

## Secció III. Altres disposicions i actes administratius

### CONSELL INSULAR DE MENORCA

**888**

*Decret de la presidenta del Consell Insular de Menorca núm. 13/2022 de 3 de febrer, modificat per Decret de correcció d'errades núm. 14/2002 de 4 de febrer, relatiu a la revisió de la carta de compromisos del Servei d'Atenció Ciutadana (exp. 03136-2021-4)*

El Reglament de participació ciutadana del Consell Insular de Menorca estableix en l'article 27 que el Consell Insular ha d'implantar gradualment cartes de serveis com a mecanisme que permeti la millora de la qualitat dels serveis del CIM.

D'acord amb l'article esmentat, les cartes de compromisos s'emmarquen dins els mecanismes previstos per a la millora de la qualitat dels serveis i són un instrument a través del qual l'Administració informa dels serveis que presta i dels compromisos de qualitat que assumeix amb els ciutadans i ciutadanes i la forma de revisió i millora d'aquests, garantint la participació ciutadana en la seva aprovació i modificació.

Mitjançant el Decret de Presidència 308/2008, de 3 de desembre, es va aprovar inicialment la Carta de compromisos del Servei d'Atenció Ciutadana, la qual fou revisada mitjançant els Decrets de Presidència 2012/PRES/000080, de 9 de maig i 2019/PRES/0000288, de 24 de maig.

Des de la darrera revisió de la Carta de compromisos del Servei d'Atenció Ciutadana l'any 2019 s'han produït canvis arran de la consolidació de la gestió electrònica dels expedients fruit de l'entrada en vigor el 2 d'octubre de 2016 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, i de diversos canvis en la normativa. Al mateix temps l'atenció presencial, a partir del mes de maig de 2020, passa a efectuar-se amb cità prèvia amb motiu de la pandèmia provocada per la COVID-19.

Entre els principals canvis normatius destaca la publicació de la Llei 8/2018, de 31 de juliol, de suport a les famílies i el Decret 28/2020, de 21 de setembre, de principis generals dels procediments de reconeixement de la condició de família monoparental i de la condició de família nombrosa, que han suposat canvis en la tramitació dels títols de família nombrosa i han introduït un nou títol per a les famílies monoparentals. Com a conseqüència, a partir de l'entrada en vigor del decret esmentat el 22 d'octubre de 2020, l'expedició dels títols de família nombrosa ha deixat de ser un tràmit de resolució immediata.

Altres canvis que s'han produït consisteixen en l'eliminació del catàleg de serveis de la compulsa o acarament de documents, atès que amb el nou marc normatiu aquestes passen a ser còpies autèntiques d'originals el paper, les quals es realitzen en digitalitzar els documents originals presentats pels ciutadans mitjançant el registre d'entrada de les oficines d'assistència en matèria de registre. També desapareix l'expedició del PIN Ciutadà com a sistema d'autenticació per a la realització de tràmits electrònics, vàlid per a les administracions locals de Menorca, el qual des del mes d'abril de 2021 és substituït per l'expedició de Cl@ve, de validesa estatal

Per tot el que s'ha exposat, a proposta de la consellera executiva de Serveis Generals,

#### RESOLC

**Primer.** Aprovar la revisió de la Carta de compromisos del Servei d'Atenció Ciutadana del Consell Insular de Menorca que s'adjunta com a annex.

**Segon.** Disposar que es publiqui l'anunci de l'aprovació de la Carta de compromisos del Servei d'Atenció ciutadana del Consell Insular de Menorca amb la correcció de l'annex en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears* per al seu coneixement públic.

Maó, 7 de febrer de 2022

Per delegació de la presidenta

**La secretària**

Rosa Salord Olèo

(Decret 427/2019, d'11 de juliol)

(BOIB núm. 97 de 16-7-2019)





**ANNEX**  
**CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA**  
**Document matriu**  
**(revisió 3)**

**Contingut**

Presentació de la consellera executiva de Serveis Generals.

1. Descripció del servei. Els principis estratègics.
2. Catàleg de serveis i canals d'atenció.
3. Compromisos de servei.
4. Indicadors de gestió.
5. Suggestions 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**

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.

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 2019, el qual s'ha vist modificat per canvis normatius que han suposat que algun tràmit deixi de ser de resolució immediata com seria en el cas dels títols de família nombrosa i per l'evolució d'altres tràmits del catàleg de serveis oferts com a conseqüència de l'adaptació constant dels procediments relacionats amb l'administració electrònica. En aquest sentit destaca l'eliminació del tràmit relatiu a la compulsa de documents o la substitució del PIN Ciutadà, vàlid per a les administracions locals de Menorca, pel sistema d'àmbit estatal Cl@ve com a sistema d'autenticació per a realitzar tràmits electrònics, de manera que el Servei d'Atenció Ciutadana és oficina de registre per a l'obtenció de Cl@ve des del mes d'abril de 2021. També s'afegeix al catàleg de serveis l'assignació de cita prèvia per a l'atenció presencial al Servei d'Atenció Ciutadana i la gestió de les sol·licituds d'accés a informació pública.

