

## Codi: 14 ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

### 1. Identificació del tractament

#### Nom i finalitat

Nom	ATENCIÓ A LA CIUTADANIA
Descripció finalitat	Tramitació i gestió de cites prèvies, informació, queixes, reclamacions i suggeriments de la ciutadania; a més de sol·licituds d'accés a la informació pública.

### 2. Servei / Departament

#### Serveis

Servei 1	SERVEI D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA
Servei 2	TRANSPARÈNCIA
Servei 3	

### 3. Licitud del tractament

#### Títol de licitud

La base jurídica és l'article 6.1.e) del RGPD: el tractament és necessari per al compliment d'una missió realitzada en interès públic o en l'exercici de poders públics conferits al responsable del tractament:

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local.
- Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació i bon govern.

### 4. Terminis de conservació

#### Terminis de conservació

La informació es conservarà d'acord amb els criteris i terminis establerts en la Llei 15/2006, del 17 d'octubre, d'arxius i patrimoni documental de les Illes Balears.

## 5. Descripció del tractament

### Origen i procedència de les dades

De la pròpia persona afectada o del seu representant legal.

### Colectius afectats

Persones que sol·liciten informació o presentar queixes, reclamacions.

## 6. Categories de dades tractats

### Tipologies de dades

Infraccions	No es tracten.
Categories especials de dades	No es tracten.
Dades identificatives	Nom i cognoms, DNI/NIF, adreça postal, telèfon, correu electrònic.
Altres	No es tracten.

## 7. Mesures de seguretat

### Mesures tècniques i organitzatives aplicades

Les mesures de seguretat implantades corresponen a les aplicades d'acord amb l'Annex II (Mesures de seguretat) del Reial decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica i que es troben descrites en els documents que conformen la Política de Seguretat de la Informació de l'Ajuntament.

### Altres mesures aplicades

La documentació en suport paper serà custodiada en dispositius d'emmagatzematge (armaris, arxivadors) garantint la confidencialitat de les dades personals.

## 8. Comunicacions de dades

### Categories de destinataris de comunicacions

Portal de Transparència, Comissió per a l'atenció de reclamacions en matèria d'accés a la informació pública, Jutjats i Tribunals.

## 9. Transferència internacional de dades

### Entitat, país destinació i nivell de protecció

No estan previstes.