

# SAT

L'**Ajuntament de Palma** ha implantat un model de gestió de la qualitat basat en la millora contínua, que ens permet utilitzar nous mètodes per servir millor els ciutadans, d'una manera més eficaç i eficient.

La gestió de la qualitat consisteix a saber què ens demana la ciutadania, oferir-li el servei que ens demana i millorar-lo de forma continuada.

En aquest context, l'**Ajuntament de Palma** ha optat, entre altres iniciatives de modernització, per implantar cartes de compromisos com a instruments de comunicació i qualitat dels seus serveis.

La missió fonamental d'aquesta Carta de Compromisos és, per tant, definir i difondre els compromisos de serveis que assumeix l'Ajuntament de Palma per donar resposta als requeriments de la ciutadania, fer un seguiment del grau de compliment d'aquests compromisos i comunicar els resultats.

Aquesta Carta de Compromisos pretén impulsar la millora contínua dels estàndards de servei mitjançant l'aplicació de metodologies, eines i tècniques d'un tractament de gestió de qualitat total.

L'**Ajuntament de Palma** pretén, doncs, ser una administració orientada a la ciutadania, eficaç, eficient i moderna. Aquest marc es desplega i concreta a través de la Carta de Compromisos del Servei d'Atenció Telefònica (SAT).

## Informació de caràcter complementari

### 1 Telèfons i horaris:

• **010**: informació general (des de fora de Palma s'ha de telefonar a través del telèfon capçalera de l'Ajuntament).

• **971 22 59 00**:  
telèfon capçalera de l'Ajuntament.

• **971 22 55 00**:  
telèfon capçalera de l'edifici de la Policia Local.

### 2 Horari: 24 hores al dia, 365 dies a l'any.

### 3 Adreça electrònica: **010@a-palma.es**

### 4 Web: **www.palma.es**

El Servei d'Atenció Telefònica (SAT) no proporciona cap ingrés a l'Ajuntament de Palma. Els ciutadans només han d'abonar el preu establert pel seu operador telefònic per a una telefonada local.

## Servei d'Atenció Telefònica



## Dades identificatives i finalitat de l'organització prestadora del servei

El Servei d'Atenció Telefònica (SAT) ofereix als ciutadans informació general, gestiona les telefonades de l'Ajuntament de Palma, de la Policia Local i permet fer determinades gestions municipals acostant l'Administració als ciutadans i evitant desplaçaments innecessaris.

## Relació de serveis prestats

Els números de telèfon que formen part del Servei són: 010, 971 225 900 i 971 225 500.

**1 El 010:** 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, llista de carrers, cursos, activitats culturals, targeta ciutadana i altres serveis municipals.
- sobre 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 altres.
- avisos de retirada de vehicles, escombraries, sacs d'obra, etc. a la via pública.
- denúncies higienicosanitàries i tancament de solars

**2 El 971 22 59 00:** és el telèfon capçalera de l'Ajuntament. Gestiona les telefonades dels ciutadans redirigint-les als diferents serveis.

**3 El 971 22 55 00:** és el telèfon capçalera dels serveis ubicats a l'edifici de la Policia Local. Gestiona les telefonades dels ciutadans redirigint-les als diferents serveis.

## Compromisos de qualitat

**1** El 97% dels usuaris seran atesos amb l'idioma que desitgin dels quatre oferits.

**2** El servei estarà disponible les 24 hores del dia.

**3** Rapidesa i eficàcia:

- El 100% de les telefonades seran ateses en un temps mitjà inferior a 6 segons.

- El temps mitjà d'espera en coa serà inferior a 3 segons.

- El 85% dels usuaris seran atesos sense espera.

- Tots els avisos del 010 seran canalitzats el mateix dia als serveis corresponents.

- La informació continguda a la base de dades s'actualitzarà en les 24 hores següents a la seva recepció.

**4** Indicadors:

- percentatge de telefonades

- temps de servei

- temps de resposta i coes

- nombre d'avisos canalitzats

- actualitzacions de les diverses bases de dades

- nombre total de telefonades diversificades segons la temàtica

## Mesures d'esmena

Si es detecta alguna desviació en el compliment dels compromisos de qualitat establerts se seguirà el procés propi del sistema de qualitat de l'Ajuntament de Palma per corregir-la.

## Drets dels usuaris

La Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, en els seus articles 35.d, 35.g i 45.1, estableix els drets dels usuaris.

A més, els usuaris podran:

- Ser atesos en un horari ininterromput de 24 hores al dia, 365 dies a l'any.

- Ser atesos en els idiomes català i castellà i, a més, anglès i alemany.

- Formular queixes i suggeriments en relació amb els serveis municipals.

## Formes de presentació de queixes i suggeriments

L'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania un sistema de queixes i suggeriments a través de:

- Les bústies instal·lades a les oficines municipals (UIAP, OIT, OMIC, CMSS, Població, Centre Social Flassaders i Son Pacs)

- El personal del 010

- L'adreça electrònica de l'Ajuntament: [www.palma.es](http://www.palma.es)

- El Registre Municipal

La gestió de les queixes i suggeriments seguirà el procés propi del sistema de qualitat de l'Ajuntament de Palma.

# SAT

El **Ayuntamiento de Palma** ha implantado un modelo de gestión de la calidad basado en la mejora continua, que nos permite utilizar nuevos métodos para servir mejor a los ciudadanos, de una manera más eficaz y eficiente.

