

CARTA DE COMPROMISOS

del Servei d'atenció
a la ciutadania



Maig 2024



Ajuntament  de Palma

ÍNDEX

1. Introducció	3
2. Dades identificatives i finalitat de l'organització prestadora del servei	4
3. Relació de serveis prestats	5
4. Formes de participació	10
5. Drets i deures dels usuaris i usuàries	11
6. Formes de presentació de queixes i suggeriments	12
7. Compromisos de qualitat i indicadors	13
8. Altres indicadors	15
9. Periodicitat d'informació pública del seguiment	17
10. Mesures d'esmena o compensació	18
11. Data de vigència i actualització de la Carta	19
12. Normativa relacionada	20
13. Informació de caràcter complementari	22

1. Introducció

L'Ajuntament de Palma treballa amb un model de gestió de la qualitat dels serveis basat en la millora contínua, les cartes de compromisos, que ens permet utilitzar nous mètodes per a servir millor la ciutadania, d'una manera més eficaç i eficient.

La gestió de la qualitat dels serveis s'articula a través del coneixement del que ens demana la ciutadania, per a així poder oferir-li el servei que ens sol·licita i millorar-ho de forma continuada.

L'Ajuntament de Palma té com a objectiu estratègic, entre d'altres iniciatives de modernització, implantar cartes de compromisos com a instruments de comunicació i qualitat dels seus serveis.

La **missió** fonamental d'aquesta Carta de compromisos, que es va implantar el 2009, és, per tant, **definir i difondre els compromisos de serveis que assumeix l'Ajuntament de Palma** per a donar resposta als requeriments de la ciutadania, fer un **seguiment del grau de compliment** d'aquests compromisos per a millorar-los i **comunicar-ne els resultats**.

L'Ajuntament de Palma es defineix com una administració orientada a la ciutadania, eficaç, eficient i moderna, per la qual cosa dirigeix la seva gestió a la millora contínua per a arribar a aquesta meta.

Aquest marc es desplega i concreta a través de la Carta de compromisos del Servei d'Atenció a la Ciutadania, pel que fa **l'atenció telefònica** a través del **SAT-010**, **l'atenció presencial** a les **OAC** (Oficines d'Atenció a la Ciutadania) i **l'atenció per correu electrònic** (ajuntament@palma.cat). A més, l'atenció a la ciutadania dins l'abast d'aquesta Carta inclou els serveis prestats per la **UAC (Unitat Administrativa de Correspondència)**, la **Unitat Administrativa de Targeta Ciutadana** (gestió dels tràmits relacionats amb la Targeta Ciutadana) i el **Servei de Qualitat** (en relació amb queixes, suggeriments i altres peticions).

2. Dades identificatives i finalitat de l'organització prestadora del servei

El **Departament de Qualitat i Atenció a la Ciutadania**, que comprèn les Oficines d'Atenció a la Ciutadania, el SAT-010; el servei de gestió de queixes, suggeriments i felicitacions i altres peticions ciutadanes (DMS); la UAC (Unitat Administrativa de Correspondència) i Targeta Ciutadana, dependents de l'Àrea d'Hisenda, Funció Pública i Govern Interior, **és el responsable del compliment d'aquesta Carta de compromisos.**

L'objectiu que es planteja l'organització amb aquesta Carta és informar la ciutadania dels serveis que s'ofereixen, dels compromisos de qualitat en la seva prestació i dels drets dels usuaris en relació amb aquests serveis.

MISSIÓ: oferir a la ciutadania una informació completa i actualitzada de tot el que fa referència a l'**Ajuntament de Palma** a través de tots els canals existents (presencial, telefònic i correu electrònic), com també de la gestió de tràmits municipals. Així mateix, és part de la nostra missió impulsar la millora contínua en l'organització municipal i la prestació dels serveis mitjançant la gestió per processos, amb la finalitat de satisfer les necessitats i les expectatives de la ciutadania.

VISIÓ: que el servei d'atenció a la ciutadania sigui un **referent de servei públic**, conegut per la seva eficàcia i eficiència, que du a terme una gestió de qualitat, i sempre amb vocació de servei al ciutadà.

3. Relació de serveis prestats

ATENCIÓ TELEFÒNICA

El **SAT-010**¹ és un servei d'informació general i de gestions municipals. Les seves funcions són:

a. Informar telefònicament i telemàticament sobre:

- l'Ajuntament: tràmits municipals, convocatòries, carrers, cursos, activitats culturals, Targeta Ciutadana i altres serveis municipals.
- altres administracions: informació general.

b. Canalitzar:

- avisos de conservació i manteniment de la ciutat: reparació de vies públiques, enllumenat públic, zones verdes, arbratge, mobiliari urbà i d'altres (per telèfon, telemàticament i pel **whatsapp** 626035035).
- avisos de retirada de vehicles, fems, sacs d'obra, etc., a la via pública.
- avisos en matèria higienicosanitària (plagues).

1

Cost de la trucada al 010 : (telèfon de tarificació addicional d'acord amb el BOE núm. 226 de 20 de setembre de 2013. Resolució de 31 de juliol de 2013. Els preus que s'apliquen són els de la modalitat A):

- Des de xarxa fixa : Preu d'establiment i preu per minut d'una trucada ordinària fix-fix d'àmbit provincial.
- Des de xarxa mòbil: Preu d'establiment i preu per minut d'una trucada ordinària mòbil-fix en el territori nacional.

