

El servicio de la LLIg

- La gestió comercial de les publicacions de la Generalitat Valenciana correspon a les LliG -Llibreries de la Generalitat, acostant al ciutadà el conjunt del nostre Fons Editorial. Li oferim 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.

Compromisos de qualitat amb els CIUTADANS

Accessibilitat

- Actualitzem permanentment la informació en la nostra pàgina web, estant a la seua 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 la 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.

Cobertura de la demanda

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

Taula d'INDICADORS. Mesurem la Qualitat

ÀREA DE COMPROMIS	INDICADORS ASSOCIATS	VALORES OBJETIVOS
ACCESIBILITAT	Disponibilitat diària del catàleg de publicacions en la web	100%
	Nombre de catàlegs distribuïts sobre catàlegs sol·licitats	100%
PRECISIÓ / FIABILITAT	Nombre de queixes rebudes sobre informació facilitada sobre les nostres publicacions	0 queixes
	Nombre de comandes tramitades en 48 hores sobre el total	100%
	Nombre de queixes per exemplars en mal estat	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	90%
	Control de l'estoc	90%

Ajude'ns a prestar un MILLOR servici

- Amb l'ànim de donar-vos un millor servici, 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 servici o voleu aportar suggeriments, per favor 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).

Trobeu-nos en ...

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

www.pre.gva.es/llig • Fax: 96 386 34 78

Correu electrònic: llig@gva.es

Rebrà atenció personalitzada en:

LLIG

Pl. Manises, 3 • Tel. 96 386 61 70 • València

LLIG-Castelló

Major, 78 • Tel. 964 35 82 70 • Castelló de la Plana

Horaris d'atenció al públic:

De dilluns a divendres de 9,00 a 14,00 h. i de 17,00 a 19,00 h.

* Del 15 de juny al 15 de setembre únicament de 9,00 a 14,00 h.

COMPROMÍS INSTITUCIONAL



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 XÀRCIA 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

Edició: 01-10-03



MISSATGE GENERAL

UNA ADMINISTRACIÓ DEL SEGLE XXI HA DE SER EXIGENT EN LES SEUES METES I RESPONDRE ACTIVAMENT A LES EXPECTATIVES DELS SEUS CIUTADANS. LA GENERALITAT VALENCIANA AFRONTA ESTE REPTA ASSUMINT COMPROMISOS CONCRETS DE QUALITAT QUE ES PLASMEN EN LES CARTES DE SERVICI.

A TRAVÉS D'ESTES CARTES, ELS CIUTADANS DE LA COMUNITAT VALENCIANA PODRAN EXIGIR LA PRESTACIÓ DE SERVICIS PÚBLICS AMB LES MÀXIMES GARANTIES I CONÈIXER EN TOT MOMENT EL SEU GRAU DE COMPLIMENT.

“UNA ADMINISTRACIÓ DE TOTS ELS CIUTADANS”

2N PLA DE MODERNITZACIÓ DE LA COMUNITAT VALENCIANA