



Carta Marc

Institut Balear de l'Habitatge (IBAVI)

ENS COMPROMETEM A:

1. Proporcionar informació clara, accessible i resolutiva mitjançant les nostres oficines, la pàgina web i el servei telefònic.
2. Adjudicar els habitatges amb criteris d'equitat, objectivitat, transparència i seguretat jurídica i implantar millores que agilitzin el procediment d'adjudicació, d'acord amb el reglament.
3. Garantir un servei de postvenda durant el període d'un any a tots els habitatges entregats i promoguts per l'IBAVI.
4. Tramitar i resoldre els certificats de primera hipoteca de forma immediata.
5. Tramitar i resoldre els ajuts al lloguer amb eficàcia i celeritat.
6. Atendre en un termini màxim de 10 dies les consultes rebudes sobre l'estat dels expedients, mitjançant correu electrònic, via telefònica i a les oficines.
7. Garantir el compliment del programa de l'SPA i dels contractes de lloguer del programa, tant per part del propietari com per part del llogater.
8. Retornar la fiança en un termini de 10 dies des de la recepció del document de cancel·lació fins a l'ordre de transferència de devolució.
9. Garantir el manteniment correcte dels immobles de propietat de l'IBAVI.
10. Fer enquestes per avaluar l'índex de satisfacció dels clients i publicar-ne els resultats.



Tots els telèfons de la xarxa estan disponibles també en el telèfon d'informació administrativa 012. L'àmbit d'aplicació dels continguts d'aquesta Carta Marc abasta un total de cinc oficines que integren la xarxa de l'Institut Balear de l'Habitatge. Aquesta Carta Marc i la descripció detallada del total d'entitats que integren la xarxa de l'IBAVI està inclosa a la pàgina web de la Direcció General de Funció Pública, Administracions Públiques i Qualitat dels Serveis del Govern de les Illes Balears: <http://cartesciutadanes.illesbalears.cat>.

QUEIXES I SUGGERIMENTS: Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears i especialment sobre els compromisos que estableixen les seves Cartes es poden fer suggeriments i queixes per via:

- Telemàtica: mitjançant les pàgines web <www.illesbalears.cat> o <www.ibavi.es>.
- Telefònica: al nostre número 012.
- Presencial: en qualsevol de les Oficines d'Informació i Registre de les conselleries i en qualsevol oficina de l'IBAVI.