



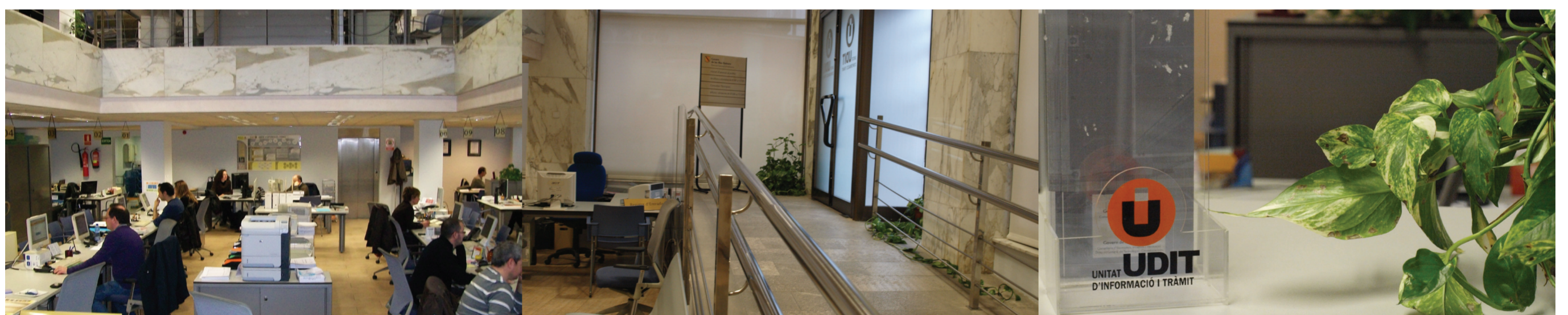
# Carta Marc

## Unitat d'Informació i Tràmit (UDIT)



### ENS COMPROMETEM A:

- Garantir una oferta del 60% de tràmits presencials amb documentació estandarditzada.
- Garantir la resolució del 80% de les incidències en menys de tres dies.
- Garantir una oferta, al manco del 80% d'expedients presencials de tràmits amb documentació estandarditzada.
- Garantir una oferta del 70% d'expedients presencials de resolució immediata.
- Aconseguir nou tràmits presencials de nova creació o millora d'existents anualment.
- Garantir una oferta del 20% d'expedients telemàtics.
- Aconseguir dos tràmits telemàtics de nova creació o millora d'existents anualment.



Govern de les Illes Balears



Tots els telèfons de la xarxa de la UDIT es poden consultar en el telèfon d'informació administrativa 012. El servei d'atenció telefònica 012 no proporciona cap ingrés econòmic al Govern de les Illes Balears. La ciutadania únicament ha d'abonar el preu establert per l'operador telefònic.

L'àmbit d'aplicació dels continguts d'aquesta Carta Marc abasta el total de les set delegacions (Palma, Palma-Polígon, Manacor, Inca, Maó, Ciutadella i Eivissa) que són el total d'oficines que pertanyen a la xarxa de la UDIT. A més, s'inclouen totes les tramitacions de la UDIT i tota la informació que se'n derivi.

Aquesta Carta Marc i la descripció detallada del total d'entitats que integren la xarxa de serveis de la Unitat d'Informació i Tràmit està inclosa a la pàgina web de la Direcció General de Participació i Transparència del Govern de les Illes Balears: <<http://cartesciutadanes.caib.es>>

#### QUEIXES I SUGGERIMENTS:

Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears i especialment sobre els compromisos recollits en aquesta carta ens podeu fer arribar suggeriments i queixes per via:

- Telemàtica: mitjançant la pàgina web <<http://queixesisuggeriments.caib.es>>

- Telefònica: al nostre número 012.

- Presencial: en qualsevol de les Oficines d'Informació i Registre de les conselleries i en qualsevol oficina de la UDIT de les Illes Balears.