La gestión de la calidad consiste en saber qué nos pide la ciudadanía, ofrecerle el servicio que nos pide y mejorarlo de forma continuada.

En este contexto, el **Ayuntamiento de Palma** ha optado, entre otras iniciativas de modernización, por implantar Cartas de Compromisos como instrumentos de comunicación y calidad de sus servicios.

La misión fundamental de esta Carta de Compromisos es, por lo tanto, definir y difundir los compromisos de servicios que asume el Ayuntamiento de Palma con el fin de dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía, realizar un seguimiento del grado de cumplimiento de estos compromisos y comunicar los resultados.

Esta Carta de Compromisos pretende impulsar la mejora continua de los estándares de servicio mediante la aplicación de metodologías, herramientas y técnicas de un tratamiento de gestión de calidad total.

El **Ayuntamiento de Palma** pretende pues ser una administración orientada a la ciudadanía, eficaz, eficiente y moderna. Este marco se despliega y concreta a través de la Carta de Compromisos del Servicio de atención telefónica (SAT).

## Información de carácter complementario

### 1 Teléfonos y horarios:

• **010:**  
información general (desde fuera de Palma se debe llamar a través del teléfono cabecera del Ayuntamiento)

• **971 22 59 00:**  
teléfono cabecera del Ayuntamiento.

• **971 22 55 00:**  
teléfono cabecera del edificio de la Policía Local.

2 Horario: 24 horas al día, 365 días al año.

3 Dirección electrónica: **010@a-palma.es**

4 Web: **www.palma.es**

El Servicio de Atención Telefónica (SAT) no proporciona ningún ingreso al Ayuntamiento de Palma. Los ciudadanos solo tienen que abonar el precio establecido por su operador telefónico por una llamada local.

## Servicio de Atención Telefónica

 **010**



## Datos identificativos y finalidad de la organización prestamista del servicio

El servicio de atención telefónica (SAT) ofrece a los ciudadanos información general, gestiona las llamadas del Ayuntamiento de Palma, de la Policía Local y permite la realización de determinadas gestiones municipales, acercando la administración a los ciudadanos y evitando desplazamientos innecesarios.

## Relación de servicios prestados

Los números de teléfono que forman parte del Servicio son: 010, 971 225 900 y 971 225 500 .

**1 El 010:** es un servicio de información general y de gestión municipal. Sus funciones son:

### a. Informar telefónicamente y telemáticamente:

- Sobre el Ayuntamiento: trámites municipales, convocatorias, lista de calles, cursos, actividades culturales, tarjeta ciudadana y otros servicios municipales.
- Sobre otras administraciones: información general.

### b. Canalizar:

- Avisos de conservación y mantenimiento de la ciudad: reparación de vías públicas, iluminación pública, zonas verdes, árboles, mobiliario urbano y otros.
- Avisos de retirada de vehículos, basuras, sacos de obra, etc en vía pública.
- Denuncias higiénico-sanitarias y cerramientos de solares.

**2 El 971 22 59 00:** es el teléfono cabecera del Ayuntamiento; gestiona las llamadas de los ciudadanos redirigiéndolas a los diferentes servicios.

**3 El 971 22 55 00:** es el teléfono cabecera de los servicios ubicados en el edificio de la policía local; gestiona las llamadas de los ciudadanos redirigiéndolas a los diferentes servicios.

## Compromisos de Calidad

**1** El 97% de los usuarios serán atendidos en el idioma que deseen de los cuatro ofrecidos.

**2** El servicio estará disponible las 24 horas del día.

**3** Rapidez y eficacia:

- El 100% de las llamadas serán atendidas en un tiempo medio inferior a 6 segundos.

- El tiempo medio de espera en cola será inferior a 3 segundos.

- El 85% de los usuarios serán atendidos sin espera.

- Todos los avisos del 010 serán canalizados el mismo día a los servicios correspondientes.

- La información contenida en la base de datos se actualizará en las 24 horas siguientes a su recepción.

**4** Indicadores:

- Porcentaje de llamadas

- Tiempo de servicio

- Tiempo de respuesta y colas

- Número de avisos canalizados

- Actuaciones de las diversas bases de datos

- Número total de llamadas diversificadas según la temática.

## Medidas de corrección

Si se detecta alguna desviación en el cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos se seguirá el proceso propio del sistema de calidad del Ayuntamiento de Palma para corregirla.

## Derechos de los usuarios

La Ley 30/1992 de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, en sus artículos 35.d, 35.g i 45.1, establece los derechos de los usuarios.

Además, los usuarios podrán:

- Ser atendidos en un horario ininterrumpido de 24 horas al día, 365 días al año.

- Ser atendidos en los idiomas catalán y castellano y, además, en inglés y alemán.

- Formular quejas y sugerencias en relación a los servicios municipales.

## Formas de presentación de quejas y sugerencias

El Ayuntamiento pone a disposición de la ciudadanía un sistema de quejas y sugerencias a través de:

- Los buzones instalados en las oficinas municipales (UIAP, OIT, OMIC, CMSS, Población, Centro Social Flassaders i Son Pacs).

- El personal del 010.

- La dirección electrónica del Ayuntamiento: [www.palma.es](http://www.palma.es)

- El Registro Municipal.

La gestión de las quejas y sugerencias seguirá el proceso propio del sistema de calidad del Ayuntamiento de Palma.