

## Dades identificatives i finalitat de l'organització

La Regidoria de Promoció Econòmica i Ocupació, de l'Ajuntament de Palma és la responsable del compliment del que estableix aquesta Carta de compromisos, el contingut íntegre de la qual es pot trobar al web municipal (compromisos.palma.cat).

La nostra MISSIÓ: promoure la capacitació laboral i empresarial a Palma i impulsar una economia que generi una ocupació estable i de qualitat.

La nostra VISIÓ: ser reconeguda com l'agència municipal de desenvolupament local de Palma, essent motor de prosperitat econòmica i social.

## Formes de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions i termini de contestació

L'Ajuntament de Palma posa a disposició de la ciutadania:

- les bústies instal·lades a les oficines municipals, la ubicació de les quals es pot consultar al web municipal.
- el Servei d'Atenció Telefònica SAT-010.
- el web de l'Ajuntament de Palma.
- el Registre municipal.

Encara que el servei té un **termini màxim de resolució de queixes establert de 15 dies laborables**, el procediment propi del sistema de qualitat de l'Ajuntament de Palma, que estableix la gestió de les queixes i els suggeriments, disposa que el termini màxim és de 45 dies per a la resposta tant de queixes com de suggeriments.

## Presentació de l'Ajuntament

L'Ajuntament de Palma treballa amb un model de gestió de la qualitat dels serveis basat en la millora contínua, les cartes de compromisos, que ens permet utilitzar nous mètodes per a servir millor la ciutadania, d'una manera més eficaç i eficient.

La gestió de la qualitat dels serveis s'articula a través del coneixement del que ens demana la ciutadania, per a així poder oferir-li el servei que ens sol·licita i millorar-lo de forma continuada.

L'Ajuntament de Palma té com a objectiu estratègic, entre d'altres iniciatives de modernització, implantar cartes de compromisos com a instruments de comunicació i qualitat dels seus serveis.

La missió fonamental d'aquesta Carta de compromisos, que es va implantar el 2014, és per tant, definir i difondre els compromisos de serveis que assumeix l'Ajuntament de Palma per a donar resposta als requeriments de la ciutadania, fer un seguiment del grau de compliment d'aquests compromisos per a millorar-los i comunicar-ne els resultats.

L'Ajuntament de Palma es defineix com una administració orientada a la ciutadania, eficaç, eficient i moderna, per la qual cosa dirigeix la seva gestió a la millora contínua per a arribar a aquesta meta.

Aquest marc es desplega i concreta a través de la Carta de compromisos de PalmaActiva.

PalmaActiva té una intenció clara de comunicar-se eficaçment amb la ciutadania per tal d'oferir un servei més proper i adaptat a les necessitats dels seus usuaris.

## Informació de contacte

### Seu central

- **Adreça:** c. del Socors 22. CP 07002 Palma
- **Telèfon:** 971214680 / Fax: 971713906

### Servei de Formació

- **Adreça:** c. de la Gerreria 8. CP 07002 Palma
- **Telèfon:** 971225900 / Fax: 971721303

- **Telèfon genèric:** 900 139 138
- **Facebook:** <https://www.facebook.com/PalmaActiva>
- **Twitter:** <https://twitter.com/palmaactiva>
- **Web:** [www.palmaactiva.com](http://www.palmaactiva.com)  
[www.palma.cat](http://www.palma.cat)



Abril 2023 v\_13\_0



Ajuntament  de Palma

Carta de  
Compromisos

 **PalmaActiva**  
Pensant en tu

## Relació dels serveis prestats

Els serveis que presta PALMAACTIVA són:

- **Treball**
  - o Agència de col·locació
  - o Orientació laboral
  - o Centre integral de recursos
- **Formació**
- **Empresa**
  - o Promoció econòmica i empresarial
  - o Creació i consolidació d'empreses
- **Comerç**
- **Lloguer d'espais**
- **Palma Film Office**

## Mesures d'esmena o compensació

Si l'Ajuntament detecta alguna desviació en el compliment dels compromisos de qualitat establerts s'aplicarà el procés del sistema de qualitat de l'Ajuntament de Palma per a esmenar-la. A més, si escau, es comunicaran a la persona usuària els motius i les mesures correctores que s'han d'adoptar.

L'Ajuntament de Palma no pot adoptar mesures compensatòries atès el seu caràcter d'administració pública.

Si la persona usuària del servei detecta un incompliment dels compromisos establerts en aquesta carta, té a la seva disposició els diferents canals per a interposar una queixa o fer un suggeriment, tal com recull el document matriu publicat al web.

## Formes de consulta de la normativa aplicable i dels drets i deures concrets dels usuaris i usuàries

La normativa aplicable i els drets i deures de l'usuari o usuària es poden consultar al document matriu de la Carta publicat al web.

## Periodicitat d'informació pública del seguiment

Com a garantia del seguiment del compliment dels compromisos establerts en aquesta Carta, es publicaran al web municipal els resultats del seguiment mes a mes, amb un màxim de retard de 3 mesos des que finalitza el mes.

## COMPROMISOS DE QUALITAT

1. Es respondrà el 80% dels **correus electrònics** que demanen informació a través de la plataforma web en un termini **màxim de 2 dies laborables** comptats des del dia següent al què es rebí el correu.
2. Al 100% dels cursos de 10 hores o més que obtinguin una **valoració global inferior a 8 punts s'establirà una acció correctiva.**
3. El **80% dels usuaris dels cursos de 10 hores o més valorarà** amb una puntuació igual o superior a **8** a la qüestió relacionada amb la valoració global del curs.
4. El **100% de les empreses que sol·liciten treballadors** a PALMAACTIVA pel web, obtindrà una primera resposta en un termini màxim de **2 dies laborables** (comptats des de l'endemà a la recepció de la sol·licitud).
5. El **80% dels usuaris** del projecte de **orientació laboral a majors de 45 anys (CANVAS)** valorarà amb una puntuació igual o superior a 8 la qüestió relacionada amb la valoració global de l'activitat.
6. El **100 % de les empreses que sol·liciten els serveis prestats pel Centre d'empreses de PALMAACTIVA** (utilització d'espais), es convocarà en un termini màxim de **3 dies laborables** per a la realització d'una **entrevista** (comptats des de l'endemà a la recepció de la sol·licitud).
7. El **100% de les sol·licituds dirigides a "Palma Film Office"**, obtindrà una primera resposta en un termini màxim de **3 dies laborables** (comptats des de l'endemà a la recepció de la sol·licitud).
8. El **100% de las sol·licituds per donar-se d'alta com a empreses**, obtindrà una primera resposta en un termini màxim de 2 dies laborables (comptats des de l'endemà a la recepció de la sol·licitud).
9. El **80% de les empreses donades d'alta al Punt PAE**, valorarà amb una puntuació igual o superior a 8 la qüestió relacionada amb la valoració global de l'activitat.
10. El **70% dels usuaris del CIR** valorarà amb una puntuació igual o superior a **8** a la qüestió relacionada amb l'atenció rebuda.
11. El 100% de les **queixes** es respondrà en un **termini màxim** de 15 dies laborables.

## Indicadors

Es poden consultar els indicadors de seguiment dels compromisos al web municipal.