



CARTA MARC DE LA XARXA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

QUI SOM?

La xarxa d'atenció a la ciutadania està composta per serveis presencials a través de les oficines d'assistència en matèria de registres, així com per serveis telemàtics (Registre electrònic) i telefònics (012) amb l'objectiu de satisfer les expectatives de la ciutadania i facilitar un accés còmode i eficient a l'Administració a través de diversos canals.

Aquesta xarxa s'encarrega de la gestió del Registre electrònic general i de la coordinació de les funcions de les oficines d'assistència en matèria de registres. A més, gestionam les queixes i els suggeriments i oferim els serveis d'alta d'usuaris a Cl@ve i la gestió d'apoderaments en el Registre Electrònic d'Apoderaments a través de la xarxa d'oficines .

ELS SERVEIS QUE OFERIM SÓN:

1. Proporcionar informació i atenció a la ciutadania presencial i telefònica, a través de les oficines d'assistència en matèria de registres i del 012, respectivament.
2. Oferir el servei de registre general tant de manera presencial (incloent-hi el registre de sol·licituds, la digitalització d'escrits, documents i comunicacions, i el lliurament d'un comprovant) com electrònica (a través de la Seu Electrònica de la CAIB).
3. Tramitar les queixes i els suggeriments sobre el funcionament dels serveis de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (QSSI), i així fomentar la participació ciutadana.
4. Tramitar l'alta d'usuaris a Cl@ve.
5. Tramitar la inscripció d'apoderaments en el Registre electrònic d'apoderaments (així com la seva acceptació, revocació, pròrroga o renúncia).

ENS COMPROMETEM A:

1. Tramitar les queixes, els suggeriments i les consultes rebuts a través de l'eina QSSI i enviar-los a l'òrgan corresponent en el termini màxim d'un dia hàbil des que es presenten.
2. Aconseguir que les queixes sobre els serveis prestats per les oficines d'assistència en matèria de registres no superin, en còmput anual, l'1% del nombre de persones ateses en matèria de registres.
3. Atendre les consultes telefòniques del 012 en un temps no superior al minut.
4. Proporcionar, a través del 012, un tracte amable i cortès per aconseguir un nivell de satisfacció del 95%.
5. Mantenir un índex de telefonades perdudes, a través del 012, per davall del 10% mensual.

ENS AVALUAM MITJANÇANT:

1. Percentatge de queixes, suggeriments i consultes tramesos en el termini màxim d'un dia hàbil respecte del total dels rebuts a través del QSSI.
2. Percentatge de queixes sobre els serveis prestats per les oficines en matèria de registres sobre el total de persones ateses en matèria de registres, en còmput anual.
3. Mitjana de la ciutadania atesa telefònicament, a través del 012, en temps no superior a un minut sobre el total mensual.
4. Percentatge de satisfacció dels usuaris del 012 sobre el total semestral.
5. Percentatge de telefonades perdudes, a través del 012, respecte del total de telefonades rebudes mensualment.

ENTITAT RESPONSABLE DE LA CARTA MARC

La entitat responsable de la Carta marc és l'Agència Balear de Digitalització, Ciberseguretat i Telecomunicacions, adscrita a la Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació. La seva responsabilitat és assegurar el compliment dels compromisos que estableix la Carta marc i impulsar les millores dins l'àmbit de coordinació de les oficines d'assistència en matèria de registres de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. A més, fa el seguiment del grau de compliment d'aquests compromisos, segons el que estableix la normativa que regula les cartes ciutadanes.

L'adreça de la entitat responsable és la següent:

Agència Balear de Digitalització, Ciberseguretat i Telecomunicacions
Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania
C. de l'Uruguai, s/n (Velòdrom Illes Balears), 07010 Palma
<https://www.caib.es/sites/atenciociutadania/ca>

ÀMBIT D'APLICACIÓ DE LA CARTA MARC

Els continguts de la Carta marc són d'obligat compliment per a totes les oficines d'assistència en matèria de registres que apareixen en el Portal d'Atenció a la Ciutadania (que s'enumeren a continuació) i també, pel que fa a la part de registre i informació i a la gestió de queixes i suggeriments, per a la resta d'oficines d'atenció i informació sobre matèries específiques, així com per al centre d'atenció telefònica del 012. La Xarxa d'Oficines d'Assistència en Matèria de Registres, incloses les oficines d'atenció i informació, està composta per les oficines següents:

1. Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació

1.1. Seu de la Conselleria

Adreça: c. del Palau Reial, 17, 07001 Palma

Telèfon: 971 17 67 00, fax: 971 17 67 18

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

Atenció preferent amb cita prèvia

1.2. Serveis centrals de l'Agència Tributària de les Illes Balears (ATIB)

Adreça: c. de Can Troncoso, 1, 07002 Palma

Telèfon: 971 17 66 88, fax: 971 17 63 23

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

1.3. Delegació de l'ATIB a Eivissa

Adreça: c. de les Canàries, 31, torre 5, 3r pis (edifici CETIS), 07800 Eivissa

Telèfon: 971 17 95 76

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

1.4. Delegació de l'ATIB a Menorca

Adreça: c. del Bisbe Gonyalons, 20, 07703

Maó Telèfon: 971 17 95 69

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

1.5. Agència IBDigital

Adreça: c. de l'Uruguai, s/n, 07010 Palma

Telèfon: 971 17 95 00

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

Atenció preferent amb cita prèvia

2. Conselleria de Presidència, Coordinació de l'Acció de Govern i Cooperació Local

2.1. Seu de la Conselleria

Adreça: pg. de Sagrera, 2, 07012 Palma

Telèfons: 971 17 64 73 i 971 17 65 65, fax: 971 17 62 64

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

Atenció preferent amb cita prèvia

3. Conselleria d'Empresa, Autònoms i Energia

3.1. Seu de la Conselleria

Adreça: pl. de Son Castelló, 1, polígon de Son Castelló, 07009 Palma

Telèfon: 971 17 49 91 fax: 971174942

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

Atenció preferent amb cita prèvia

3.2. UDIT Centre

Adreça: c. del Bastió de Sanoguera, 2, 07002 Palma

Telèfons: 971 78 49 95 i 971 78 45 56, fax: 971 78 45 56

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

Atenció preferent amb cita prèvia

3.3. UDIT Delegació d'Eivissa

Adreça: av. d'Espanya, 49, 07800 Eivissa

Telèfon: 971 17 60 95, fax: 971 17 68 06

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h
Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

3.4. UDIT Delegació d'Inca

Adreça: c. dels Selleters, 25, polígon de Can Matzarí, 07300
Inca Telèfons: 971 88 70 00 i 971 88 70 10, fax: 971 88 70 01
Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h
Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera
Atenció preferent amb cita prèvia

3.5. UDIT Delegació de Ciutadella

Adreça: c. dels Bijuters, 36, 07760
Ciutadella Telèfon: 971 17 60 40 , fax: 971
48 11 54
Horari d'atenció: de dilluns a divendres: 9.30 a 12.30 h
Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera
Atenció preferent amb cita prèvia

3.6. UDIT Delegació de Manacor

Adreça: camí de Bandrís, s/n (edifici de la Delegació Comarcal de Salut)
07500 Manacor
Telèfon: 971 55 21 83, fax: 971 55 52 45
Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h
Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera
Atenció preferent amb cita prèvia

3.7. UDIT Delegació de Maó

Adreça: c. de Bajolí, 40 (dins el recinte de la ITV), 07714 Maó
Telèfon: 971 17 60 39, fax: 971 36 21 30
Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h
Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera
Atenció preferent amb cita prèvia

4. Conselleria de Salut i Consum

4.1. Seu de la Conselleria

Adreça: pl. d'Espanya, 9, 07003 Palma
Telèfon: 971 17 73 83, fax: 971 17 79 69
Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h
Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera
Atenció preferent amb cita prèvia

4.2. Centre Insular de Salut d'Eivissa i Formentera

Adreça: Via Romana, 81, 07800 Eivissa

Telèfon: 971 17 70 67, fax: 971 17 68 61

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

Atenció preferent amb cita prèvia

4.3. Centre Insular de Salut de Menorca

Adreça: av. de Josep Maria Quadrado, 17, 07703 Maó

Telèfon: 971 17 73 33, fax: 971 17 69 14

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

Atenció preferent amb cita prèvia

4.4. Direcció General de Salut Pública

Adreça: c. de Jesús, 38 A, 07010 Palma

Telèfons: 971 17 95 12 i 971 17 73 90, fax: 971 17 95 54

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

Atenció preferent amb cita prèvia

4.5. Delegació Comarcal d'Inca

Adreça: c. de Ramon des Brull, 73, 07300

Inca Telèfon: 971 17 60 50, fax: 971 88 09 66

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 10 a 12 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