El cost de la trucada al 010 tant pel que fa referència a l'establiment de trucada com el cost /minut es correspon a les tarifes de cada companyia telefònica u operadora en relació amb qualsevol número o servei subjecte a condicions de preus amb tarificació especial .

L'Ajuntament no ingressa cap quantitat per les trucades rebudes i, per tant, no repercuteix cap cost als qui l'utilitzen pel servei que ofereix.

Dades de contacte per telèfon:

- 010 Només si la telefonada es realitza des de Palma
- Per a cridades des de fora del terme municipal de Palma: 971225900
- També es pot contactar a través del núm. de mòbil : 630308226

- c. Ser el canal telefònic per a les queixes, suggeriments, peticions i felicitacions (DMS).
- d. Donar cita prèvia per als tràmits padronals (altes i canvis de domicili) per a urgències. I anul·lacions de cites de 7 a 23 h.
- e. Ser la centraleta de telèfons específics:
 - ◆ el **971 22 59 00** (des d'un telèfon fix) i el **630308226** (des d'un telèfon mòbil), com a telèfons capçalera de l'Ajuntament
 - ◆ el **971 22 55 00**, telèfon capçalera dels serveis ubicats a l'edifici de la Policia Local.

ATENCIÓ PRESENCIAL A LES OFICINES D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA (OAC)

A les oficines d'atenció presencial s'ofereixen els serveis següents:

- Informació general municipal
 - Facilitar els impresos corresponents per a les sol·licituds a l'Ajuntament.
 - Indicar als ciutadans on són les dependències per a tramitar les seves peticions.
 - Oferir tota classe d'informació municipal.
- Informació fiscal municipal
 - Oferir informació fiscal municipal.
 - Autoliquidar² per a permisos d'obres, obertura d'establiments, ocupacions de la via pública, guals, taxis, etc.
 - Autoliquidar l'impost de vehicles de nova matriculació.
- Oficines d'assistència en matèria de [registre](#)
 - Registrar qualsevol sol·licitud adreçada a l'Ajuntament de Palma o a qualsevol altra administració. En aquest darrer supòsit es requereix cita prèvia.³

² Possibilitat de cobrament amb targeta financera.

- [Certificats d'empadronament](#)
- [Certificats de residència](#) (per a viatjar)
- [Targeta Ciutadana](#) (expedició i actualització de perfil)
- Tràmits padronals:
 - Amb cita prèvia: [Altes i canvis de domicili al Padró municipal amb cita prèvia](#).
La cita prèvia es pot demanar a través del web www.palma.cat o al 010, si és una urgència (en el tram horari comprès entre les 14 i les 23 h)
 - MAJORS DE 65 ANYS: poden donar-se d'alta al padró municipal de Palma o fer un canvi de domicili dins el mateix municipi sense necessitat de cita prèvia acudint presencialment a l'OAC SON MOIX.
 - Sense cita prèvia: baixes, renovacions periòdiques de les inscripcions dels estrangers no comunitaris i altres tràmits padronals.
 - Punts d'autoservei en què els usuaris poden fer determinats tràmits en línia (a les OAC Cort, Avingudes, Sant Ferran, S'Escorxador, Pere Garau, Son Ferriol i Sant Agustí).

³ Això no obstant, una sèrie d'escrits no es poden presentar a les oficines de Registre de l'Ajuntament de Palma, com poden ser els anònims; els dirigits a determinats organismes (Tribunal Constitucional, Consell General del Poder Judicial, Tribunal de Comptes, jutjats i tribunals; Corts Generals i assemblees legislatives de les comunitats autònomes; Defensor del Poble i Defensor del Menor; Registre Civil, Registre Mercantil i Registre de la Propietat; cambres agràries i de comerç; universitats no vinculades a l'Estat; col·legis professionals, o Societat Estatal de Correus i Telègrafs, SA); les al·legacions a la Junta Electoral; les sol·licituds d'inscripció al Registre Central d'Estrangers; les sol·licituds de targeta de residència de familiar de ciutadà de la Unió, o les autoritzacions inicials de residència temporal i treball per compte d'altri (sí que s'hi poden recollir les renovacions d'aquestes autoritzacions).

ATENCIÓ PER CORREU ELECTRÒNIC

La ciutadania també pot demanar informació bàsica de l'Ajuntament a través de l'adreça electrònica ajuntament@palma.cat, que es gestiona des del SAT.

ATENCIÓ A LA UNITAT ADMINISTRATIVA DE TARGETA CIUTADANA

Els serveis del centre gestor de la [Targeta Ciutadana](#) són:

- tramitació del conveni intermunicipal i emissió de targetes dels municipis en conveni
- atenció telefònica/presencial (targetes trobades)
- revisió i actualització dels criteris i els requisits de les normes de sol·licitud de la targeta ciutadana
- gestió i enviament de les targetes sol·licitades en línia
- facilitar el número de la targeta expedida (consultatargetaciutadana@palma.cat)

ATENCIÓ A LA UNITAT ADMINISTRATIVA DE CORRESPONDÈNCIA (UAC)

A la Unitat Administrativa de Correspondència s'ofereixen els serveis següents:

- gestió de notificacions
- gestió i publicació al [Tauler d'edictes municipal](#) en línia i al TEU (Tauler edictal únic del BOE).
- gestió, tramesa i seguiment de les notificacions electròniques dirigides a la ciutadania a través de la plataforma habilitada.
- oficina de verificació de l'acreditació de persones físiques per a l'obtenció del certificat digital ([cita prèvia](#)).

