

Esta carta es un documento público que informa sobre los servicios que prestamos, los compromisos de calidad asumidos en su prestación y los derechos de la ciudadanía en relación con aquellos.

Las necesidades y expectativas de la ciudadanía son el punto de partida para la definición de los compromisos, y la medición de su grado de cumplimiento es una tarea fundamental en el proceso de mejora continua de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Todo ello, con la finalidad de acercar nuestra Administración a la ciudadanía e incrementar la calidad de sus servicios públicos.

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Reclamaciones

Si desea formular una Reclamación sobre los servicios que prestamos, deberá presentar la Hoja de Reclamaciones y Sugerencias que puede obtener en cualquiera de las oficinas con atención a la ciudadanía, en el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria, o solicitándola mediante correo postal, correo electrónico o teléfono.

La hoja debidamente cumplimentada se presentará:

- En cualquier oficina de registro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria o cualquiera de los medios establecidos en el artículo 105 de la Ley de Cantabria 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- A través del Registro Electrónico, al que se puede acceder desde el Portal Institucional del Gobierno de Cantabria.

Las reclamaciones hechas por esta vía no son recursos administrativos y, por lo tanto, no paralizan los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

Sugerencias

Si desea presentar una Sugerencia para mejorar la eficacia de nuestros servicios podrá hacerlo de la forma descrita para la presentación de las reclamaciones.

MISIÓN

Desarrollar las políticas de promoción de la vivienda con el objetivo de facilitar la compra, el alquiler y la rehabilitación de inmuebles.

LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

Consejería de Obras Públicas y Vivienda
Dirección General de Vivienda y Arquitectura
Servicio de Gestión de Planes de Vivienda
C/ Alta 5, 3ª planta - 39008 Santander
Tel.: 942 207 984
Fax: 942 207 471

Horario de atención a la ciudadanía:
De lunes a viernes de 9:00 a 14:00

Página web: www.viviendadecantabria.es



CARTA DE SERVICIOS



SERVICIO DE GESTIÓN DE PLANES DE VIVIENDA

Depósito Legal: SA-665-2010



SERVICIOS QUE PRESTAMOS

COMPROMISOS QUE ASUMIMOS

COMO LO MEDIMOS

<p>>>> Información y asesoramiento a la ciudadanía, de forma presencial, telefónica o telemática, respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compra, venta, alquiler y construcción de vivienda protegida (procedimientos, requisitos, etc). - Ayudas existentes para el alquiler y rehabilitación de viviendas. 	<p>>>> Atender al 80% de las consultas en un plazo de espera máximo de una hora.</p> <p>>>> Informar y asesorar a la ciudadanía de forma personalizada, clara y precisa.</p> <p>>>> Citar a la persona interesada en un plazo máximo de una semana cuando se requiera información no disponible en el momento de la consulta.</p> <p>>>> Responder las cuestiones realizadas por correo electrónico en un plazo máximo de una semana remitiendo la información por la vía que designe la persona solicitante.</p>	<p>>>> Porcentaje de consultas atendidas en un plazo de espera inferior o igual a una hora.</p> <p>>>> Número de reclamaciones relativas al trato y a la información recibida.</p> <p>>>> Porcentaje de personas citadas en un plazo inferior o igual a una semana cuando se requiera información no disponible en el momento de la consulta.</p> <p>>>> Porcentaje de cuestiones realizadas por correo electrónico respondidas en un plazo inferior o igual a una semana por la vía que designe la persona solicitante.</p>
<p>>>> Difusión de los Planes de Vivienda mediante la publicación y distribución de folletos informativos.</p>	<p>>>> Actualizar la información contenida en los folletos informativos, como mínimo, una vez al año.</p>	<p>>>> Número de actualizaciones anuales de los folletos informativos.</p>
<p>>>> Gestión y tramitación de las calificaciones de las viviendas protegidas.</p>	<p>>>> Emitir la calificación provisional en el plazo máximo de quince días desde la presentación de la documentación correcta.</p> <p>>>> Emitir las calificaciones definitivas en el plazo máximo de quince días desde la presentación de la documentación correcta.</p>	<p>>>> Porcentaje de calificaciones provisionales emitidas en un plazo inferior o igual a quince días desde la presentación de la documentación correcta.</p> <p>>>> Porcentaje de calificaciones definitivas emitidas en un plazo inferior o igual a quince días desde la presentación de la documentación correcta.</p>
<p>>>> Control y registro de los contratos de compra-venta y alquiler de vivienda protegida.</p>	<p>>>> Registrar el 70% los contratos de compra-venta y alquiler de vivienda protegida en el plazo máximo de un mes.</p>	<p>>>> Porcentaje de contratos de compra-venta y alquiler de vivienda protegida registrados en un plazo inferior o igual a un mes.</p>
<p>>>> Gestión del Registro de Demandantes de Vivienda Protegida.</p>	<p>>>> Realizar la inscripción en el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida, de forma inmediata, cuando se presente la solicitud en la oficina de vivienda.</p> <p>>>> Realizar la inscripción en el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida, en el plazo de diez días, cuando se presente la solicitud a través del registro.</p>	<p>>>> Porcentaje de inscripciones en el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida realizadas, de forma inmediata, cuando se presente en la oficina de vivienda.</p> <p>>>> Porcentaje de inscripciones en el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida realizadas en el plazo de diez días, cuando se presente la solicitud a través del registro.</p>
<p>>>> Gestión y tramitación de las ayudas destinadas al alquiler y la rehabilitación de viviendas.</p>	<p>>>> Resolver la tramitación de la ayuda a la rehabilitación de viviendas, una vez aportada toda la documentación, en un plazo máximo de un mes.</p> <p>>>> Resolver por convocatoria anual y de manera conjunta la tramitación de las ayudas al alquiler de viviendas, una vez recepcionada la documentación requerida al efecto, en un plazo máximo de un mes y medio.</p> <p>>>> Resolver de manera conjunta la tramitación del pago mensual de recibos de las ayudas al alquiler de viviendas, en un plazo máximo de un mes.</p>	<p>>>> Porcentaje de ayudas a la rehabilitación de vivienda resueltas en un plazo inferior o igual a un mes.</p> <p>>>> Porcentaje de ayudas al alquiler de vivienda resueltas en un plazo inferior o igual a un mes y medio.</p> <p>>>> Porcentaje de pagos mensuales de recibos de las ayudas al alquiler de viviendas resueltos en un plazo inferior o igual a un mes.</p>