Atenció preferent amb cita prèvia

4.6. Delegació Comarcal de Salut de Manacor

Adreça: camí de Bandrís, s/n, 07500 Manacor

Telèfon: 971 17 95 80, fax: 971 55 52 45

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

Atenció preferent amb cita prèvia

4.7. Hospital Universitari Son Espases – Servei de Salut de les Illes Balears

Adreça: ctra. de Valldemossa, 79, 07120 Palma

Telèfon: 871 20 50 00

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

Atenció preferent amb cita prèvia

4.8. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca – Servei de Salut de les Illes Balears

Adreça: c. de l'Escola Graduada, 3, 07002

Palma Telèfons: 971 17 58 90 i 971 17 00 52

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

Atenció preferent amb cita prèvia

4.9. Gerència del 061 – Servei de Salut de les Illes Balears

Adreça: c. del Calçat, 2, 1a planta, polígon de Son Valentí, 07011 Palma

Telèfon: 971 28 58 54, fax: 971 28 58 48

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

Atenció preferent amb cita prèvia

4.10. Hospital Can Misses – Servei de Salut de les Illes Balears

Adreça: c. de la Corona, s/n, 07800 Eivissa

Telèfon: 971 39 70 00, fax: 971 39 71 21

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

4.11. Hospital Comarcal d'Inca – Servei de Salut de les Illes Balears

Adreça: ctra. Vella de Llubí, s/n, 07300 Inca

Telèfons: 971 88 85 99 i 971 88 85 49

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

Atenció preferent amb cita prèvia

4.12. Hospital de Formentera – Servei de Salut de les Illes Balears

Adreça: c. de la Venda des Brols, s/n, 07860

Formentera Telèfon: 971 32 12 12

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

Atenció preferent amb cita prèvia

4.13. Hospital de Manacor – Servei de Salut de les Illes Balears

Adreça: ctra. Manacor-Alcúdia, s/n, 07500 Manacor

Telèfon: 971 84 70 01, fax: 971 84 70 10

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

Atenció preferent amb cita prèvia

4.14. Hospital Mateu Orfila – Servei de Salut de les Illes Balears

Adreça: ronda de Malbúger, 1, 07703 Maó

Telèfons: 971 48 70 10 i 971 48 70 11

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

Atenció preferent amb cita prèvia

4.15. Hospital Son Llàtzer – Servei de Salut de les Illes Balears

Adreça: ctra. de Manacor, km 4, 07198 Palma

Telèfon: 871 20 21 81

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera
Atenció preferent amb cita prèvia

4.16. Servei de Salut de les Illes Balears
Adreça: c. del Carme, 18 07003 Palma
Telèfon: 971 17 59 55, fax: 971 72 42 60
Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h
Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera
Atenció preferent amb cita prèvia

5. Educació i Universitats

5.1. Seu de la Conselleria
Adreça: c. del Ter, 16, polígon de Son Fuster, 07009 Palma
Telèfon: 971 17 78 00, fax: 971 17 72 49
Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h
Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera
Atenció preferent amb cita prèvia

5.2. Direcció Territorial d'Educació d'Eivissa i Formentera
Adreça: Via Púnica, 23, 07800 Eivissa
Telèfon: 971 17 60 29, fax: 971 17 63 57
Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h
Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

5.3. Direcció Territorial d'Educació de Menorca
Adreça: av. de Josep M. Quadrado, 33, 07703
Maó Telèfon: 971 17 62 65, fax: 971 36 70 58
Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a
14 h Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

5.4. Unitat Delegada d'Educació a Formentera
Adreça: av. de Porto-Salè, 87, 07860 Formentera
Telèfon: 971 32 22 58, fax: 971 17 63 57
Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a
14 h Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

6. Conselleria d'Habitatge, Territori i Mobilitat

6.1. Seu de la Conselleria
Adreça: c. de la Palma, 4, 07003 Palma
Telèfon: 971 78 40 43, fax: 971 78 40 86
Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h
Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera
Atenció preferent amb cita prèvia

