="http://www.cime.es">www.cime.es</a>	■ 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	▪ 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)	▪ 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 % restants es resoldran en un termini màxim d'una setmana	▪ % d'expedients de resolució immediata resolts el mateix dia
	▪ % d'expedients de cicle curt resolts en menys d'una setmana
Les queixes i els suggeriments relacionats amb el Servei d'Atenció Ciutadana es respondran en un termini inferior a quinze dies	▪ 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 quinze dies	▪ Mitjana de dies de tramitació de les peticions d'informació rebudes pel canal web o per correu electrònic

## 5. Queixes i suggeriments

Segons el títol 8 del Reglament orgànic del CIM, art. 182, punt 7:

*Els ciutadans i les ciutadanes residents i no residents, d'acord amb la legislació general i el que estableix aquest reglament, tenen dret a (...) presentar reclamacions i queixes als òrgans del Consell Insular de Menorca o a la Comissió de Greuges.*

I d'acord amb l'assenyalat en l'art. 5 del Reglament de participació ciutadana:

- 1. Tots els ciutadans i les ciutadanes tenen dret a presentar queixes o reclamacions respecte del funcionament dels serveis del CIM.*
- 2. Les queixes o reclamacions es podran presentar per escrit o per qualsevol altre mitjà que el CIM posi a l'abast de la ciutadania, hauran d'anar adreçades a la presidència i hauran d'indicar el servei afectat i el motiu de la queixa o reclamació.*
- 3. El SAC serà l'encarregat de la tramitació de les queixes o reclamacions, de la seva tramesa al departament responsable del servei afectat per la queixa i de donar una resposta al ciutadà o ciutadana en el termini màxim de quinze dies un cop hagi recaptat la informació corresponent.*
- 4. Si els ciutadans o les ciutadanes no obtenen una resposta a les queixes o reclamacions presentades o aquestes no són satisfetes de manera satisfactòria es podran adreçar a la Comissió de Greuges en la forma prevista en el títol VI d'aquest reglament. En qualsevol cas, la presentació d'una queixa o reclamació serà requisit previ per poder sol·licitar la intervenció de la Comissió de Greuges.*

I en l'art. 6:

- 1. Tots els ciutadans i les ciutadanes tenen dret a formular suggeriments en relació amb els serveis i les activitats propis del CIM amb l'objecte de contribuir a millorar-ne el funcionament.*
- 2. Els suggeriments es podran presentar per escrit o per qualsevol altre mitjà que el CIM posi a l'abast de la ciutadania. El SAC serà l'encarregat de la seva admissió i tramesa al departament responsable del servei afectat.*

Així mateix, una de les bases principals perquè el SAC aconsegueixi incrementar la satisfacció dels ciutadans és que tinguin accés fàcil i directe al sistema de queixes i suggeriments, que es poden presentar a través de tres canals diferents, ja esmentats anteriorment.



### **Presencial**

En les bústies instal·lades a les oficines del SAC, de Maó i de Ciutadella, els ciutadans i les ciutadanes poden lliurar l'imprès que s'ofereix especialment o bé dipositant l'escrit que considerin oportú.

En determinats casos, quan els ciutadans desitgin exposar personalment la seva queixa, el SAC els pot concertar entrevistes amb els representants dels departaments afectats.

### **Telemàtic**

A través de l'espai habilitat amb aquesta finalitat, que es troba a la plana principal de la web del CIM.

També es pot fer a través de l'adreça electrònica del SAC, [info.sac@cime.es](mailto:info.sac@cime.es).

### **Correu postal**

Adreçat a qualsevol de les oficines del SAC, de Maó o de Ciutadella.

La resposta a les queixes es donarà en un termini màxim de quinze dies, segons l'establert en els art. 5 i 6 del Reglament de participació ciutadana.

## **6. Drets del ciutadà**

Segons assenyala la 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, 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.

En el mateix sentit s'expressa el títol 8è del Reglament orgànic del CIM, que diu textualment el següent:

*Els ciutadans i les ciutadanes residents i no residents, d'acord amb la legislació general i el que estableix aquest Reglament, tenen dret a:*

- 1. Rebre, amb caràcter general, una informació àmplia, puntual i objectiva sobre els assumptes insulars.*
- 2. Accedir a la informació i documentació continguda en els arxius i registres insulars en els termes establerts en la legislació vigent, mitjançant petició per escrit, sempre que no es tracti d'informació d'accés directe. La denegació o limitació d'aquest dret mentre afecti la seguretat i defensa de l'Estat, la investigació de delictes o la intimitat de les persones i altres matèries protegides per llei, s'ha d'efectuar mitjançant resolució motivada; en el termini màxim de vint dies comptats des de la data de presentació de la sol·licitud.*
- 3. Consultar les actes i resolucions de tots els òrgans del Consell Insular de Menorca i obtenir-ne còpies o certificats acreditatius en els termes establerts per la legislació vigent.*
- 4. Conèixer, en qualsevol moment, l'estat de tramitació dels procediments en els quals tinguin la condició de persona interessada i obtenir còpia dels documents que integrin l'expedient corresponent.*
- 5. Ser rebuts en audiència per les autoritats dins dels horaris de visita.*
- 6. Assistir a les sessions dels òrgans del Consell Insular de Menorca quan aquestes tinguin el caràcter de públiques.*
- 7. Presentar reclamacions i queixes als òrgans del Consell Insular de Menorca o a la Comissió de Greuges.*