GESTIÓ DE QUEIXES, SUGGERIMENTS, FELICITACIONS I ALTRES PETICIONS CIUTADANES

- Gestió de queixes, suggeriments, felicitacions i peticions de la ciutadania

- Gestió de queixes i suggeriments de les persones de l'organització.
- Possibilitat de conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació de la DMS, a través del 010 o del web municipal.

Les persones usuàries tenen dret a presentar queixes, suggeriments, felicitacions o peticions sobre els serveis prestats per l'Ajuntament de Palma i els seus organismes públics. Amb la finalitat d'assegurar el seu control i el seguiment, i garantint la resposta,⁴ es posa a la seva disposició un sistema de gestió de les [demandes municipals de servei \(DMS\)](#).

Per a facilitar l'exercici d'aquest dret, els usuaris i les usuàries poden optar per utilitzar:

- les bústies instal·lades a les següents oficines municipals, entre d'altres, la ubicació de les quals es pot consultar al web municipal
 - oficines d'unitats territorials de la Policia Local
 - Oficines d'Atenció a la Ciutadania (OAC)
 - Centres Municipals de Serveis Socials
 - Centre Social Flassaders
 - Son Pacs
 - Oficines d'Informació Turística (OIT)
 - Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)
 - Unitat Administrativa de Correspondència (UAC)
 - Biblioteques Municipals
 - Teatres Municipals
 - castell de Bellver
 - SAPS
 - poliesportius municipals
 - casals de barri
 - centres culturals
 - centres de dia
 - Palmaactiva
- el web (www.palma.cat)

⁴ Quan s'emplenen els camps corresponents.

- el Servei d'Atenció Telefònica (SAT-010)
- el Registre General a les OAC
- la Intranet per al personal municipal

Les queixes i els suggeriments que qualsevol persona exposi a través d'aquest sistema no tenen la qualificació de recurs administratiu i presentar-los no interromp els terminis establerts a la normativa vigent. Tampoc condicionen l'exercici d'altres accions o drets que, d'acord amb la normativa reguladora de cada procediment administratiu, pugui exercir qui s'hi consideri interessat.

Per a complir l'objectiu de definir i difondre els compromisos de servei, l'Ajuntament de Palma, a través del Departament de Qualitat, realitza les següents activitats:

- informació sobre la recepció de demandes municipals de servei, el seu registre i la seva assignació al procés corresponent.
- seguiment de la resolució de les demandes municipals de servei.
- informació i anàlisi dels resultats obtinguts a les estadístiques mensuals, trimestrals i anuals.
- proposta i adopció de mesures correctives i de millora.

4. Formes de participació

La ciutadania pot participar en el desenvolupament d'aquesta Carta:

- Formulant-hi suggeriments per qualsevol dels canals prevists.
- Mitjançant grups focals periòdics, segons estableixi la unitat responsable de la Carta.
- Contestant les diferents enquestes de satisfacció.

5. Drets i deures dels usuaris i usuàries

Drets:

1. A cada OAC es poden realitzar diferents tràmits, garantint el dret dels ciutadans a ser assistits en l'ús de mitjans electrònics; oferint informació i ajuda, i assistint la persona interessada en les seves relacions amb l'Administració.
2. Ser atesos amb amabilitat, respecte i deferència.
3. Ser atesos en els dos idiomes oficials de la Comunitat Autònoma.
4. Accedir a les instal·lacions i als serveis sense cap tipus de discriminació.
5. Obtenir l'orientació necessària sobre els serveis competència del Servei d'Atenció a la Ciutadania per part del personal municipal.
6. Presentar queixes o suggeriments sobre el servei a través dels canals previstos. En aquest punt, a més, tenen dret a rebre el registre de la seva DMS i el número assignat a aquesta (si es té constància d'una adreça de correu electrònic facilitada a l'efecte per part de l'usuari o la usuària), i també a conèixer l'estat de tramitació de la DMS en qualsevol moment (web o 010).
7. Els relacionats amb les obligacions legals relatives a la disposició de mitjans electrònics per a relacionar-se amb l'Ajuntament.

Deures:

1. Tractar respectuosament el personal i la resta d'usuaris.
2. Respectar els torns.
3. Utilitzar de manera adequada les instal·lacions i els equipaments municipals.
4. Presentar els documents i les dades necessàries per a la gestió o la tramitació.
5. Emplenar de manera llegible els documents o les sol·licituds dirigides a l'Ajuntament.
6. Redactar les queixes amb els mínims requisits de respecte (en cas contrari, no es registraran al DMS).

6. Formes de presentació de queixes i suggeriments

Per a facilitar l'exercici d'aquest dret, els usuaris i les usuàries poden optar entre utilitzar:

- les bústies instal·lades a les oficines municipals, la ubicació de les quals es pot consultar al web municipal (vegeu el punt 3, "Relació de serveis prestats")
- el **web** de l'Ajuntament de Palma: queixes.palma.cat
- el Servei d'Atenció Telefònica SAT-**010**
- el **Registre Municipal** ([presencial](#) o [telemàtic](#))
- la **Intranet** per al personal municipal

A més, presentar demandes municipals de servei no condiciona l'exercici de les restants accions o dels drets que es puguin exigir d'acord amb la normativa reguladora de cada procediment.

