

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 la ciutadania, 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 sol·licita i millorar-lo de forma continuada.

L'Ajuntament de Palma té com a objectiu estratègic, entre altres iniciatives de modernització, la implantació de 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-ne els resultats.

L'Ajuntament de Palma vol 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 sistema de gestió de les demandes municipals de servei (DMS)

## Informació de caràcter complementari

- 1** Departament de Qualitat  
Pl. Porta del Camp, 2, baixos. 07001 Palma
- 2** **010** (24 hores /365 dies any)
- 3** Adreça de correu electrònic:  
**qualitat@a-palma.es**
- 4** Web: **www.palma.es**

## Compromisos de qualitat

- 1** El 100% de les DMS arribades al Departament de Qualitat es registraran sempre el mateix dia que es rebin al Departament o el dia següent laborable.
  - 2** Si la persona usuària ha facilitat una adreça de correu electrònic rebrà un justificant de recepció del registre amb el número assignat a la DMS.
  - 3** La mitjana de temps de resposta de les queixes i suggeriments serà d'entre 15 i 25 dies. En cap cas es superaran els 60 dies. (\*)
  - 4** Quan es superin els 60 dies establerts per a la resposta a la DMS, el Departament de Qualitat prendrà les mesures adients per tal de que es doni resposta per part dels responsables i per evitar en el futur aquests tipus d'incompliments.
  - 5** L'Ajuntament es compromet en un 80% dels casos a comunicar a les persones usuàries que hagin presentat una queixa, suggeriment o demanda la resposta a aquesta, si hi consta correu electrònic.
  - 6** Qui hagi interposat la DMS podrà conèixer l'estat de la seva tramitació en qualsevol moment (24 hores, 365 dies a l'any). Aquesta informació, la pot obtenir directament del web o telefonant al 010. L'estat de tramitació pot ser: enregistrada, en anàlisi, en implantació i tramitada.
  - 7** El Departament de Qualitat realitzarà un informe mensual amb les estadístiques referents a enregistrament i tramitació de DMS, el qual es publicarà internament. D'altra banda, com a garantia del seguiment d'aquesta carta de compromisos, es publicaran mensualment al web municipal els resultats del seguiment dels compromisos i indicadors.
  - 8** L'índex de satisfacció general del servei es trobarà en un 60% entre Bo i Molt bo
- (\*) Les DMS relatives a Infraestructures i Policia Local tindran un tractament diferenciat degut a la particularitat de la gestió d'aquestes àrees.

# Sistema de gestió de les Demandes Municipals de Servei DMS



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

El departament de Qualitat, adscrit a l'Àrea Delegada de Funció Pública, Innovació, Desconcentració Territorial i Població, depenent de l'Àrea d'Hisenda, Funció Pública, Innovació i Interior, és el responsable del compliment del que estableix la present carta de compromisos del sistema de gestió de les demandes municipals de servei (DMS), el contingut íntegre de la qual es pot trobar al web municipal [www.palma.es](http://www.palma.es)

Els usuaris i les usuàries tenen dret a presentar queixes, suggeriments, felicitacions o demandes sobre els serveis prestats per l'Ajuntament de Palma. Amb la finalitat d'assegurar-ne el control i el seguiment, i garantir-ne la contestació, aquest posa a la seva disposició un sistema de gestió de les demandes municipals de servei (DMS).

### Per facilitar l'exercici d'aquest dret els usuaris i les usuàries poden optar entre utilitzar:

- l'imprès oficial de queixes i suggeriments que es troba a les següents oficines municipals:
  - Oficines d'Unitats Territorials de Policia
  - Unitats Administratives d'Atenció al Públic (UIAP/OAC)
  - Centres Municipals de Serveis Socials
  - Centre Social Flassaders
  - Son Pacs
  - Oficines d'Informació Turística (OIT)
  - Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)
  - Unitat Administrativa de Correspondència (UAC)
  - Biblioteques Municipals
- el web ([www.palma.es](http://www.palma.es))
- el Servei d'Atenció Telefònica (SAT-010)
- el Registre General
- la Intranet municipal

A més, presentar demandes municipals de servei no condiona l'exercici d'altres accions o drets que es puguin exigir d'acord amb la normativa reguladora de cada procediment.

Per complir l'objectiu de definir i difondre els compromisos de servei l'Ajuntament de Palma, a través del Departament de Qualitat, realitzarà les següents activitats:

- Informació sobre la recepció de demandes municipals de servei, el seu enregistrament i l'assignació al procés corresponent.
- Seguiment de la resolució de les demandes municipals de servei.
- Informació i anàlisi sobre els resultats obtinguts a les estadístiques mensuals.
- Proposta i adopció de mesures d'esmena i de millora.

## Relació de serveis prestats

- Gestió de queixes, suggeriments, felicitacions i demandes de la ciutadania i dels treballadors i treballadores de l'Ajuntament.
- Comunicació del número de registre de la DMS, si la persona usuària facilita una adreça electrònica.
- Seguiment del tancament o resolució de la DMS dins el termini establert al procediment de gestió de queixes i suggeriments.
- Avisos a les persones responsables si no es resolen en el termini abans indicat.
- Comunicació a les persones usuàries de la resolució pel mitjà més ràpid i efectiu (correu electrònic, telèfon o correu postal). Amb la comunicació de la resposta per correu electrònic s'ofereix a la persona usuària la possibilitat de respondre un qüestionari de mesurament de la satisfacció, al qual també podrà aportar els seus suggeriments a la carta de compromisos.
- Possibilitat de conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació de la DMS, a través del 010 o del web municipal.

## Indicadors

- % de DMS enregistrades respecte del total de presentades
- temps entre arribada DMS a Qualitat i enregistrament al gestor DMS
- % de comunicacions de registre
- mitjana de resolució en dies de DMS
- % de comunicacions de resolució
- número de no-conformitats internes de DMS
- incidències en l'accés al web o al 010 per consultar l'estat de DMS
- publicació de l'informe estadístic mensual a la Intranet
- resultats d'enquestes de satisfacció

## Formes de participació

La ciutadania pot participar en el desenvolupament d'aquesta Carta a través de:

- La contestació de l'enquesta de satisfacció
- La formulació de suggeriments a la Carta per qualsevol dels canals previstos
- Reunions anuals, segons estableixi la unitat responsable de la Carta

Les queixes i els suggeriments que qualsevol persona exposi a través d'aquest sistema no tenen la qualificació de recurs administratiu i presentar-los no interromp els terminis establerts a la normativa vigent. Tampoc condicionen l'exercici de les altres accions o drets que d'acord amb la normativa reguladora de cada procediment administratiu pot exercir qui es considera interessat en el procediment

## Seguiment dels compromisos

Com a garantia del seguiment del compliment dels compromisos establerts en aquesta Carta, es publicaran mensualment al web municipal els resultats de l'esmentat seguiment.

## 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. A més, el Departament de Qualitat enviarà una comunicació a la persona usuària en què l'informarà de les mesures correctores a adoptar, si es facilita una adreça electrònica a aquest efecte.

## Data de vigència i actualització de la carta

Aquesta Carta tindrà un termini de vigència de dos anys a contar des de la data d'aprovació. No obstant, si es produeixen canvis significatius en l'organització o en els serveis prestats, modificació de processos interns, variació d'expectatives de la ciutadania o superació dels compromisos adquirits, es procedirà a la seva revisió i actualització encara que no hagin transcorregut els dos anys de vigència.