



Carta Marc

Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania



ENS COMPROMETEM A:

En l'àmbit presencial:

1. Proporcionar a la ciutadania informació presencial clara i comprensible, amb un tracte amable i cortès, assolint un 90 % de satisfacció per part dels usuaris i de les usuàries.
2. Garantir un temps mitjà d'espera que no superi els 8 minuts, amb un mínim d'un 80 % de satisfacció.

En l'àmbit telemàtic:

3. Coordinar els continguts de la seu electrònica pel que fa a la informació administrativa que hi apareix, detectar-ne els errors i dur a terme les actuacions necessàries perquè es corregeixin almenys un 90 % de les incidències rebudes.
4. Tramitar les queixes, els suggeriments i les sol·licituds d'informació presentades per la ciutadania, i fer-ne el seguiment per tal d'assegurar que es contesta de forma adequada i amb el màxim de celeritat possible.

A partir d'això es posaran en marxa accions de millora del servei, assolint un nivell de satisfacció superior al 70 %.

5. Supervisar que el termini de resposta no superi els quinze dies en el 70 % dels casos.

En l'àmbit telefònic, mitjançant el 012:

6. Proporcionar informació telefònica correcta i actualitzada, en un horari d'atenció dels dies laborables de dilluns a divendres de 8.00 h a 20.00 h i el dissabte, de 9.00 h a 14.00 h, assolint que el 93 % dels usuaris i usuàries estiguin satisfets.
7. Atendre les consultes telefòniques en un temps mitjà d'espera inferior a 1 minut, en català o en castellà, segons la preferència de la persona usuària, assolint una satisfacció superior al 85 %.
8. Proporcionar un tracte amable i cortès, assolint una satisfacció del 95 % dels usuaris i de les usuàries.



Govern de les Illes Balears

Tots els telèfons de la xarxa del Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania es poden consultar en el 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 inclou les oficines d'informació i registre de les conselleries del Govern de les Illes Balears, el call center de la Fundació Bit que actualment presta el servei telefònic del 012 i el Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania de la Conselleria d'Administracions Públiques.

Aquesta Carta marc i la descripció detallada del total d'entitats que integren la xarxa del Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania es troba a la pàgina web de la Direcció General de Funció Pública, Administracions Públiques i Qualitat dels Serveis del Govern de les Illes Balears <<http://cartesciutadanes.caib.es>>.

QUEIXES I SUGGERIMENTS:

Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears i, especialment, sobre els compromisos que recull 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.