



ANNEX

CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA

Document matriu

(revisió 2)

Contingut

Presentació de la consellera executiva de Serveis Generals, Participació Ciutadana i Habitatge.

1. Descripció del servei. Els principis estratègics.
2. Catàleg de serveis i canals d'atenció.
3. Compromisos de servei.
4. Indicadors de gestió.
5. Sugeriments i queixes.
6. Drets de la ciutadania.
7. Consells útils.
8. On ens podeu trobar.
9. Revisió de la carta de compromisos.

Presentació de la consellera executiva de Serveis Generals, Participació Ciutadana i Habitatge

Des de l'aprovació inicial d'aquesta carta de compromisos el desembre de 2008, el Servei d'Atenció Ciutadana informa sobre els serveis que ofereix, els compromisos de qualitat en la seva prestació i els drets dels usuaris.

Però de fet aquesta carta és més que un instrument de comunicació, atès que implica l'autoavaluació periòdica mitjançant el seguiment dels indicadors de gestió que duu associats. Aquests indicadors es comuniquen a la ciutadania mitjançant la seva publicació periòdica al lloc web del Consell Insular.

El motiu principal d'aquesta actualització és l'evolució del catàleg de serveis des de la darrera revisió de la carta l'any 2012, el qual s'ha ampliat amb la incorporació de nous tràmits de resolució immediata, relatius en aquest cas a l'expedició de les targetes de descompte de transport públic en autobús o a la sol·licitud i lliurament de la targeta ciutadana de transports de l'EMT de Palma. També s'ha eliminat el tràmit de resolució immediata relatiu a la diligència del llibre de ruta, arran de l'entrada en vigor del Reial decret 70/2019, de 15 de febrer, que modifica el Reglament de la Llei d'ordenació dels transports terrestres i altres normes reglamentàries (BOE de 20 de febrer de 2019), fet que suposa l'eliminació de càrregues administratives per al sector de transport de viatgers en autobús.

El Servei d'Atenció Ciutadana ha experimentat un gran canvi de model de gestió arran de l'entrada en vigor de les lleis 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, el dia 2 d'octubre de 2016, un dels aspectes més notoris de la qual és la digitalització de la documentació presentada al registre d'entrada i el suport als usuaris en l'ús dels mitjans electrònics en la seva relació amb el Consell





CONSELL INSULAR DE MENORCA

Insular.

Per acabar voldria manifestar el compromís ferm del Consell Insular amb la transparència en la gestió, fet que es materialitza no només mitjançant les cartes de compromisos, sinó sobretot amb la publicació progressiva al lloc web institucional (www.cime.es), així com al portal de transparència i participació ciutadana (www.transparencia.cime.es), de tota la informació de l'activitat del Consell Insular que sigui d'interès per a la ciutadania.

Cristina Gómez Estévez

Consellera executiva de Serveis Generals, Participació Ciutadana i Habitatge

Identif. doc. elect.: ES-07CIIM-2019-5aef70a2-c768-443a-a2ad-3ac09bee4511 24/05/2019 13:42:29 Pàg.:3/11
Consell Insular de Menorca-L03070009- Org.:L03070009 Validar: <https://www.carpeta-ciutadana.org>





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 (SAC) 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 i ciutadanes simplificant i agilitant les gestions.

VISIÓ:

Les persones són 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

Podem classificar els serveis que ofereix el SAC 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 a la ciutadania.

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:
 1. Titulacions nàutiques d'esplai
 2. Exàmens per obtenir la titulació de coneixements de català
 3. Registre de parelles estables
 4. Registre d'associacions

De gestió:

Facilitam la **recepció i el registre d'entrada** de la documentació relacionada amb les diferents tramitacions i el lliurament a la ciutadania de documentació associada amb gestions en les quals és part interessada.





CONSELL INSULAR DE MENORCA

Actualment som oficina d'assistència en matèria de registre de les administracions i entitats de dret públic següents: Consell Insular de Menorca (CIM), Consell Econòmic i Social de Menorca (CESM), Consorci per la Protecció de la Legalitat en Sòl Rústic Illa de Menorca (CLSRM), Consorci del Pavelló Esportiu Multifuncional de Menorca (CPEM) i Consorci Sociosanitari de Menorca (CSM).

Atès l'art. 16 punt 4 lletra a de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, es poden presentar al registre d'entrada del Consell Insular de Menorca les sol·licituds, els escrits i les comunicacions que els ciutadans i ciutadanes dirigeixin als òrgans de les administracions públiques. Els registres presentats, sempre que sigui possible, s'envien de forma electrònica a l'administració destinatària mitjançant el sistema d'interconnexió de registres (SIR) amb la plataforma ORVE.

