



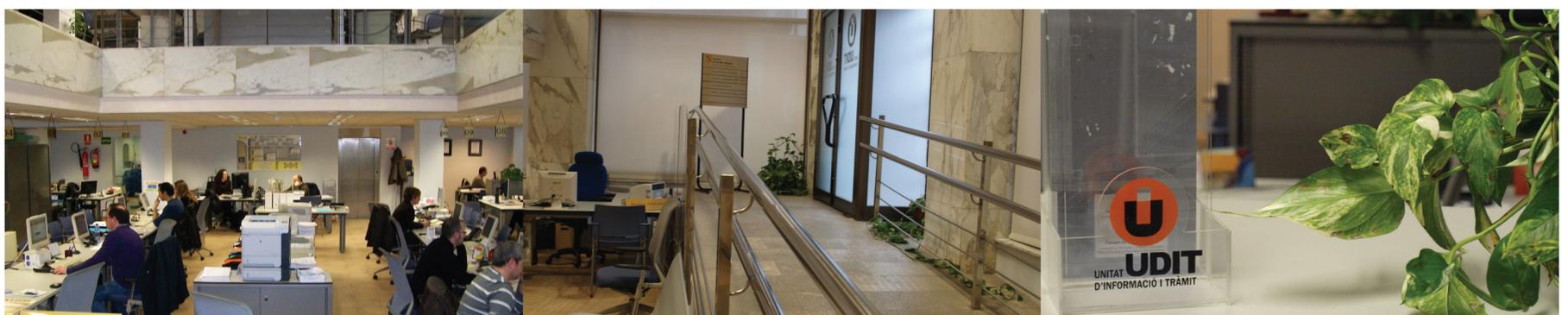
Carta Marco

Unidad de Información y Trámite (UDIT)



NOS COMPROMETEMOS A:

- Garantizar una oferta del 60% de trámites presenciales con documentación estandarizada.
- Garantizar la resolución del 80% de las incidencias en menos de tres días.
- Garantizar una oferta, al menos del 80% de expedientes presenciales de trámites con documentación estandarizada.
- Garantizar una oferta del 70% de expedientes presenciales de resolución inmediata.
- Conseguir nueve trámites presenciales de nueva creación o mejora de existentes anualmente.
- Garantizar una oferta del 20% de expedientes telemáticos.
- Conseguir dos trámites telemáticos de nueva creación o mejora de existentes anualmente.



Govern de les Illes Balears



Todos los teléfonos de la red están también en el teléfono de información administrativa 012. El servicio de atención telefónica 012 no proporciona ningún ingreso económico al Gobierno de las Illes Balears. La ciudadanía únicamente abonará el precio establecido por el operador telefónico.

El ámbito de aplicación de los contenidos de esta Carta Marco alcanza el total de las siete delegaciones (Palma, Palma-Polígono, Manacor, Inca, Mahón, Ciudadela y Ibiza) que son el total de oficinas que pertenecen a la red de la UDIT. Además, se incluyen todas las tramitaciones de la UDIT y toda la información que se derive.

Esta Carta Marco y la descripción detallada del total de entidades que integran la red de servicios de la Unidad de Información y Trámite está incluida en la página web de la Dirección General de Participación y Transparencia del Gobierno de las Illes Balears: <<http://cartasciudadanas.caib.es>>.

QUEJAS Y SUGERENCIAS:

Sobre el funcionamiento general de los servicios que presta el Gobierno de las Illes Balears y especialmente sobre los compromisos que establecen sus Cartas se pueden hacer sugerencias y quejas por vía:

- Telemática: mediante la página web <<http://quejasysugerencias.caib.es>>

- Telefónica: a nuestro número 012.

- Presencial: en cualquiera de las Oficinas de Información y Registro de las conserjerías y en cualquier oficina de la UDIT de las Illes Balears.