Encara que el servei del DMS té establert un termini màxim de resolució de queixes de 15 dies laborables, el procediment propi del sistema de qualitat de l'Ajuntament de Palma (DE_P_Ges.Dem.Mun.Ser.), que estableix la gestió de les queixes i els suggeriments, disposa que el termini màxim és de 45 dies per a la resposta tant de queixes com de suggeriments.

7. Compromisos de qualitat i indicadors

Compromisos	Indicadors
1. El temps mitjà d'espera a les Oficines d'atenció a la ciutadania no serà superior a 10 minuts.	1. Temps mitjà d'espera.
2. El nivell de satisfacció quant a l'atenció rebuda (amable, amb interès i bona disposició) ha de ser igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) per a un 70% de les persones usuàries de les OAC . El 30% restant l'ha d'avaluar almenys amb un 5.	2.1. Índex de satisfacció. Pregunta relativa a amabilitat i disposició del personal a les enquestes. 2.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb l'atenció rebuda (amable amb interès i bona disposició) de les persones usuàries de les OAC.
3. El nivell de satisfacció quant als tràmits relacionats amb la targeta ciutadana a les OAC ha de ser igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) per a un 70% de les persones usuàries . El 30% restant l'avaluarà almenys amb un 5.	3.1. Índex de satisfacció. Pregunta relativa al tràmit de targeta ciutadana. 3.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb al tràmit de targeta ciutadana.
4. El 80% dels dies, la mitjana de temps de resposta de les telefonades al 010, des del primer to, ha de ser igual o inferior a 5 segons . El 20% restant no ha de superar els 8 segons de mitjana.	4. Percentatge de dies en els quals la mitjana de temps de resposta és igual o inferior a 5 segons.
5. El nivell de satisfacció quant a l'atenció rebuda (amable, amb interès i bona disposició) ha de ser igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) per a un 70% de les persones usuàries del SAT-010 . El 30% restant l'ha d'avaluar almenys amb un 5.	5.1 Índex de satisfacció. Pregunta 1 de l'enquesta de satisfacció dels usuaris SAT-010 relativa a l'atenció. 5.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb l'atenció rebuda (amable amb interès i bona disposició) de les persones usuàries del SAT-010.
6. El 95% dels correus electrònics (enviats a ajuntament@palma.cat) s'ha de contestar el mateix dia en què es rebin o el següent dia hàbil. El 5% restant s'ha de contestar abans de 4 dies hàbils.	6. Percentatge de correus electrònics (enviats a ajuntament@palma.cat) que es contesten el mateix dia en què es reben o el següent dia hàbil.

Compromisos	Indicadors
<p>7. El nivell de satisfacció quant a l'atenció rebuda (amable i bon tracte) ha de ser igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) per a un 70% de les persones usuàries del correu ajuntament@palma.cat. El 30% restant l'ha d'avaluar almenys amb un 5.</p>	<p>7.1 Índex de satisfacció. Pregunta 1 de l'enquesta de satisfacció dels usuaris del correu ajuntament@palma.cat relativa a l'atenció.</p> <p>7.2. Mitjana de valoració igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb l'atenció rebuda (amable i bon tracte) de les persones usuàries del correu ajuntament@palma.cat</p>
<p>8. En el 95% dels casos en què la targeta ciutadana s'hagi sol·licitat telemàticament s'ha d'enviar al domicili del ciutadà en un període màxim de tres dies laborables (des de l'arribada de la mateixa a la unitat administrativa). El 5% restant s'ha de registrar abans de 5 dies laborables.</p>	<p>8.1 Percentatge de targetes enviades en un termini màxim de tres dies laborables des de la seva sol·licitud telemàtica.</p> <p>8.2. Número de sol·licituds de targetes rebudes telemàticament.</p>
<p>9. El 95% de les DMS que arriben al Departament de Qualitat s'ha de registrar sempre el mateix dia en què es reben al Departament o l'endemà laborable. El 5% restant s'ha de registrar abans de 4 dies laborables.</p>	<p>9. Percentatge de DMS que arriben al Departament de Qualitat registrades el mateix dia o l'endemà laborable.</p>
<p>10. El termini de tramitació de les queixes ha de ser com a màxim de 20 dies laborables en el 75% del casos. En el 25% restant no s'ha de superar els 60 dies laborables.</p>	<p>10. Percentatge de queixes que es resolen abans de 20 laborables.</p>
<p>11. El Departament de Qualitat ha d'elaborar un informe trimestral amb les estadístiques referents a registre i tramitació de DMS, el qual s'ha de publicar a la Intranet i al web municipal el mes següent al darrer del trimestre (abans de 22 dies laborables).</p>	<p>11. Nombre de dies laborables transcorreguts des del final del mes i la publicació de l'informe.</p>
<p>12. El 80% de les queixes s'ha de respondre atenent els criteris de qualitat en la resposta establerts pel Departament de Qualitat. En el 20% restant s'ha d'enviar un correu electrònic als resolutors en què s'indiqui la incorrecció.</p>	<p>12. Percentatge de queixes que es responen atenent els criteris de qualitat establerts.</p>
<p>13. S'ha de contestar el 100% de les queixes relatives a la gestió del servei d'atenció a la ciutadania en un temps igual o inferior a 15 dies laborables.</p>	<p>13.1 Percentatge de queixes que es responen en un termini igual o inferior a 15 dies laborables.</p> <p>13.2 Nombre de queixes.</p>