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

- Llicències de pesca
- Títol de família nombrosa (nous i renovacions)
- Acarament/compulsa de documentació
- Venda d'impresos i publicacions del CIM
- Expedició de certificats del Punt d'Informació Cadastral
- Llibre de reclamacions de transport
- Transport turístic amb reiteració
- Llicències de caça i permisos especials de caça de tords amb filats a coll i de perdius amb bagues
- PIN de la Carpeta Ciutadana
- Targetes de descompte de transport regular de viatgers en autobús
- Targetes ciutadanes de transports de l'EMT de Palma (recepció de les sol·licituds i entrega de la targeta, si escau; l'expedició la realitza l'EMT)

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 estan 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 (971356050)	Web (1) www.carpetaciudadana.org	Correu postal
Petició d'informació general i específica	■	■	■	■
Consulta d'expedients en exposició pública	■			
Registre d'entrada	■		■	■
Lliurament de documentació	■			■
Llicències de pesca	■		■	■
Títol de família nombrosa (nous i renovacions)	■		■	■





Acarament/compulsa de documentació	■			■
Venda d'impresos i publicacions del CIM	■		■	■
Expedició de certificats del Punt d'Informació Cadastral	■		■(2)	■
Libre de reclamacions de transport	■		■	■
Transport turístic amb reiteració	■		■	■
Consulta del tauler d'edictes	■		■	
Suggeriments i queixes	■		■	■
Llicències de caça	■		■	■
Obtenció del PIN de la Carpeta Ciutadana	■		■(3)	
Targetes de descompte de transport regular de viatgers en autobús	■		■	■
Targetes ciutadanes de transports de l'EMT de Palma	■		■	■

(1) Tramitació electrònica des de la Carpeta Ciutadana disponible a la seu electrònica del CIM <https://seuelectronica.cime.es> i www.carpetaciudadana.org. Requereix identificació mitjançant PIN ciutadà o certificat digital i signatura electrònica mitjançant certificat digital. La sol·licitud és electrònica però, en aquest cas, la resolució no és immediata.

(2) Canal habilitat des de la seu electrònica del Cadastre (<https://www.sedecatastro.gob.es/>).

(3) La sol·licitud del PIN Ciutadà es pot realitzar des de la Carpeta Ciutadana del CIM. L'obtenció del PIN requereix tramitació presencial.

3. Compromisos de servei

Els nostres compromisos són:

Compromisos generals:

- **Facilitar l'obtenció de la informació i dels impresos:** mantenir actualitzada la informació dels tràmits i impresos disponibles al web www.cime.es.
- Fer públic l'índex de satisfacció dels usuaris del servei fruit de la realització d'enquestes o d'altres mecanismes d'avaluació.
- Comunicar anualment l'avaluació del compliment dels compromisos fixats mitjançant la publicació dels indicadors al web institucional.

Compromisos concrets:

Facilitar la realització dels tràmits:

- Incorporar sempre que sigui possible nous tràmits dins el catàleg de tràmits de resolució immediata o de tramitació curta.
- Assistir els ciutadans en l'ús de mitjans electrònics, segons estableix l'art. 12 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Terminis de tramitació:





- El 95 % dels tràmits de resolució immediata es resolen el mateix dia i el 5 % restant es resolen en un termini màxim d'una setmana. Quan un mateix ciutadà/ana requereixi la tramitació de sol·licituds múltiples i a causa del volum de feina del servei no es puguin gestionar de forma immediata, s'han de resoldre en un termini màxim d'una setmana.
- Els suggeriments i les queixes relacionats amb el Servei d'Atenció Ciutadana s'han de contestar en un termini màxim de quinze dies (art. 5 del Reglament de participació ciutadana del CIM).
- Les peticions d'informació realitzades mitjançant el canal web o correu electrònic s'han de contestar en un termini màxim de vint dies.

4. Indicadors de gestió

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

Compromís	Indicador
Incorporar sempre que sigui possible nous tràmits dins el catàleg de tràmits de resolució immediata	• Nre. de tràmits nous de resolució immediata disponibles
	• Nre. total de tràmits de resolució immediata disponibles
El 95 % dels tràmits de resolució immediata es resolen el mateix dia i el 5% restant es resolen en un termini màxim d'una setmana. Les peticions múltiples i les rebudes mitjançant el registre electrònic s'han de resoldre en un termini màxim d'una setmana	• % de tràmits de resolució immediata resolts el mateix dia
	• % de tràmits de resolució immediata resolts en un termini màxim d'una setmana
Els suggeriments i les queixes relacionats amb el Servei d'Atenció Ciutadana s'han de contestar en un termini màxim de quinze dies	• % de suggeriments i queixes relacionats amb el SAC tramitats en un termini màxim de quinze dies
Les peticions d'informació realitzades mitjançant el canal web o correu electrònic s'han de contestar en un termini màxim de vint dies	• % de peticions d'informació rebudes pel canal web o per correu electrònic respostes en un termini màxim de vint dies

5. Suggeriments i queixes

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 i les ciutadanes és que tinguin accés fàcil i directe al sistema de suggeriments i queixes, 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 específicament o bé dipositar 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 dels canals següents:

- 1) Espai habilitat amb aquesta finalitat, que es troba a la pàgina principal del lloc web del CIM (www.cime.es).
- 2) Adreça electrònica del SAC, info.sac@cime.es.
- 3) Registre electrònic del CIM, disponible a la Carpeta Ciutadana, www.carpetaciudadana.org.