6.2. Direcció General de Mobilitat
Adreça: c. d'Eusebi Estada, 28, 07004 Palma
Telèfon: 971 17 71 81, fax: 971 17 63 65
Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h
Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera
Atenció preferent amb cita prèvia

7. Conselleria de Turisme, Cultura i Esports

7.1. Seu de la Conselleria
Adreça: c. de Montenegro, 5, 07012 Palma
Telèfon: 971 17 61 91, fax: 971 17 61 85
Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h
Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera
Atenció preferent amb cita prèvia

7.2. Institut d'Estudis Baleàrics
Adreça: c. d'Alfons el Magnànim, 29, 1r 07004 Palma
Telèfon: 971 17 76 34, fax: 971 17 69 80
Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h
Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

8. Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència

8.1. Velòdrom Palma
Adreça: c. de l'Uruguai, s/n, 07010 Palma
Telèfon: 971 17 95 00
Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h
Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera
Atenció preferent amb cita prèvia

8.2. Institut Balear de la Dona
Adreça: c. d'Aragó, 26, 1r E., 07006 Palma
Telèfon: 971 17 89 89, fax: 971 17 89 24
Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h
Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

9. Conselleria de la Mar i del Cicle de l'Aigua

9.1. Seu de la Conselleria

Adreça: c. del Gremi de Corredors, 10, polígon de Son Rossinyol, 07009 Palma

Telèfon: 971 17 75 57

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

Atenció preferent amb cita prèvia

10. Conselleria de Treball, Funció Pública i Diàleg Social

10.1 Seu de la Conselleria

Adreça: c. del Gremi de Corredors, 10, polígon de Son Rossinyol, 07009 Palma

Telèfon: 971 17 75 57

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

Atenció preferent amb cita prèvia

10.2 Seu de l'EBAP a Eivissa

Adreça: C. de Canàries, 35, 4, 3er Edifici CETIS, 07800 Eivissa

Telèfon: 971 31 11 75, fax: 971 93 21 87

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

10.3 Seu de l'EBAP a Menorca

Adreça: c. del Bisbe Gonyalons, 20, 07703

Maó Telèfon: 971 17 71 97

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

Atenció preferent amb cita prèvia

10.4 Oficina principal del Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB)

Adreça: c. del Gremi d'Hortolans, 11, locals 1 i 2, polígon de Son Rossinyol, 07009 Palma

Telèfon: 971 78 49 91, fax: 971 78 49 42

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

Atenció preferent amb cita prèvia

10.5 SOIB Menorca Centre de la Mar

Adreça: c. de Ruiz i Pablo, 13, 07702 Maó Telèfon: 971 17 70 27

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

Atenció preferent amb cita prèvia

10.6 SOIB Eivissa

Adreça: C. de Canàries, 35, 1er Edifici CETIS 07800 Eivissa

Telèfon: 971 17 70 20, fax: 971 13 80 61

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

Atenció preferent amb cita prèvia

10.7 SOIB Formentera

Adreça: c. del Pla del Rei, 120, 07860 Sant Francesc

Telèfon: 971 17 60 44

Horari d'atenció: dimarts i dijous d'11 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

Atenció preferent amb cita prèvia

11. Conselleria d'Agricultura, Pesca i Medi Natural

11.1 Seu de la Conselleria

Adreça: c. d'Eusebi Estada, 145, 07009 Palma

Telèfon: 971 17 61 00, fax: 971 78 49 90

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

Atenció preferent amb cita prèvia

11.2 Direcció General d'Agricultura, Ramaderia i Desenvolupament Rural

Adreça: c. de la Reina Constança, 4, 07006 Palma

Telèfon: 971 17 77 98, fax: 971 17 68 80

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

11.3 Delegació d'Eivissa

Adreça: Ctra. D'Eivissa a Sant Antoni de Portmany (Parc Insular de sa Coma), Pavelló 201 d'IBANAT, 07800 Eivissa
Telèfon: 971 17 76 88, fax: 971 39 47 95

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera.