Des del Servei d'Atenció Ciutadana recordar que s'ofereix també assistència als ciutadans en l'ús dels mitjans electrònics per a relacionar-se amb les administracions públiques, atès que mitjançant el canal electrònic podem garantir una administració oberta 24 hores al dia i 365 dies l'any, amb tots els avantatges que això implica de cara a la ciutadania.

**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:
  - Titulacions nàutiques d'esplai
  - Registre de parcel·les estables
  - 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.

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).

A més a més, i d'acord amb 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 qualsevol administració pública. La documentació presentada es registra i, sempre que sigui possible, s'envia de forma electrònica a l'administració destinatària mitjançant el sistema d'interconnexió de registres (SIR).

Gestionam de forma integral els tràmits de resolució immediata següents:

- Llicències de pesca
- Venda d'impresos i publicacions del CIM
- Expedició de certificats del Punt d'Informació Cadastral
- Comunicació de transport turístic amb reiteració
- Llicències de caça i permisos especials de caça de tords amb filats a coll i de perdius amb bagues
- Obtenció de CL@VE Permanent (nivell avançat)
- 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)

Gestionam, conjuntament amb els serveis responsables, els tràmits de resolució no immediata següents:

- Títol de família nombrosa (nous i renovacions)
- Títol de família monoparental (nous i renovacions)
- Accés a la informació pública.



### 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) <a href="http://www.carpetaciudadana.org">www.carpetaciudadana.org</a>	Correu postal
Petició d'informació general i específica	x	x	x	x
Consulta d'expedients en exposició pública	x			
Registre d'entrada	x		x	x
Lliurament de documentació als ciutadans	x			x
Llicències de pesca	x		x	x
Títol de família nombrosa (nous i renovacions)	x		x	x
Títol de família monoparental (nous i renovacions)	x		x	x
Venda d'impresos i publicacions del CIM	x		x	x
Expedició de certificats del Punt d'Informació Cadastral	x		x(2)	x
Transport turístic amb reiteració	x		x	x
Consulta del tauler d'edictes	x		x	
Suggeriments i queixes	x		x	x
Llicències de caça	x		x	x
Obtenció de CL@VE Permanent (nivell avançat)	x		x(3)	
Targetes de descompte de transport regular de viatgers en autobús	x		x	x
Targetes ciutadanes de transports de l'EMT de Palma	x		x	x
Accés a informació pública	x		x	x
Cita prèvia	x	x	x	x

(1) Tramitació electrònica des de la Carpeta Ciutadana disponible a la seu electrònica del CIM <https://seuelectronica.cime.es> i [www.carpetaciudadana.org](http://www.carpetaciudadana.org). Requereix identificació mitjançant PIN ciutadà, Cl@ve o certificat digital i, segons el tràmit pot requerir 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 de Cl@ve es pot realitzar des del lloc web de Cl@ve (nivell bàsic). L'obtenció de Cl@ve Permanent (nivell avançat) requereix tramitació presencial a una oficina de registre Cl@ve.

### 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](http://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 aconseguixi 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'impres 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](http://www.cime.es)).
- 2) Adreça electrònica del SAC, [info.sac@cime.es](mailto:info.sac@cime.es).
- 3) Registre electrònic del CIM, disponible a la Carpeta Ciutadana, [www.carpetaciutadana.org](http://www.carpetaciutadana.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.
- 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 telefoneu al 971356050 o bé que consulteu la nostra web, [www.cime.es](http://www.cime.es).

A més, us recordam que:

- És recomanable disposar de cita prèvia per accedir a les nostres oficines. La cita prèvia se pot obtenir:
  - a través del telèfon 971 35 60 50
  - a través de l'adreça electrònica [info.sac@cime.es](mailto:info.sac@cime.es)
  - des de l'aplicació a la nostra pàgina web: <http://www.cime.es/Contingut.aspx?IdPub=85361>
- El nostre horari d'atenció és ampli. Podeu consultar-los a l'apartat 8, "On ens podeu trobar".
- Quan presenteu una sol·licitud, la tramitació serà més ràpida si aportau la documentació completa i correcta.
- Si heu de presentar documentació que estigui subjecta a terminis, és aconsellable no esperar al darrer dia per fer-les.
- Podeu presentar també les vostres sol·licituds de forma electrònica a la seu electrònica del Consell Insular 24 hores al dia i 365 dies l'any. Si sou un subjecte obligat a relacionar-se de forma electrònica amb l'Administració, aquest és el canal que heu d'emprar.
- 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 9.00 a 17.00 h (es recomana disposar de cita prèvia)



Durant l'estiu i les festes de Nadal l'horari d'atenció és de dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h. Podeu consultar les dates concretes al web [www.cime.es](http://www.cime.es) (Servei d'Atenció Ciutadana).

El nostre telèfon és:

- 971 35 60 50

La nostra adreça electrònica és:

[info.sac@cime.es](mailto: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](http://www.cime.es).