Correu postal

Adreçat a qualsevol de les oficines del SAC, de Maó o de Ciutadella (vegeu les adreces a l'apartat 8).

La resposta a les queixes s'ha de donar en un termini màxim de quinze dies, segons el que estableixen els art. 5 i 6 del Reglament de participació ciutadana.

6. Drets de la ciutadania

Els articles 13 i 53 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableixen, entre d'altres, el dret:

- A comunicar-se amb les administracions públiques a través d'un punt d'accés general electrònic de l'Administració.
- A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.
- A utilitzar les llengües oficials al territori de la seva comunitat autònoma.
- A l'accés a la informació pública, arxius i registres, d'acord amb el que preveu la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- A ser tractats amb respecte i deferència per les autoritats i empleats públics, que els han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- A exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.
- A obtenir i utilitzar els mitjans d'identificació i signatura electrònica que preveu aquesta llei.





CONSELL INSULAR DE MENORCA

- A la protecció de dades de caràcter personal, i en particular a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques.
- A conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en què tinguin la condició d'interessats.
- A accedir i a obtenir una còpia dels documents continguts en els procediments esmentats.
- A identificar les autoritats i el personal al servei de les administracions públiques sota la responsabilitat de les quals es tramitin els procediments.
- A no presentar documents originals llevat que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable estableixi el contrari. En cas que, excepcionalment, hagin de presentar un document original, tenen dret a obtenir-ne una còpia autenticada.
- A no presentar dades i documents no exigits per les normes aplicables al procediment de què es tracti, que ja estiguin en poder de les administracions públiques o que hagin estat elaborats per aquestes.
- A formular al·legacions, utilitzar els mitjans de defensa admesos per l'ordenament jurídic i a aportar documents en qualsevol fase del procediment anterior al tràmit d'audiència.
- A obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposin als projectes, actuacions o sol·licituds que es proposin dur a terme.
- A actuar assistits d'un assessor quan ho considerin convenient en defensa dels seus interessos.

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 de la ciutadania:

- 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 en les sessions dels òrgans col·legiats insulars

D'altra banda, la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, garanteix a la ciutadania els seus drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, limitació de tractament i portabilitat de les dades personals facilitades amb la finalitat de gestionar una sol·licitud.

7. Consells útils

Per evitar desplaçaments innecessaris, us aconsellem que abans de fer les vostres gestions ens telefonueu al 971356050, o bé que consulteu la nostra web, 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 de dilluns a divendres. Podeu consultar-los en l'apartat 8, "On ens podeu trobar".
- 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, de 8.30 a 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, etc.) 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 el vostre suggeriment o la vostra queixa.

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 16.30 a 19.00 h

Durant l'estiu i les festes de Nadal l'horari d'atenció és de dilluns a divendres de 8.30 a 14.00 h. Podeu consultar les dates concretes al web www.cime.es.

El nostre telèfon és:

- 971 35 60 50

El nostre fax és:

- 971 36 83 93

La nostra adreça electrònica és:





CONSELL INSULAR DE MENORCA

info.sac@cime.es

A més a més, qualsevol sol·licitud, escrit o comunicació que adreceu al Consell Insular de Menorca es pot presentar als registres de qualsevol administració pública, segons l'art. 16.4, lletra a, de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, així com al registre electrònic comú de l'Administració General de l'Estat (REC), a l'adreça <https://rec.redsara.es/registro/action/are/acceso.do>.

9. Revisió de la carta de compromisos

La Carta de compromisos s'ha de revisar com a mínim cada tres anys, o bé quan hi hagi canvis organitzatius o normatius que n'afectin el contingut o l'aplicació.

La Carta de compromisos, així com el resultat anual dels indicadors associats als compromisos, s'han de poder consultar al Servei d'Atenció Ciutadana i al lloc web del Consell Insular de Menorca, www.cime.es.

La presidenta,

Susana Irene Mora Humbert

Se n'ha pres nota
Secretaria General

Identif. doc. elect.: ES-07CIIM-2019-5aef70a2-c768-443a-a2ad-3ac09bee4511 24/05/2019 13:42:29 Pag.:11/11
Consell Insular de Menorca-L03070009- Org.:L03070009 Validar: <https://www.carpetaciudadana.org>



Susana Mora Humbert
24/05/2019 13:42:30
Signatura electrònica
Maó

Rosa Salord Oleo
24/05/2019 14:05:53
Firma
Maó