11.4 Delegació de Menorca

Adreça: c. de les Quatre Boques, 11, polígon industrial, 07703 Maó

Telèfon: 971 17 76 15, fax: 971 35 21 48

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

11.5 FOGAIBA Campos

Adreça: av. de Nicolau Oliver Fullana, 30, 07630

Campos Telèfon: 971 17 78 92, fax: 971 17 68 21

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h
Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

11.6 FOGAIBA Felanitx

Adreça: pg. de Ramon Llull 9., 07200 Felanitx Telèfon:
971 17 60 87, fax: 971 17 68 09

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h
Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

11.7 FOGAIBA Manacor

Adreça: Via Portugal, 41, bxs., 07500
Manacor Telèfon: 971 17 78 96, fax: 971 17
68 77

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h
Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

11.8 FOGAIBA sa Pobla

Adreça: ctra. sa Pobla – Muro, km 1,5, polígon de sa Vileta, 07420 sa Pobla
Telèfon: 971 17 68 71, fax: 971 17 68 37

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h
Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

La descripció detallada del total d'entitats que integren la Xarxa d'Oficines d'Assistència en Matèria de Registres i les oficines d'atenció i informació , el servei d'atenció telefònica 012 i el tràmit de queixes i suggeriments es troben a la pàgina web <https://www.caib.es/sites/atenciociutadania/ca>.

El Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania es compromet a facilitar una versió impresa de la relació d'oficines als ciutadans que la sol·licitin.

NORMATIVA

- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes.
- Llei 3/2007, de 27 de març, de la funció pública de la comunitat autònoma de les Illes Balears.
- Llei 3/1986, de 29 d'abril, de normalització lingüística a les Illes Balears.
- Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- Decret 63/2025, de 19 de desembre, pel qual s'aproven els Estatus de l'Agència Balear de Digitalització, Ciberseguretat i Telecomunicacions.
- Decret 37/2009, de 26 de juny, sobre cartes ciutadanes de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
- Decret 82/2009, de 13 de novembre, pel qual es regula la gestió de les queixes i els suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
- Decret 49/2018, de 21 de desembre, sobre l'ús de les llengües oficials en l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

DRET A FORMULAR QUEIXES, SUGGERIMENTS I CONSULTES

Mitjançant el sistema de queixes i suggeriments (<https://www.caib.es/sites/queixesisuggeriments/ca/>) la ciutadania té l'oportunitat de fer constar la seva disconformitat amb la prestació dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i les entitats que en depenen, especialment sobre els retards, les desatencions o qualsevol altra anomalia de funcionament. També poden presentar propostes amb l'objectiu de millorar la qualitat de la prestació dels serveis públics, així com agraïments per expressar la conformitat amb els serveis prestats, si ho consideren oportú.

Les queixes, els suggeriments i les consultes es poden fer arribar per les vies següents:

- Telemàtica: a través de la pàgina web
<http://www.caib.es/seucaib/ca/200/personas/tramites/servicio/3665443/>
- Telefònica: al 012
- Presencial: a qualsevol de les oficines d'assistència en matèria de registres i oficines d'atenció i informació de les conselleries i ens del sector públic que comptin amb oficines pròpies.

ACTUACIONS D'ESCOLTA I ANÀLISI DE LA VEU DE LA CIUTADANIA

El Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania ha establert diverses formes de col·laboració i participació de la ciutadania:

- enquestes de satisfacció
- sistema de queixes i suggeriments
- servei 012

MESURES D'ESMENA EN CAS D'INCOMPLIMENT DE LA CARTA MARC

Els incompliments dels compromisos declarats en aquesta Carta marc es poden comunicar al Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania mitjançant el sistema de queixes i suggeriments de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

En un termini màxim de quinze dies s'informarà, a través del mitjà especificat en cada cas, de les causes per les quals el compromís no s'ha pogut complir i de les mesures adoptades, si escau, per esmenar l'incompliment.

DATA DE PUBLICACIÓ I TERMINI DE VIGÈNCIA

Aquesta Carta marc de la xarxa d'atenció a la ciutadania es troba a la pàgina web del Servei de Qualitat i Avaluació de la Direcció General de Comunicació i Govern Obert de les Illes Balears (https://www.caib.es/sites/qualitat/ca/presentacia_0/).

Data de l'aprovació: setembre de 2024

Data de la propera revisió: abans de setembre de 2026