

Informació general
Àrea de Publicacions – DOGV
C/ Batlia, 1-1r pis
Tel. 96 386 34 18
Fax. 96 386 60 91

Subscripció (altes, baixes, modificacions)
DOGV
C/ Batlia, 1-1r pis
Tel. 96 386 34 11
Fax. 96 386 60 91

Facturació d'anuncis
DOGV
C/ Batlia, 1-1r pis
Tel. 96 386 34 41
Fax. 96 386 60 91

ORDE de 2 d'octubre de 2003, de la Conselleria de Presidència, per la qual s'aprova la Carta de Servicis de les Llibreries de la Generalitat Valenciana (LliG). [2003/X11059]

El Decret 191/2001, de 18 de desembre, del Govern Valencià, que va aprovar la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i va regular les cartes de servicis en la Generalitat Valenciana, estableix en el seu article 6 que la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana, serà objecte de desenrotllament a través de cartes de servicis sectorials i especifiques que plasmaran els estàndards de qualitat a què s'ajustarà la prestació dels servicis públics d'acord amb els principis marc arreplegats en la carta.

L'Àrea de Publicacions de la Direcció General de Relacions amb les Corts i Secretariat del Govern, ha elaborat la Carta de Servicis de les Llibreries de la Generalitat Valenciana (LliG), que d'acord amb el que estableix l'article 12.2 del Decret 191/2001, de 18 de desembre, ha sigut informada favorablement per la Direcció General de Telecomunicacions i Modernització. Per tot això, i en ús de les facultats assignades per l'article 12.1 del Decret 191/2001, de 18 de desembre, del Govern Valencià, pel qual s'aprova la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i es regulen les cartes de servicis en la Generalitat Valenciana,

ORDENE

Primer

Aprovar la Carta de Servicis de les Llibreries de la Generalitat Valenciana (LliG), d'acord amb el contingut establert en l'annex d'esta orde.

Segon

Ordenar la publicació de la present disposició en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

Tercer

Acordar que a partir de la publicació de la present orde en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, la Carta de Servicis de les Llibreries de la Generalitat Valenciana (LliG) estarà disponible per al públic a través de la direcció d'internet www.gva.es, en l'apartat de servicis al ciutadà, en www.gva.es/carta. Tot això sense perjudi d'altres accions divulgatives que, si és procedent, s'adopten.

València, 2 d'octubre de 2003

El conseller de Presidència,
ALEJANDRO FONT DE MORA TURÓN

Información general
Àrea de Publicacions – DOGV
C/ Batlia, 1-1ª planta
Tel. 96 386 34 18
Fax. 96 386 60 91

Suscripción (altas, bajas, modificaciones)
DOGV
C/ Batlia, 1-1ª planta
Tel. 96 386 34 11
Fax. 96 386 60 91

Facturación de anuncios
DOGV
C/ Batlia, 1-1ª planta
Tel. 96 386 34 41
Fax. 96 386 60 91

ORDEN de 2 de octubre de 2003, de la Conselleria de Presidencia, por la que se aprueba la Carta de Servicios de las Llibreries de la Generalitat Valenciana (LliG). [2003/X11059]

El Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Gobierno Valenciano, que aprobó la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y reguló las cartas de servicis en la Generalitat Valenciana, establece en su artículo 6 que la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana, será objeto de desarrollo a través de cartas de servicis sectoriales y especifiques que plasmarán los estándares de calidad a los que se ajustará la prestación de los servicis públicos de acuerdo con los principios marco recogidos en la carta.

El Área de Publicaciones de la Dirección General de Relaciones con las Cortes y Secretariado del Gobierno, ha elaborado la Carta de Servicis de las Llibreries de la Generalitat Valenciana (LliG), que de acuerdo con lo establecido en el artículo 12.2 del Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, ha sido informada favorablemente por la Dirección General de Telecomunicaciones y Modernización. Por todo ello, y en uso de las facultades asignadas por el artículo 12.1 del Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana y se regulan las cartas de servicis en la Generalitat Valenciana,

ORDENO

Primero

Aprobar la Carta de Servicis de las Llibreries de la Generalitat Valenciana (LliG), de acuerdo con el contenido establecido en el anexo de esta orden.