8. Altres indicadors

1. Termini d'introducció a la base de dades (per a gestionar el coneixement) de la informació nova que es rep i que arriba al SAT.
2. Termini de registre al GIN de les incidències que arriben al SAT.
3. Indicadors secundaris:
 - a. Compromís 2: El **nivell de satisfacció quant a l'atenció rebuda** (amable, amb interès i bona disposició) ha de ser igual o superior a 5 (en una escala del 0 al 10) per a **un màxim del 30% de les persones usuàries de les OAC**.
 - b. Compromís 3: El **nivell de satisfacció quant als tràmits relacionats amb la targeta ciutadana a les OAC** ha de ser igual o superior a 5 (en una escala del 0 al 10) per a un **màxim del 30% de les persones usuàries**.
 - c. Compromís 4:
 - i. **El 20% dels dies, la mitjana de temps de resposta des del primer to ha de ser inferior a 8 segons.**
 - ii. Temps mitjà màxim diari.
 - iii. Temps mitjà mínim diari.
 - d. Compromís 5: El **nivell de satisfacció quant a l'atenció rebuda** (amable, amb interès i bona disposició) ha de ser igual o superior a 5 (en una escala del 0 al 10) per a **un màxim del 30% de les persones usuàries del SAT-010**.
 - e. Compromís 6: El 5% dels **correus electrònics** (enviats a ajuntament@palma.cat) **s'ha de contestar abans de 4 dies hàbils**.
 - f. Compromís 7: El **nivell de satisfacció quant a l'atenció rebuda** (amable i bon tracte) ha de ser igual o superior a 5 (en una escala del 0 al 10) per a un màxim del 30% de les **persones usuàries del correu ajuntament@palma.cat**.
 - g. Compromís 8: El 5% restant s'ha de registrar abans de 5 dies laborables.
 - h. Compromís 9: El 5% de les DMS que arriben al Departament de Qualitat **s'ha de registrar abans de 4 dies hàbils**.
 - i. Compromís 10: El **termini de tramitació de les queixes** ha de ser com a màxim de **60 dies laborables** en un **màxim del 25% del casos**.

- j. Compromís 12: El 20% de les **queixes que no es responen atenent els criteris de qualitat** en la resposta establerts pel Departament de Qualitat rebrà un **correu electrònic** (als resolutors) en què s'indiqui la **incorrecció**.

9. Periodicitat d'informació pública del seguiment

Com a garantia del seguiment del compliment dels compromisos establerts en aquesta Carta s'han de publicar al web municipal els resultats del dit seguiment mes a mes, amb un màxim de retard de 3 mesos des que finalitza el mes.

10. Mesures d'esmena o compensació

Si l'Ajuntament detecta alguna desviació en el compliment dels compromisos de qualitat establerts, s'aplicarà el procés del sistema de qualitat de l'Ajuntament de Palma per a esmenar-la. A més, si s'escau, es comunicaran a la persona usuària els motius i les mesures correctores que s'han d'adoptar.

L'Ajuntament de Palma no pot adoptar mesures compensatòries, atès el seu caràcter d'administració pública.

Si la persona usuària del servei detecta un incompliment dels compromisos establerts en aquesta Carta, té a la seva disposició els diferents canals per a interposar una queixa o fer un suggeriment, tal com recull l'apartat 6 del present document.

11. Data de vigència i actualització de la Carta

Aquesta Carta té un termini de vigència de dos anys comptats des de la data d'aprovació. Això no obstant, si es produeixen canvis significatius en l'organització o en els serveis prestats, es modifiquen els processos interns, varien les expectatives de la ciutadania o se superen compromisos adquirits, s'ha de revisar i actualitzar, encara que no hagin transcorregut els dos anys de vigència.

12. Normativa relacionada

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- Llei 6/2020, d'11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança.
- Reglament (UE) 910/2014, del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança per a les transaccions electròniques en el mercat interior.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Reglament (UE) 2016/679, de Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.
- Reglament orgànic de participació ciutadana, aprovat per acord del Ple de dia 25 de novembre de 2004, publicat al BOIB núm. 187, ext., de 31 de desembre, que va entrar en vigor l'endemà de la seva publicació. Les correccions d'errors es varen publicar al BOIB núm. 152, de 13 d'octubre de 2005.
- Art. 117 i següents de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears.
- Art. 35 i següents de la Llei 23/2006, de 20 de desembre, de capitalitat de Palma.
- Reglament orgànic dels drets de la ciutadania de l'Ajuntament de Palma, aprovat per acord del Ple de 27 de gener de 2005, publicat al BOIB núm. 36, de 3 de març de 2005, i que va entrar en vigor el 4 de maig de 2005.
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, modificada per la Llei 11/1999, de 21 d'abril.
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de

desembre, de protecció de dades de caràcter personal (text consolidat. Darrera modificació, 8 de març de 2012).

