

INFORMACIÓ I CITA PRÈVIA

900 780 000
Pàgina web: www.ibavi.es



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> 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.

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>.

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

Carta Marc

Institut Balear de l'Habitatge (IBAVI)



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.

■ QUISOM?

L'Institut Balear de l'Habitatge (IBAVI) és una entitat pública adscrita a la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient i Territori creada amb la finalitat de promoure habitatges de protecció pública i gestionar el seu parc immobiliari, amb l'objectiu de posar-los a disposició dels ciutadans de les Illes Balears, com també tramitar ajuts i subvencions destinats a facilitar l'accés a l'habitatge.



14 H Son Fangos, Palma



25 H Borja Moll, Maó

■ ELS SERVEIS QUE OFERIM SÓN:

1. Informació general.

Atenció presencial, telefònica i telemàtica a qualsevol dubte o consulta plantejats pels usuaris i ciutadans en general sobre tots els serveis que presta l'IBAVI.

2. Adjudicació d'habitatges en règim de compravenda, lloguer i lloguer amb opció de compra.

Registre de demandants d'habitatge protegit i adjudicació d'acord amb el procediment reglamentari establert.

3. Adjudicació dels habitatges de segona mà propietat de l'IBAVI.

Preferència dels col·lectius més desfavorits en l'adjudicació dels habitatges vacants propietat de l'IBAVI.

4. Primerahipoteca.

Facilitar la compra del primer habitatge mitjançant la concessió d'un aval per completar el finançament bancari per adquirir l'habitatge a qui compleixi els requisits establerts, d'acord amb el conveni signat amb les entitats financeres.

5. Ajuts al lloguer.

Tramitar els ajuts establerts per les diferents administracions per facilitar el lloguer d'un habitatge.

6. Societat Pública de Lloguer (SPA)

Intermediació borsa lloguer privat.

Captació i gestió d'habitatges de particulars per posar-los en el mercat de lloguer amb garanties i prestació de serveis tant per al propietari com per al llogater..

7. Fiances de lloguers.

Informar i gestionar els tràmits necessaris per dipositar i recuperar les fiances dels contractes de lloguer.

8. Gestió i administració dels habitatges en lloguer.

Servei d'atenció personalitzada al llogater que ocupa un pis de propietat de l'IBAVI.

9. Registre únic.

Fer funcions de registre general per complir amb el dret que té la ciutadania a presentar escrits i documents en qualsevol registre depenent de l'Administració autonòmica i a obtenir constància d'haver-los presentat.



Oficina IBAVI Palma

■ **ENS COMPROMETEM A:**

1. Proporcionar informació clara, accessible i resolutive 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.



6 H Can Boy, Deià



25 H Borja Moll, Maó



37 H Sant Francesc, Formentera

■ I ENS AVALUAM MITJANÇANT:

1. Nombre de queixes relacionades amb la informació oferida a les nostres oficines i a la pàgina web.

2.1 Percentatge d'al·legacions estimades respecte de totes les al·legacions correctes que han estat presentades.

2.2 Percentatge de recursos d'alçada estimats respecte dels presentats (habitatges en venda, en lloguer i en lloguer amb opció de compra).

2.3. Percentatge de recursos d'alçada estimats respecte dels presentats (segona mà)

3.1 Percentatge d'habitatges amb més de 8 deficiències admeses en la llista de revisió de l'estat de l'habitatge, respecte del total d'habitatges entregats.

3.2 Percentatge de queixes per no haver-se solucionat les deficiències comunicades després dels 3 primers mesos des de l'entrega de l'habitatge.

4. Nombre de queixes sobre la gestió en la tramitació dels certificats de primera hipoteca.

5. Percentatge de sol·licituds que han estat tramitades i resoltes en 60 dies.

6. Percentatge de consultes resoltes en un termini no superior a 10 dies.

7. Percentatge de queixes relacionades amb la gestió del programa de lloguer de l'SPA respecte del total d'habitatges llogats a través d'aquest programa.

8. Dies transcorreguts des del registre d'entrada a l'IBAVI de la sol·licitud de cancel·lació del dipòsit de fiança de lloguer fins al registre de lliurament al banc de l'ordre de transferència de devolució.

9. Percentatge d'informes de deficiències no solucionades en el termini establert respecte del total dels informes oberts (per cada una de les empreses de manteniment subcontractades).

10. Mitjana global de satisfacció obtinguda a les enquestes de satisfacció als clients.

L'IBAVI t'ajuda a trobar ca teva



34 H Son Serra Parera, Palma

1- IBAVI PALMA
Adreça: C/ Manuel Azaña, 9
Localitat: Palma
Codi postal: 07006
Telèfon del centre: 971 784 994

2- IBAVI MAÓ Adreça: C/
Anuncivay, 26
Localitat: Maó
Codi postal: 07702
Telèfon del centre: 971 355 559

3- IBAVI EIVISSA
Adreça: Av. d'Ignasi Wallis, 23, 1r C
Localitat: Eivissa
Codi postal: 07800
Telèfon del centre: 971 303 301

4- IBAVI INCA
Adreça: C/ Comerç, 9
Localitat: Inca
Codi postal: 07300
Telèfon del centre: 971 503 380

5- IBAVI MANACOR
Adreça: C/ Amargura 14, 3r
Localitat: Manacor
Codi postal: 07500
Telèfon del centre: 971 551 517