Segundo

Ordenar la publicación de la presente disposición en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

Tercero

Acordar que a partir de la publicación de la presente orden en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, la Carta de Servicis de las Llibreries de la Generalitat Valenciana (LliG) estará disponible para el público a través de la dirección de internet www.gva.es, en el apartado de servicis al ciudadano, en www.gva.es/carta. Todo ello sin perjuicio de otras acciones divulgativas que, en su caso, se adopten.

Valencia, 2 de octubre de 2003

El conseller de Presidencia,
ALEJANDRO FONT DE MORA TURÓN

ANNEX

Carta de Servicis de la LLIg

La Conselleria de Presidència de la Generalitat, a través de la Direcció General de Relacions amb les Corts i Secretariat del Govern, assumix la gestió del Fons Editorial de la Generalitat i la distribució comercial del conjunt de publicacions editades per la Generalitat Valenciana.

Per a això disposem de la xarxa de llibreries LliG, la qual s'ha vist potenciada estos últims anys amb l'obertura de noves llibreries a València i la ciutat de Castelló de la Plana. Tot això amb l'ànim d'acostar al ciutadà tota la producció editorial de la Generalitat, la qual constituïx un important instrument de treball dirigit a aquells sectors directament relacionats amb l'àmbit competencial de la Generalitat.

Amb la present Carta de Servicis volem potenciar les relacions que mantenim amb els ciutadans a través de les llibreries LliG, oferint un conjunt de servicis amb què busquem millorar la distribució del Fons Editorial de la Generalitat.

El conseller de Presidència,
Alejandro Font de Mora Turón

1. EL SERVICI

La gestió comercial de la publicacions de la Generalitat Valenciana correspon a les LliG, Llibreries de la Generalitat, i acostar al ciutadà el conjunt del nostre Fons Editorial. Oferim una atenció presencial, telefònica i telemàtica donant tota aquella informació i assessorament necessari per a conduir-ho a la millor selecció i compra. Per a això ens hem fixat els objectius següents:

- Informar i assessorar sobre totes aquelles publicacions editades per la Generalitat Valenciana a través dels seus diferents departaments.
- Vendre totes aquelles publicacions disponibles en el catàleg o fons bibliogràfic de la Generalitat, així com el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.
- Distribuir o posar en disposició de les llibreries totes les nostres publicacions.
- Promocionar, per mitjà de diverses vies (catàlegs, participació en fires del sector, etc...) el Fons Editorial de la Generalitat tant a la Comunitat Valenciana com en la resta de l'Estat.

2. COMPROMISOS DE QUALITAT AMB ELS CIUTADANS

Accessibilitat

- Actualitzem permanentment la informació en la nostra pàgina web, que està a la vostra disposició les 24 hores tots els dies de l'any.
- Editem i publiquem un catàleg anual de publicacions de la Generalitat Valenciana, el qual estarà sempre disponible en el web.
- Participem en les fires del llibre més importants del sector amb l'ànim de difondre i promocionar les publicacions de la Generalitat.

Precisió / fiabilitat / bon estat

- Ens comprometem a oferir-vos la màxima precisió en la informació sobre els títols publicats per la Generalitat.
- Realitzem la tramitació de les comandes en un termini màxim de 48 hores.
- Garantim la recepció d'exemplars en perfecte estat.

Tracte personalitzat / empatia / amabilitat

- El personal de les llibreries s'identificarà en l'atenció telefònica i presencial, oferint al ciutadà un tracte atent, professional i amable.

ANEXO

Carta de Servicios de la LliG

La Conselleria de Presidencia de la Generalitat, a través de la Dirección General de Relaciones con las Cortes y Secretariado del Gobierno, asume la gestión del Fondo Editorial de la Generalitat y la distribución comercial del conjunto de publicaciones editadas por la Generalitat Valenciana.

Para ello disponemos de la red de librerías LliG, la cual se ha visto potenciada estos últimos años con la apertura de nuevas librerías en Valencia y la ciudad de Castellón de la Plana. Todo ello con el ánimo de acercar al ciudadano toda la producción editorial de la Generalitat, la cual constituye un importante instrumento de trabajo dirigido a aquellos sectores directamente relacionados con el ámbito competencial de la Generalitat.