- Reial decret legislatiu 4/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora d'hisendes locals.
- Resolució de 29 d'abril de 2020, de la Sotssecretaria, per la qual es publica la Resolució de 17 de febrer de 2020, de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Cooperació Autonòmica i Local, en què es dicten instruccions tècniques als ajuntaments sobre la gestió del Padró municipal.
- Decret de batlia pel qual es crea i desenvolupa el règim jurídic de la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Palma.
- Decret de batlia 8060, de 9 de maig de 2012, d'autorització de la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Palma.
- Ordenances fiscals.
- La resta de normativa general, autonòmica i local d'aplicació.

Normativa de referència, no obligatòria:

- Norma UNE 93200:2008. Requisits de les cartes de serveis.
- Norma UNE-ISO 10002:2018. Gestió de la qualitat. Satisfacció del client. Directrius per al tractament de les queixes a les organitzacions.
- Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat a l'Administració General de l'Estat.

13. Informació de caràcter complementari

Horaris

OAC:

Tot l'any:

de 8.30 a 14 h, de dilluns a divendres

Horari ampliat d'octubre a maig: de dilluns a dijous de 8.30 a 17 h a l'OAC Avingudes, i de 9.30 a 17 h a l'OAC Son Moix

UAC:

De dilluns a divendres de 8.30 a 14 h

Demanda de notificació telemàtica, 24 h/365 dies

[Cita prèvia per a acreditació d'identitat per a certificat digital](#)

UNITAT ADMINISTRATIVA TARGETA CIUTADANA:

De dilluns a divendres de 9 a 13 h

SAT-010:

Telefònica de 7 a 23 h; 365 dies a l'any

De 23 a 7 h: per als serveis d'urgència, redirecció automàtica amb cobertura de 24 h; per a la resta, contestador amb registre de demandes, que s'atenen a les 7 h

SERVEI DE GESTIÓ DE QUEIXES:

010

www.palma.cat

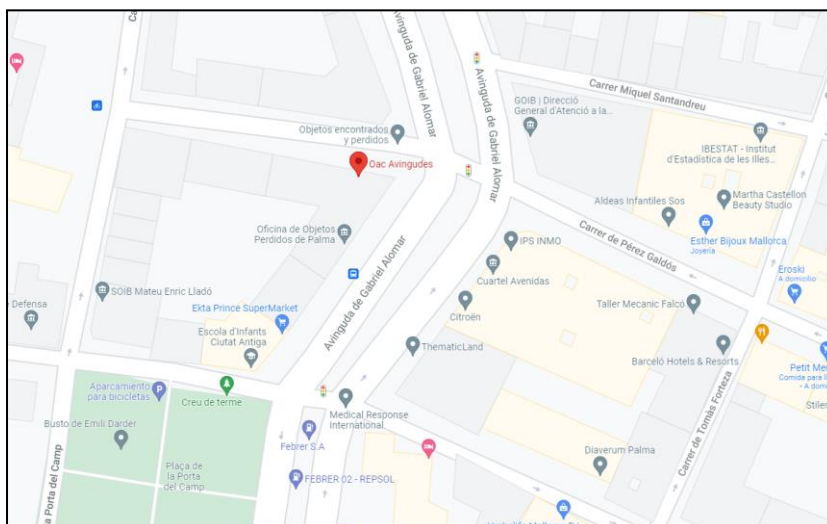
Adreces:

- OAC Avingudes - av. de Gabriel Alomar, 18. 07006 - Edifici Avingudes
- OAC Cort - pl. de Santa Eulàlia, 9. 07001
- OAC Pere Garau - c. de Pere Llobera, 9. 07007
- OAC Sant Agustí - c. de Margaluz, 30. 07015 - Sant Agustí/Cala Major
- OAC Sant Ferran - av. de Sant Ferran, 42. 07013
- OAC L'Arenal - av. d'Amèrica, 11. 07600 - l'Arenal

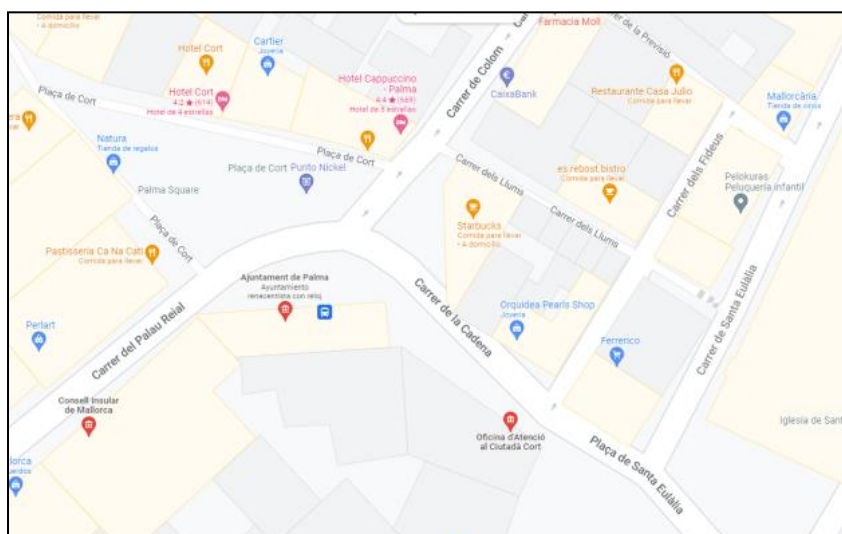
- OAC L'Escorxador - c. de l'Emperadriu Eugènia, 6. 07010
- OAC Son Ferriol - av. del Cid, 8. 07198 - Son Ferriol
- OAC Son Moix- camí de la Vileta, 40. 07011
- UAC – pl. de la Porta del Camp, 2. 07001
- Unitat Administrativa de Targeta Ciutadana - pl. de la Porta del Camp, 2. 07001