També el Reglament de participació ciutadana del CIM, en el títol I, els esmenta tot explicant en cadascun dels articles els drets del ciutadà:

- a la participació



- a la informació
- de proposta
- a la iniciativa popular
- a presentar queixes o reclamacions
- a formular suggeriments
- d'audiència
- d'assistència i participació a les sessions dels òrgans col·legiats insulars

D'altra banda, la 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.

## 7. Consells útils

Per evitar desplaçaments innecessaris, us aconsellam que abans de fer les vostres gestions ens telefonau al 971 35 60 50 si ho feis des de les Illes Balears, o al 902 35 60 50 si telefonau des de fora del territori de les Illes Balears, o bé que consulteu la nostra pàgina web, [www.cime.es](http://www.cime.es).

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 11.00 h.
- És molt convenient que ens informeu de les vostres dades personals i, en especial, de les dades de contacte (telèfon, adreça electrònica...) perquè us puguem localitzar en poc temps, si fos el cas.
- Quan comenceu un tràmit, la tramitació serà més ràpida si aportau la documentació completa i correcta.
- Si heu de fer gestions emmarcades dins terminis, és aconsellable no esperar al darrer dia per fer-les.
- I si no quedau satisfets amb l'atenció rebuda, no dubteu a presentar la vostra queixa o el vostre suggeriment.

## 8. On ens podeu trobar:

### SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA (SAC)

Les nostres oficines són a:

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

Els nostres horaris d'atenció a la ciutadania són:

- de 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](mailto:info.sac@cime.es)

A més, els ajuntaments que tenen signats convenis per a la prestació dels serveis del Servei d'Atenció Ciutadana del CIM a través de les seves oficines municipals també poden registrar d'entrada i, en determinats casos, oferir informació sobre els tràmits propis del CIM. Són els següents.

**Ajuntament de Ferreries**

Sa Plaça, 55 – 07750 Ferreries

Tel. 971 37 30 03

Horari d'atenció:

- de dilluns a dissabte, de 9 a 13 h

Serveis que ofereix:

- Registre d'entrada i informació

**Ajuntament des Migjorn Gran**

C. Major, s/n – 07749 es Migjorn Gran

Tel. 971 37 01 10

Horari d'atenció:

- de dilluns a divendres, de 9 a 13 h

dissabtes, de 9.30 a 12 h

Serveis que ofereix:

- Registre d'entrada i informació

**Ajuntament des Mercadal**

C. Major, 16 – 07740 es Mercadal

Tel. 971 37 50 02

Horari d'atenció:

- de dilluns a divendres, de 7.30 a 14.30 h

dissabtes, de 9 a 13 h

Serveis que ofereix:

- Registre d'entrada

**Ajuntament d'Alaior**

C. Major, 11 – 07730 Alaior

Tel. 971 37 10 02

Horari d'atenció:

- de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

dissabtes, de 9 a 13 h

Serveis que ofereix:

- Registre d'entrada

**Ajuntament des Castell**

Plaça Esplanada, 5 – 07720 es Castell

Tel. 971 36 51 93

Horari d'atenció:

- de dilluns a divendres, de 8.30 a 14 h

Serveis que ofereix:

- Registre d'entrada i informació

**Ajuntament de Sant Lluís**

Pla de la Creu, s/n – 07710 Sant Lluís

Tel. 971 15 09 50



**CONSELL INSULAR  
DE MENORCA**

Plaça de la Biosfera, 5 - 07703 Maó  
Tel. 902 35 60 50 - Fax 971 36 82 16  
[www.cime.es](http://www.cime.es)

Horari d'atenció:

- de dilluns a divendres, de 9 a 14 h
- dissabtes, de 9 a 13 h

Serveis que ofereix:

- Registre d'entrada

## **10. Revisió de la carta de compromisos**

La carta de compromisos es revisarà anualment i es podrà consultar al Servei d'atenció ciutadana i al lloc web del Consell de Menorca, [www.cime.es](http://www.cime.es).

**EL PRESIDENT,**

Davant meu,  
**LA SECRETÀRIA INTERINA,**

Marc Pons Pons

Rosa Salord Oleo

Maó, 3 de desembre de 2008