Con la presente Carta de Servicios queremos potenciar las relaciones que mantenemos con los ciudadanos a través de las librerías LliG, ofreciendo un conjunto de servicios con los que buscamos mejorar la distribución del Fondo Editorial de la Generalitat.

El conseller de Presidencia,
Alejandro Font de Mora Turón

1. EL SERVICIO

La gestión comercial de la publicaciones de la Generalitat Valenciana corresponde a las LliG, Llibreries de la Generalitat, acercando al ciudadano el conjunto de nuestro Fondo Editorial. Le ofrecemos atención presencial, telefónica y telemática dando toda aquella información y asesoramiento necesario para conducirlo a la mejor selección y compra. Para ello nos hemos fijado los siguientes objetivos:

- Informar y asesorar sobre todas aquellas publicaciones editadas por la Generalitat Valenciana a través de sus distintos departamentos.
- Vender todas aquellas publicaciones disponibles en el catálogo o fondo bibliográfico de la Generalitat, así como el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.
- Distribuir o poner en disposición de las librerías todas nuestras publicaciones.
- Promocionar, mediante diversas vías (catálogos, participación en ferias del sector, etc...) el Fondo Editorial de la Generalitat tanto en la Comunidad Valenciana como en el resto del Estado.

2. COMPROMISOS DE CALIDAD CON LOS CIUDADANOS

Accesibilidad

- Actualizamos permanentemente la información en nuestra página web, estando a su disposición las 24 horas todos los días del año.
- Editamos y publicamos un catálogo anual de publicaciones de la Generalitat Valenciana, el cual estará siempre disponible en la web.
- Participamos en las ferias del libro más importantes del sector con el ánimo de difundir y promocionar las publicaciones de la Generalitat.

Precisión / fiabilidad / buen estado

- Nos comprometemos a ofrecerle la máxima precisión en la información sobre los títulos publicados por la Generalitat.
- Realizamos la tramitación de los pedidos en un plazo máximo de 48 horas.
- Garantizamos la recepción de ejemplares en perfecto estado.

Trato personalizado / empatía / amabilidad

- El personal de las librerías se identificará en la atención telefónica y presencial, ofreciendo al ciudadano un trato atento, profesional y amable.

Cobertura de la demanda
– Ens comprometem a posar en disposició dels ciutadans el nombre més gran de publicacions editades per la Generalitat Valenciana.

3. TAULA D'INDICADORS. MESUREM LA QUALITAT

ÀREA DE COMPROMÍS	INDICADORS ASSOCIATS	VALORS OBJECTIUS
Accessibilitat	– Disponibilitat diària del catàleg de publicacions en el web – Nombre de catàlegs distribuïts sobre catàlegs sol·licitats	100% 100%
Precisió / fiabilitat	– Nombre de queixes rebudes sobre informació facilitada sobre les nostres publicacions – Nombre de comandes tramitades en 48 hores sobre el total – Nombre de queixes per exemplars en mal estat	0 queixes 100% 0 queixes
Tracte personalitzat / Empatia / amabilitat	– Nombre de queixes emeses pels usuaris de la llibreria	0 queixes
Cobertura de la demanda	– Nombre de publicacions disponibles a la venda sobre nombre de publicacions editades – Control de l'estoc	90% 90%

* * * * *

ÁREA DE COMPROMISO	INDICADORES ASOCIADOS	VALORES OBJETIVOS
Accesibilidad	– Disponibilidad diaria del catálogo de publicaciones en la web – Número de catálogos distribuidos sobre catálogos solicitados	100% 100%
Precisión / fiabilidad	– Número de quejas recibidas sobre información facilitada sobre nuestras publicaciones – Número de pedidos tramitados en 48 horas sobre el total – Número de quejas por ejemplares en mal estado.	0 quejas 100% 0 quejas
Trato personalizado / Empatía / amabilidad	– Número de quejas emitidas por los usuarios de la librería	0 quejas
Cobertura de la demanda	– Número de publicaciones disponibles a la venta sobre número de publicaciones editadas – Control del stock	90% 90%

4. AJUDEU-NOS A PRESTAR UN SERVICI MILLOR.

– Amb l'ànim de prestar-li un millor servei, recordeu que en les LliG, Llibreries de la Generalitat, podreu trobar aquelles publicacions editades per les institucions públiques.