Mapes de localització:

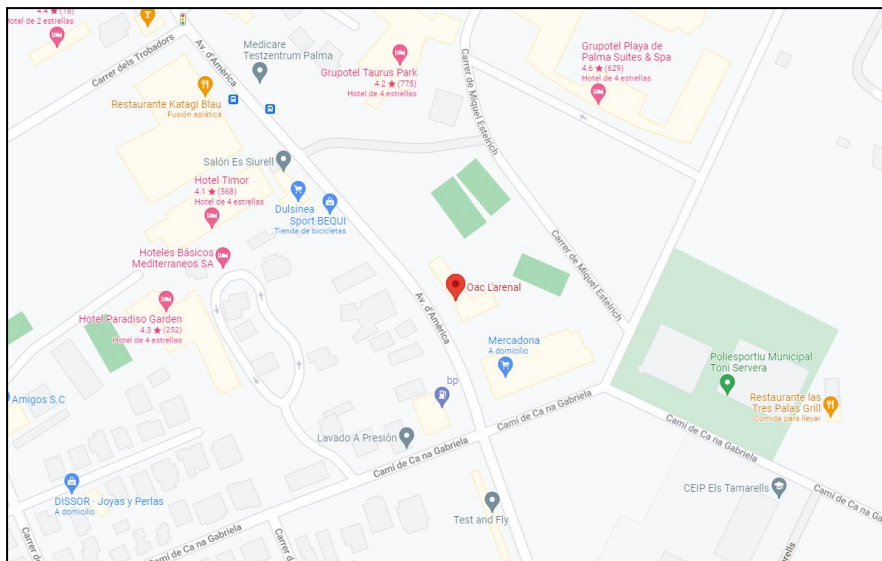
OAC Avingudes



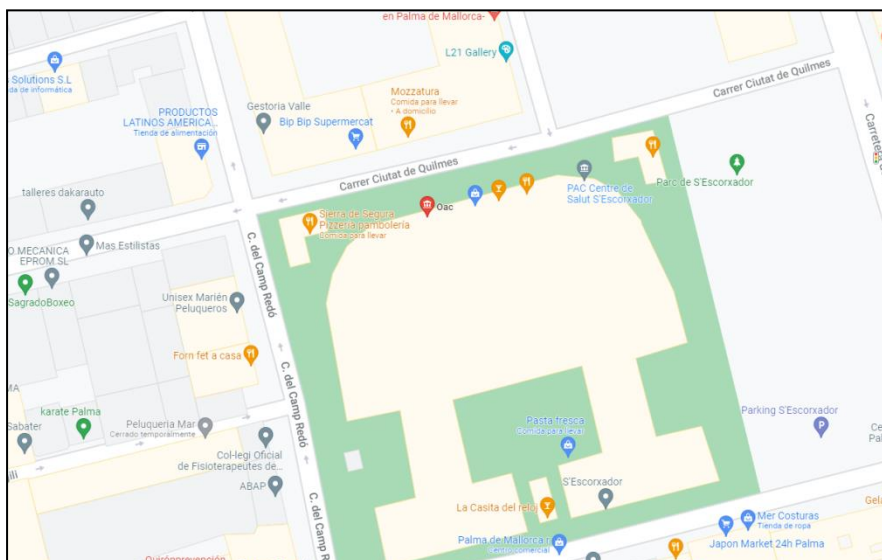
OAC Cort



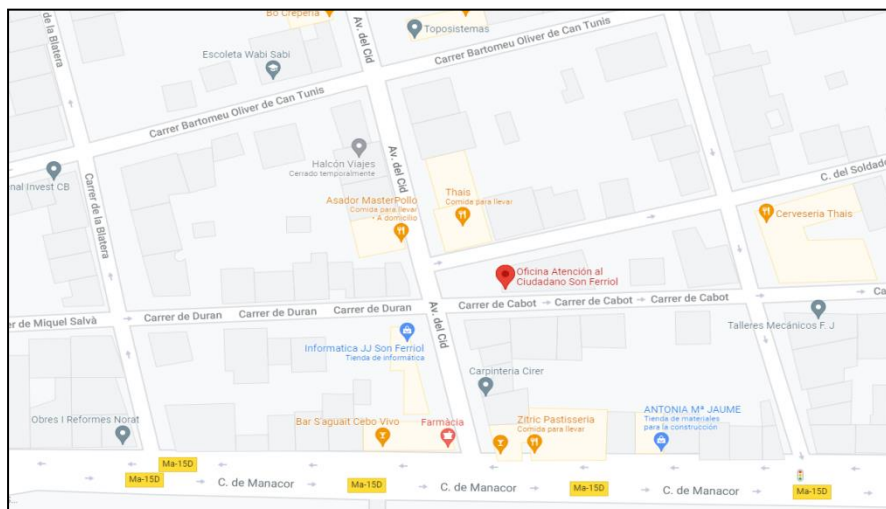
OAC L'Arenal



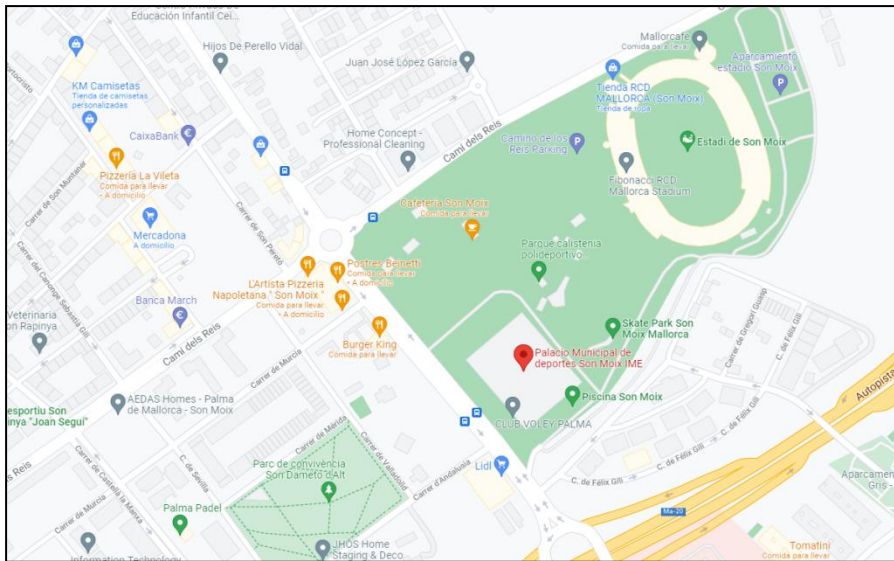
OAC S'Escorxador



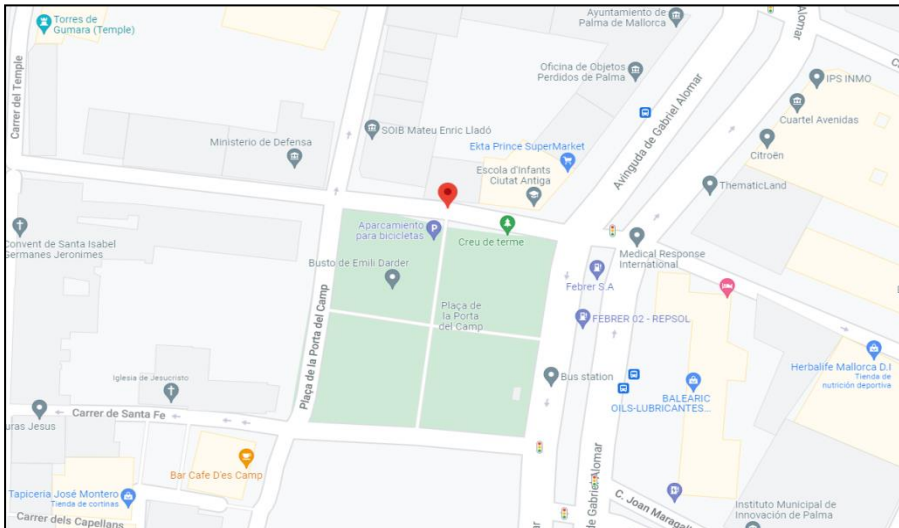
