

## 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 de la ciutadania fetes pel Govern de les Illes Balears.

### ■ QUI SOM?

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.

### ■ 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 de propietat de l'IBAVI

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

#### 4. Primera hipoteca

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 dependent de l'Administració autonòmica i a obtenir constància d'haver-los presentat.

**■ 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.

**■ 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 en les enquestes de satisfacció als clients.

## ■ ADRECES DE LA NOSTRA UBICACIÓ

### **IBAVI PALMA**

Adreça: c/ Manuel Azaña, 9  
Localitat: Palma  
Codi postal: 07006  
Telèfon del centre: 971 78 49 94

### **IBAVI MAÓ**

Adreça: c/ d'Anuncivay, 26  
Localitat: Maó  
Codi postal: 07702  
Telèfon del centre: 971 35 55 59

### **IBAVI EIVISSA**

Adreça: av. D'Ignasi Wallis, 23, 1r C  
Localitat: Eivissa  
Codi postal: 07800  
Telèfon del centre: 971 30 33 01

## **IBAVI INCA**

Adreça: c/ del Comerç, 9

Localitat: Inca

Codi postal: 07300

Telèfon del centre: 971 50 33 80

## **IBAVI MANACOR**

Adreça: c/ de l'Amargura, 14, 3r

Localitat: Manacor

Codi postal: 07500

Telèfon del centre: 971 55 15 17

## **■ INFORMACIÓ I CITA PRÈVIA**

Informació i cita prèvia: 900 78 00 00

Pàgina web: <[www.ibavi.es](http://www.ibavi.es)>

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 serveis 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 recollits en aquesta carta ens podeu fer arribar suggeriments i queixes per via:

- Telemàtica: mitjançant les pàgines web <<http://www.caib.es>> o <[www.ibavi.es](http://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.