– Si teniu qualsevol problema amb el nostre servei o voleu aportar suggeriments, utilitzeu els impresos normalitzats que, a l'efecte, trobareu en qualsevol de les oficines de Registre de la Generalitat Valenciana o en la nostra pàgina web (www.gva.es, en l'apartat Servicis al Ciutadà).

5. TROBEU-NOS EN...

Sol·licitud d'informació, comandes, etc., a través de:

- www.pre.gva.es/llig
- correu electrònic: llig@gva.es
- fax: 96 386 34 78

Rebreu atenció personalitzada en:

LliG
Pl. Manises, 3,
46003 València
Tel. 96 386 61 70

4. AYÚDENOS A PRESTAR UN MEJOR SERVICIO.

– Con el ánimo de prestarle un mejor servicio, recuerde que en las LliG, Llibreries de la Generalitat, podrá encontrar aquellas publicaciones editadas por las instituciones públicas.

– Si tiene cualquier problema con nuestro servicio o quiere aportar sugerencias, le rogamos que empleen los impresos normalizados que, al efecto, encontrará en cualquiera de las oficinas de Registro de la Generalitat Valenciana o en nuestra página web (www.gva.es, en el apartado Servicios al Ciudadano).

5. ENCUÉNTRENOS EN...

Solicitud de información, pedidos, etc., a través de:

- www.pre.gva.es/llig
- correo electrónico: llig@gva.es
- fax: 96 386 34 78

Recibirá atención personalizada en:

LliG
Pl. Manises, 3
46003 Valencia
Tel. 96 386 61 70

LliG – Castelló:
Major, 78
12001 Castelló de la Plana
Tel. 96 435 82 70

Horaris d'atenció al públic:
De dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00h i de 17.00 a 19.00h
* Del 15 de juny al 15 de setembre, de 9.00 a 14.00h.

Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació

DECRET 220/2003, de 24 d'octubre, del Consell de la Generalitat, pel qual es cedeix la propietat a l'Ajuntament de Montán de la parcel·la de 143,20 m², situada en el p.k. 17,521 de la carretera CV-195, del dit terme municipal, per a ser destinada a la construcció d'una Residència Centre de Dia. [2003/X11412]

Per mitjà del Reial Decret 1627/1984, d'1 d'agost, en matèria de carreteres, l'administració estatal va transferir a la Generalitat l'immoble situat a Montán, p.k. 17,521 de la carretera CV-195, la descripció del qual és la següent:

Parcel·la classificada en el Pla General d'Ordenació Urbana com a sòl urbà destinada a equipament T.D. Assistencial PTD 1 Residència d'Ancians. Amb una superfície de 143,20 m². Confronta: dreta, Ajuntament de Montán; esquerra, Alejandro Guiñón Navarro i altres; fons, Ajuntament de Montán; i enfront, carretera CV-195.

Consta en l'Inventari General de Béns i Drets de la Generalitat Valenciana, amb el codi A02/12/078/0001, com bé de domini públic afecte al servei de carreteres.

L'immoble està pendent d'inscripció en el Registre de la Propietat i manca de referència cadastral.

L'Ajuntament de Montán en sessió plenària realitzada el dia 21 de novembre de 2002, va acordar sol·licitar de la Generalitat la cessió de la propietat del dit immoble, amb la finalitat de destinar-lo a la construcció d'una Residència Centre de Dia.

Vistos els informes que consten en l'expedient i considerant justificada la utilitat pública i l'interès social del fi per al qual es destinarà l'immoble, la disposició transitoria primera de la Llei 14/2003, de 10 d'abril, de Patrimoni de la Generalitat i vist allò que s'ha establert pels articles 42 i següents de la Llei 3/1986, de 24 d'octubre, de Patrimoni de la Generalitat, així com la disposició addicional cinquena del text legal mencionat en la redacció que en fa la Llei 8/1995, de 29 de desembre, a proposta del conseller d'Economia, Hisenda i Ocupació i després de la deliberació del Consell de la Generalitat, en la reunió del dia 24 d'octubre de 2003,

DECRETE

Article 1

Desafectar del domini públic de la Generalitat, l'immoble situat a l'immoble situat a Montán, p.k. 17,521 de la carretera CV-195, on s'ubicava una casella de peó caminer, la descripció del qual és la següent:

Parcel·la classificada en el Pla General d'Ordenació Urbana com a sòl urbà destinada a equipament T.D. Assistencial PTD 1 Residència d'Ancians. Amb una superfície de 143,20 m². Confronta: dreta, Ajuntament de Montán; esquerra, Alejandro Guiñón Navarro i altres; fons, Ajuntament de Montán; i enfront, carretera CV-195.

