

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

La millora contínua en la relació del ciutadà amb l'Administració i l'excel·lència en la prestació dels seus servicis són els objectius bàsics de la nostra organització. Com a part del Contact Center corporatiu, la Generalitat posa a disposició dels ciutadans i empreses el servici 012 per a donar informació sobre la seua organització, tràmits administratius i l'obtenció de documents.

Ens comprometem per tant a donar un servici de qualitat, que garantim amb els estàndards de qualitat arreglats en esta carta.

Juan Carlos Moragues Ferrer
Conseller Hisenda i Administració Pública

MISSATGE GENERAL

L'Administració pública valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i necessitats de la societat i per a això ha de modernitzar i millorar de forma contínua els servicis públics que presta. La Generalitat assumix este repte i amb este fi incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Cartes de Servicis com un instrument de millora a través del qual els ciutadans podran exigir la prestació d'uns servicis públics amb les màximes garanties de qualitat i conèixer en tot moment el seu grau de compliment.

La Generalitat contribuïx així a donar resposta a l'exigència continguda en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana que estableix i proclama, en l'article 9, el dret general que tenen tots els seus ciutadans a disfrutar d'uns servicis públics de qualitat.



Una administració excel·lent



Carta de Servicis del Servici d'Informació 012 de la Generalitat

El servici 012 centralitza el subministrament d'informació administrativa de la Generalitat en un únic número de telèfon 012 o a través d'un servici de consulta on-line. L'objectiu principal és oferir al ciutadà una informació completa, fiable i actualitzada, garantint l'absoluta confidencialitat de les consultes que es realitzen, així com de les respostes que s'oferixen en qualsevol de les dos llengües oficials.

El servici 012 presta els servicis següents:

- Informació general sobre els més de 2.000 tràmits que es poden realitzar i els distints servicis que la Generalitat ofereix, especificant tota aquella informació necessària per a iniciar la seua tramitació: terminis, documentació, lloc de presentació, normativa, etc.
- Informació sobre les ofertes i convocatòries d'ocupació pública de la Generalitat, administracions locals i universitats de la Comunitat Valenciana, Administració de l'Estat, altres comunitats autònomes i Unió Europea.
- Informació dels terminis, les llistes provisionals i definitives i les notes obtingudes de l'ocupació pública convocada per la Generalitat.
- Enviament de la informació genèrica sobre el tràmit i els impresos oficials per a iniciar procediments i realitzar tràmits a través de correu ordinari, electrònic o fax, evitant desplaçaments a les unitats administratives corresponents.
- Informació sobre l'organització, competències i adreça de totes les unitats administratives de la Generalitat.
- Transferix les telefonades dels ciutadans a qualsevol de les persones i departaments de l'organització.
- Facilita la relació de les oficines de registre a què el ciutadà es pot dirigir a la Comunitat Valenciana per a presentar documentació dirigida a les distintes administracions, indicant quina es pot presentar en cada una d'estes.
- Subscripció a diversos servicis de la Generalitat, entre altres, el Butlletí de novetats de tràmits i ocupació pública.
- Cita prèvia per a l'atenció en les oficines PROP.
- Informació sobre l'estat dels expedients iniciats d'ajuda per la compra de vivenda, llibertat de cessió, desqualificació, etc.

1. Garantim una atenció de qualitat al ciutadà en la prestació dels nostres servicis

Índex general de percepció de la qualitat del servici	Valor objectiu > 7 sobre 10
---	--------------------------------

2. Garantim una atenció personalitzada per informadors qualificats amb tracte amable i adequat a les necessitats de l'usuari

Índex general de percepció del personal que atén el servici	Valor objectiu > 7 sobre 10
---	--------------------------------

3. Responem amb un temps mitjà d'espera, considerat en períodes mensuals, no superior a 20 segons

Temps mitjà d'espera per a les telefonades ateses	Valor objectiu < 20 segons
---	-------------------------------

4. Garantim la capacitat suficient per a atendre un 95% de les telefonades mensuals rebudes, considerant un mitjana de 6.000 telefonades diàries

% de telefonades ateses /rebudes	Valor objectiu > 95%
----------------------------------	-------------------------

5. Enviam la informació sol·licitada en un termini màxim de 24h (dins de l'horari d'atenció al ciutadà), de forma gratuïta

% de sol·licituds enviades dins del termini / total d'informació demandada	Valor objectiu > 98%
--	-------------------------

6. Responem les queixes i suggeriments en un termini màxim de 20 dies, des de la recepció de la queixa en el servici

% de queixes i suggeriments contestats en termini indicat	Valor objectiu > 99%
---	-------------------------

- Si vol realitzar una queixa o aportar suggeriments li preguem que empre els impresos normalitzats que podem remetre-li o que trobarà en qualsevol de les nostres oficines PROP i a través del portal www.gva.es on es permet la presentació telemàtica.

On estem

Telèfon d'atenció: 012

Per a telefonades des de fora de la Comunitat Valenciana o per a aquells ciutadans que disposen d'un servici de tarifa plana per a telefonades nacionals a telèfons fixos, el telèfon d'informació administrativa de la Generalitat és

963 866 000 (des de l'estranger + 34 963 866 000)

L'horari d'atenció és de dilluns a divendres de 08:00 a 19:00 hores, i a l'agost de 08:00 a 16:00 hores, excepte els dies festius d'àmbit nacional, festius d'àmbit de la Comunitat Valenciana, i els dies 24 i 31 de desembre.

* Posem a disposició dels ciutadans els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'esta Carta de Servicis, habilitant el seu seguiment a través de la pàgina www.gva.es/carta