



Govern de les Illes Balears
Conselleria d'Interior
Direcció General de Funció Pública



Durant els darrers anys, s'ha creat el concepte d'*atenció ciutadana*, que està molt lligat a la necessitat d'aproximar l'Administració a les persones i de fer-la més transparent i accessible, com també menys burocràtica. De la mateixa manera, el desenvolupament de canals no tradicionals ha modificat aquest concepte, que ja es vincula sistemàticament al d'Administració electrònica i al dret dels ciutadans a elegir lliurement el canal a través del qual volen establir la seva relació amb l'Administració.

La Conselleria d'Interior, amb l'obertura de l'Oficina d'Atenció Ciutadana i de Registre, vol reforçar aquest acostament entre l'Administració i els ciutadans. Per això, té la intenció de crear, dins un entorn multicanal, un marc de relació presencial que ofereixi una atenció integral pel que fa a les necessitats d'informació i de suport a la tramitació administrativa que els ciutadans puguin exigir de l'Administració.

L'Oficina d'Atenció Ciutadana i de Registre oferirà els serveis següents:

- Recepció, registre i tramitació d'escrits, sol·licituds, comunicacions i documentació adjunta que els ciutadans adrecin al Govern de les Illes Balears o a qualsevol altra administració pública, segons la legislació vigent.
- Informació general sobre finalitats, competències i funcionament dels diferents òrgans i unitats administratives del Govern de les Illes Balears.
- Registre general, per facilitar la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions adreçats a les diferents conselleries del Govern.
- Informació sobre procediments administratius de les diferents conselleries i sobre el procés de tramitació d'aquests procediments.
- Informació variada d'interès sobre la Comunitat Autònoma.
- Ajuda a l'hora d'emplenar impresos normalitzats associats als diferents tràmits que s'han de fer davant el Govern.
- Recepció i tractament de queixes i de suggeriments dels ciutadans.



Govern de les Illes Balears

Conselleria d'Interior
Direcció General de Funció Pública

- Consulta de les bases de dades electròniques de butlletins i diaris oficials.
- Accés gratuït a Internet per fer consultes i tràmits relacionats amb les diferents administracions públiques a partir dels recursos habilitats per aquestes administracions en xarxa.

Aquesta oferta de serveis s'incrementarà al llarg del temps, amb l'objectiu de construir un entorn d'atenció integral cada vegada més complet d'acord amb les expectatives de la ciutadania.

L'horari d'atenció ciutadana de l'Oficina serà de dilluns a divendres, de les 9.00 a les 19.00 hores; els dissabtes, de les 9.00 a les 14.00 hores, i la seva adreça, a l'Avinguda d'Alemanya, núm. 10 de Palma.

Per assegurar l'èxit de l'obertura i el funcionament posterior de l'Oficina d'Atenció Ciutadana i de Registre, esperam poder comptar amb la vostra participació i col·laboració.

María Luisa Ginard Nicolau

Directora general de Funció Pública

Palma, maig de 2007