Consta en l'Inventari General de Béns i Drets de la Generalitat Valenciana, amb el codi A02/12/078/0001, com bé de domini públic afecte al servei de carreteres.

L'immoble està pendent d'inscripció en el Registre de la Propietat

LliG – Castelló:
Major, 78
12001 Castelló de la Plana
Tel. 96 435 82 70

Horarios de atención al público:
De lunes a viernes, de 9.00 a 14.00h y de 17.00 a 19.00h
* Del 15 de junio al 15 de septiembre, de 9.00 a 14.00h.

Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo

DECRETO 220/2003, de 24 de octubre, del Consell de la Generalitat, por el que se cede la propiedad al Ayuntamiento de Montán, de la parcela de 143,20 m² sita en el p.k. 17,521 de la carretera CV-195, de dicho término municipal, para ser destinado a la construcción de una Residencia Centro de Día. [2003/X11412]

Mediante el Real Decreto 1.627/1984, de 1 de agosto, en materia de carreteras, la administración estatal transfirió a la Generalitat el inmueble sito en Montán, p.k. 17,521 de la carretera CV-195, cuya descripción es la siguiente:

Parcela clasificada en el Plan General de Ordenación Urbana como suelo urbano destinada a equipamiento T.D. Assistencial PTD 1 Residencia de Ancianos. Con una superficie de 143,20 m². Linda: derecha, Ayuntamiento de Montán; izquierda, Alejandro Guiñón Navarro y otros; fondo, Ayuntamiento de Montán; y frente, carretera CV-195.

Consta en el Inventario General de Bienes y Derechos de la Generalitat Valenciana, con el código A02/12/078/0001, como bien de dominio público afecto al servicio de carreteras.

El inmueble está pendiente de inscripción en el Registro de la Propiedad y carece de referencia catastral.

El Ayuntamiento de Montán en sesión plenaria celebrada el día 21 de noviembre de 2002, acordó solicitar de la Generalitat la cesión de la propiedad dicho inmueble, con la finalidad de destinarlo a la construcción de una Residencia Centro de Día.

Vistos los informes que constan en el expediente y considerando justificada la utilidad pública e interés social del fin para el cual se va a destinar el inmueble, la disposición transitoria primera de la Ley 14/2003, de 10 de abril, de Patrimonio de la Generalitat, y lo establecido por los artículos 42 y siguientes de la Ley 3/1986, de 24 de octubre, de Patrimonio de la Generalitat, así como la disposición adicional quinta del citado texto legal en su redacción dada por la Ley 8/1995, de 29 de diciembre, a propuesta del conseller de Economía, Hacienda y Empleo y previa deliberación del Consell de la Generalitat, en la reunión del día 24 de octubre de 2003,

DECRETO

Artículo 1

Desafectar del dominio público de la Generalitat, el inmueble sito en Montán, PK 17'521 de la carretera CV-195 en la que se ubicaba una casilla de peón caminero, cuya descripción es la siguiente:

Parcela clasificada en el Plan General de Ordenación Urbana como suelo urbano destinada a equipamiento T.D. Assistencial PTD 1 Residencia de Ancianos. Con una superficie de 143,20 m². Linda: derecha, Ayuntamiento de Montán; izquierda, Alejandro Guiñón Navarro y otros; fondo, Ayuntamiento de Montán; y frente, carretera CV-195.

Consta en el Inventario General de Bienes y Derechos de la Generalitat Valenciana, con el código A02/12/078/0001, como bien de dominio público afecto al servicio de carreteras.

El inmueble está pendiente de inscripción en el Registro de la Propiedad.