OAC Son Ferriol



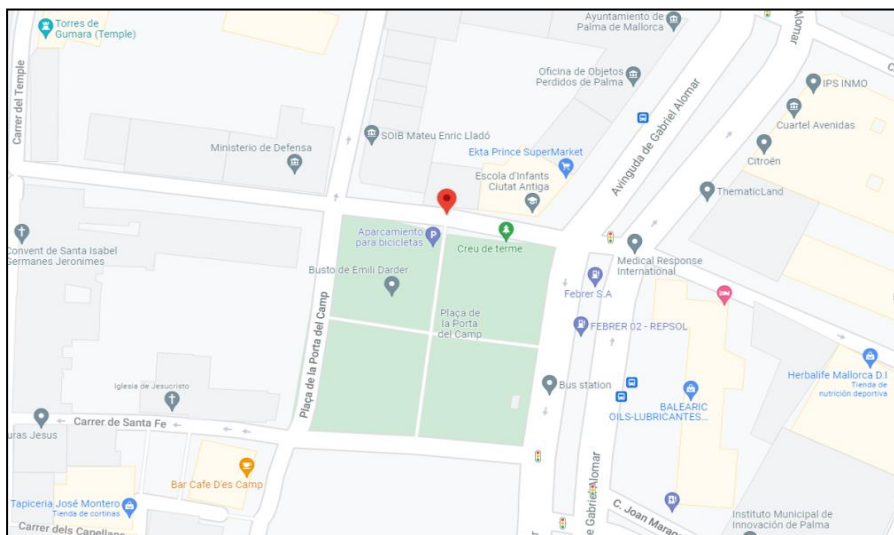
OAC Son Moix



UAC - Unitat Administrativa de Correspondència



Unitat Administrativa de Targeta Ciutadana



APROVAT	
Data	Maig 2024
Nom/càrrec	M. Teresa Benito Roser Cap del Departament de Qualitat i Atenció a la Ciutadania
Signatura	