

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

En la societat actual el foment de la participació ciutadana en les decisions de l'administració és un pas més en la direcció d'aconseguir una societat més plural i oberta on els ciutadans participen d'una forma més directa en les decisions dels poders públics.

El medi ambient és un àmbit cada vegada més important i amb una incidència directa en la salut de les persones. Un pilar fonamental per a aconseguir una participació ciutadana conscienciada és el d'informar adequadament la societat en matèries relatives al medi ambient. El Centre d'Informació i Documentació Ambiental (CIDAM) respon a aqueixa necessitat, proporcionant informació ambiental de forma proactiva o a petició dels ciutadans. La Carta de Serveis que ací es presenta és una aposta per la qualitat en la prestació dels serveis públics, que demostra una decidida orientació cap als usuaris i estableix amb ells compromisos concrets de qualitat.

La Consellera d'Agricultura, Medi Ambient,
Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural

MISSATGE GENERAL

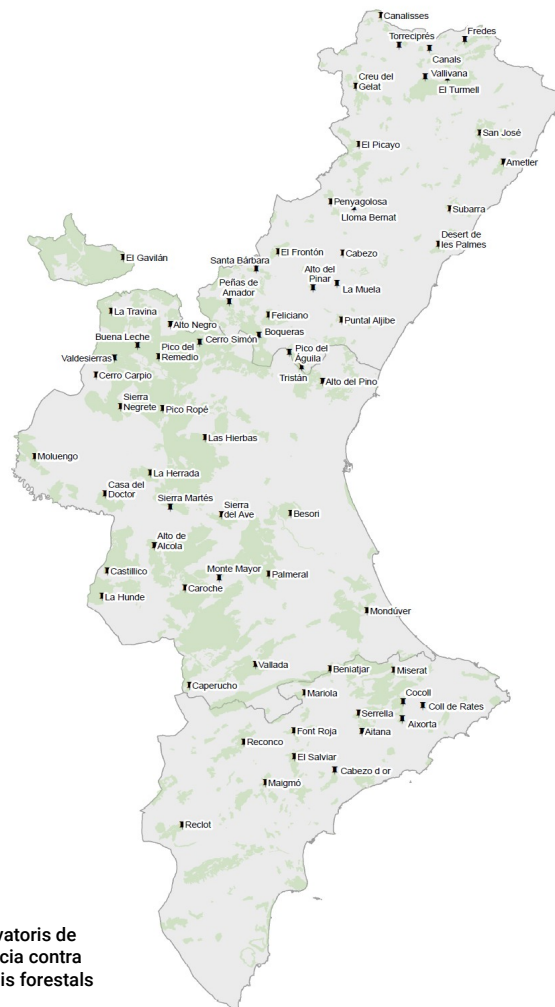
L'Administració pública valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i necessitats de la societat i per a això ha de modernitzar i millorar de forma contínua els serveis públics que presta. La Generalitat assumeix aquest repte i per a això incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte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

La Generalitat contribueix 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 i ciutadanes a gaudir d'uns serveis públics de qualitat.



GENERALITAT
VALENCIANA

TOTS
A UNA
veu



Observatoris de
vigilància contra
incendis forestals



GENERALITAT
VALENCIANA

TOTS
A UNA
veu

cidam ::



una administració
excel·lent

CARTA DE SERVEIS DEL
CENTRE D'INFORMACIÓ I
DOCUMENTACIÓ AMBIENTAL DE LA
COMUNITAT VALENCIANA (CIDAM)

SERVEIS

El Centre d'Informació i Documentació Ambiental de la Comunitat Valenciana (CIDAM) és l'òrgan encarregat de coordinar la informació ambiental de la Generalitat Valenciana d'una forma eficaç i àgil, per a facilitar l'accés a la ciutadania a la informació i participació pública en matèria de medi ambient.

