

CENTRE COORDINADOR

Delegació de Palma
Carrer del Bastió d'en Sanoguera, núm. 2
07002 Palma
Tel. 971176300
Fax 971784556



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 les pàgines web <www.illesbalears.cat>, <http://dgindust.caib.es> i <http://industria.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.

Tots els telèfons de la xarxa estan disponibles també al telèfon d'informació administrativa 012.

L'àmbit d'aplicació dels continguts d'aquesta Carta Marc abasta un total de sis Delegacions, les quals conformem la xarxa de la Unitat d'Informació i Tràmit.

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 Funció Pública, Administracions Públiques i Qualitat dels Serveis del Govern de les Illes Balears:
<http://cartesciutadanes.illesbalears.cat> .

Data realització: juny de 2010
Data primera revisió: agost de 2012
Data propera revisió: abans d'agost de 2014
Tiratge d'exemplars: 1.500
Cost d'impressió per exemplar: 0,68 €

Carta Marc



Unitat d'Informació i Tràmit (UDIT)



Aquesta Carta Marc és el resultat del programa número 9 de compromisos amb la ciutadania del Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears i està integrada dins el conjunt de cartes ciutadanes fetes pel Govern de les Illes Balears.

QUI SOM?

La Unitat d'Informació i Tràmit (UDIT) és una unitat adscrita a la Direcció General d'Indústria i Energia que té les funcions d'informació, registre general i tramitació, seguiment i/o resolució d'expedients de la Direcció General d'Indústria i Energia.

És la nostra voluntat esforçar-nos, dins l'objectiu general de millora de l'Administració, per prestar als usuaris un servei més pròxim, eficient i de major qualitat.



ELS SERVEIS QUE OFERIM SÓN:

- **Tramitació presencial immediata** d'expedients de la Direcció General d'Indústria i Energia.

- **Tramitació telemàtica** d'expedients de la Direcció General d'Indústria i Energia.

- **Informació:**

· Informació bàsica dels objectius, les competències i el funcionament dels serveis (horaris, localitzacions, etc.) de la Direcció General d'Indústria i Energia.

· Tramitació d'expedients de la UDIT: documentació, gestió, etc.

· Informació particular a la persona interessada sobre l'estat o el contingut dels tràmits pendents o finalitzats, la documentació presentada i d'altres.

· Altres assumptes relacionats amb el servei de la UDIT.

- **Distribució d'impresos i formularis normalitzats** de la Direcció General d'Indústria i Energia i la UDIT.



■ **ENS COMPROMETEM A:**

1. Garantir una oferta, almanco, del 70 % del volum de tramitació com a tràmits immediats.
2. Mantenir un nivell de satisfacció igual o superior a 7 sobre 10, en el servei de tramitació presencial.
3. Garantir una oferta, almanco, del 10 % del volum de tramitació com a tràmits telemàtics.
4. Mantenir un nivell de satisfacció igual o superior a 7 sobre 10, en el servei de tramitació telemàtica.
5. Proporcionar informació del servei i de les tramitacions en la pàgina web.
6. Proporcionar informació de tràmits de forma presencial.
7. Disposar de guies formalitzades de tràmits de la Direcció General d'Indústria i Energia, tant en paper com per Internet.
8. Disposar de tots els impresos i formularis que hagin normalitzat la Direcció General d'Indústria i Energia i la UDIT, en català i castellà, en paper i en la pàgina web.



Rampa d'accés a l'oficina de Palma

■ I ENS AVALUAM MITJANÇANT:

1. Percentatge de tràmits immediats realitzats anualment
2. Nivell de satisfacció dels usuaris (valoració global del servei rebut en les enquestes de satisfacció)
3. Percentatge de tràmits telemàtics realitzats anualment
4. Nivell de satisfacció dels usuaris en el servei de tramitació telemàtica.
5. Nombre de visites a la pàgina web
- 6.1 Nombre d'incidències anuals referides a la manca d'informació
- 6.2 Nombre de queixes anuals sobre el servei d'informació
- 7.1 Percentatge de guies de tràmits publicades en paper
- 7.2 Percentatge de guies de tràmits publicades per internet
8. Nombre de queixes relatives als impresos i formularis



ADREÇA DE TOTES LES OFICINES

Mallorca:

1. Delegació de Palma

Carrer del Bastió d'en Sanoguera, núm. 2 · 07002 Palma
Tel. 971176300 · Fax 971784556

2. Delegació d'Inca

Carrer dels Selleters, núm. 25, polígon de Can Matzari
07300 Inca
Tel. 971887010 · Fax 971887001

3. Delegació de Manacor

Camí de Brandís, s/n (Edifici Delegació Sanitat)
07500 Manacor
Tel. 971552183 · Fax 971555245

Menorca:

4. Delegació de Maó

Carrer de Bajoli, núm. 40, polígon de Maó · 07714 Maó
Tel. 971365150 · Fax 971362130

5. Delegació de Ciutadella de Menorca

Carrer dels Bijuters, núm. 36, polígon de Ciutadella de Menorca · 07760 Ciutadella de Menorca
Tel. 971481154

Eivissa i Formentera:

6. Delegació d'Eivissa

Avinguda d'Espanya, núm. 49, 2a planta · 07800 Eivissa
Tel. 971195473 · Fax 971307416