Els principals serveis que es presten són:

1. Gestió i resolució de sol·licituds d'informació ambiental formulades per escrit a l'empara de la Llei 27/2006, norma que garanteix el dret a la informació ambiental que verse sobre les qüestions següents:
 - L'estat dels elements del medi ambient (aire i l'atmosfera, l'aigua, el sòl, la terra, els paisatges i espais naturals, etc.)
 - Els factors que afecten els elements del medi ambient (substàncies, energia, soroll, radiacions o residus, emissions, abocament, etc.)
 - Polítiques, normes, plans, programes, acords, activitats i anàlisis de caràcter econòmic en matèria de medi ambient.
 - Informes sobre l'execució de la legislació mediambiental.
 - L'estat de la salut i seguretat de les persones, béns del patrimoni històric, cultural i artístic i construccions, quan es puguen veure afectats per l'estat dels elements del medi ambient.
2. Atenció a les consultes realitzades per la ciutadania en matèria mediambiental, rebudes tant de forma presencial com telefònica o pel correu electrònic cidam@gva.es
3. Un centre de documentació especialitzat en temàtica ambiental, amb més de 14.000 volums en diferents formats. El catàleg és consultable a través de la web.
4. Accés a la Xarxa INAM (Xarxa d'Informació Ambiental de la Comunitat Valenciana); pàgina web des d'on es pot consultar la informació ambiental més rellevant per temàtica, així com polítiques, plans i programes ambientals; normativa, informes, etc.
5. Punt focal autonòmic Xarxa EIONET, xarxa d'informació ambiental d'àmbit europeu integrada dins de l'Agència Europea de Medi Ambient (AEMA)
6. Publicació de l'informe anual de l'estat del medi ambient a la Comunitat Valenciana.

COMPROMISOS I INDICADORS

1. Enviem les resolucions de les sol·licituds d'informació ambiental que generen un expedient en un termini màxim de 20 dies naturals des de la seua recepció en el CIDAM

% de resolucions enviades en el termini establert	Valor objectiu
	80%

2. Responem les consultes generals rebudes a través del correu cidam@gva.es en un termini inferior a una setmana

% respostes en el termini establert	Valor objectiu
	90%

3. Responem les consultes tècniques rebudes a través del correu cidam@gva.es que requerisquen respostes elaborades, en un termini inferior a 15 dies hàbils

% respostes en el termini establert	Valor objectiu
	80%

4. Actualitzarem, semestralment, la llista de PMF amb les tres consultes rebudes amb major freqüència.

% compliment del termini d'actualització	Valor objectiu
	100%

5. Els materials i publicacions del fons documental del CIDAM, sol·licitats per la ciutadania, seran posats a disposició en un termini màxim de 2 dies hàbils

% sol·licituds ateses en el termini establert	Valor objectiu
	90%

6. Publiquem en la nostra web l'informe anual sobre l'estat del medi ambient a la Comunitat València durant el primer semestre de l'any següent.

% compliment del termini de publicació	Valor objectiu
	100%

AJUDA'NS A PRESTAR UN MILLOR SERVEI

Si té qualsevol problema o dubte, o bé desitja realitzar algun suggeriment per a millorar els nostres serveis, pot posar-se en contacte amb nosaltres a través del correu electrònic: cidam@gva.es

Si vol presentar una queixa, suggeriment o agraïment, sobre qualsevol aspecte general del servei rebut o específicament per incompliments dels compromisos de qualitat explicitats en la carta, pot fer-ho a través dels impresos normalitzats que trobarà en qualsevol de les oficines d'assistència en matèria de registre de la Generalitat, el telèfon 012 o a través de la seu electrònica del Portal www.gva.es on es permet la tramitació telemàtica en l'adreça web que es detalla a continuació https://sede.gva.es/va/web/sede_electronica/sede_quejas_y_sug.

A més, pot realitzar un seguiment del grau de compliment d'aquesta carta de serveis a través de la pàgina: www.gva.es/carta.

En cas de detectar algun error, li preguem que ens ho comuniqui com més prompte millor per a poder corregir-lo.

On estem

Centre d'Informació i Documentació Ambiental de la Comunitat Valenciana (CIDAM). *Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural*

Ciutat Administrativa 9 d'octubre
C/ De la Democràcia 77. Torre 1 Planta 2
46018 València
Tel. 96 120 85 41
cidam@gva.es

Horari d'atenció presencial:
De dilluns a divendres, de 9h a 14 h

Web: <http://www.agroambient.gva.es/web/cidam>

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

