III. ACTES ADMINISTRATIUS

C) ALTRES ASSUMPTES

Conselleria de Justícia i Administració Pública

RESOLUCIÓ d'1 d'abril de 2025, per la qual s'aprova la Carta de Servicis de la Inspecció General de Servicis.

El Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'establix el sistema per a la millora de la qualitat dels servicis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, té per objecte regular els instruments generals del sistema per a la millora de la qualitat de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, amb la finalitat de garantir a la ciutadania la prestació d'uns servicis públics de qualitat.

En el capítol III d'este decret es definix el sistema de gestió de les cartes de servicis com un instrument de millora contínua dels servicis, per mitjà del qual les organitzacions públiques informen sobre els compromisos de qualitat dels servicis que gestionen i presten, en resposta a les necessitats i expectatives de la ciutadania, i a la demanda de transparència en l'activitat pública.

Per la seua condició d'instrument de millora, les cartes de servicis es configuren com un autèntic sistema de gestió i, en este sentit, tota la informació bàsica de les cartes de servicis es gestiona de manera uniforme i centralitzada per l'òrgan directiu responsable en matèria de gestió i millora de la qualitat dels servicis públics i està suportada en una aplicació informàtica corporativa, en la qual s'introduïxen totes les dades corresponents a l'evolució dels objectius i indicadors associats als compromisos de qualitat, de manera que s'efectua tant el seu control i seguiment, com la gestió completa dels aspectes essencials de les cartes.

La Carta de Servicis de la Inspecció General de Servicis ha sigut promoguda per la Subdirecció General de la Inspecció General de Servicis de la Secretaria Autonòmica d'Administració Pública. En l'elaboració del document s'han seguit les previsions del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell.

La Inspecció General de Servicis, com a màxim òrgan de control intern de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic instrumental, té com a propòsit i missió vetlar pel compliment de la legalitat i el ple respecte als principis generals d'objectivitat, imparcialitat, eficàcia, eficiència, equitat i bona administració, així com impulsar la prevenció d'irregularitats i males pràctiques administratives i contribuir a la millora contínua de la qualitat dels servicis públics prestats per la Generalitat.

D'acord amb l'article 17.2 del Decret 41/2016, del Consell, la Carta ha tingut l'informe favorable de l'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels servicis públics, quant a la coherència metodològica dels processos d'elaboració i dels compromisos adquirits, així com en relació amb l'homogeneïtat de les cartes.

Per tot això, fent ús de la facultat que em conferix l'article 17 del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, quant a l'autoritat competent per a procedir a la seua aprovació,

RESOLC

Primer

Aprovar la Carta de Servicis de la Inspecció General de Servicis que s'incorpora com a annex d'esta resolució.

Segon

La Carta de Servicis de la Inspecció General de Servicis estarà a la disposició de la ciutadania a través la pàgina institucional de la Generalitat Valenciana http//www.gva.es/carta, sense perjuí d'altres accions de comunicació que puguen realitzar-se.

Tercer

Esta resolució es publicarà en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (DOGV).

València, 1 d'abril de 2025

Nuria Martínez Sanchis
Consellera de Justícia i Administració Pública

ANNEX

Carta de Servicis de la Inspecció General de Servicis

Missatge general

L'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental han d'adaptar-se als nous reptes i necessitats de la societat valenciana, i per a això és necessari modernitzar i millorar de manera contínua els servicis públics que presten.

A este efecte, la Generalitat, en el marc de la seua política de gestió de la qualitat, compta amb el projecte Cartes de Servicis com un instrument de millora a través del qual la ciutadania pot exigir la prestació d'uns servicis públics amb uns nivells de qualitat superiors als exigits en la normativa i conéixer en tot moment el grau de compliment dels compromisos adquirits en la Carta de Servicis.

Tot això en aplicació de l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, que preveu els drets de la ciutadania a una bona administració i a disposar de servicis públics de qualitat.

Compromís institucional

Elevar els nivells de qualitat en els servicis a la ciutadania, dissenyant i aplicant instruments concrets de millora, és un compromís de la Generalitat i d'esta conselleria, que ve demostrant la seua implicació amb la millora de la qualitat dels servicis públics i amb una major transparència en l'exercici de l'activitat pública, en resposta a les necessitats i expectatives de la ciutadania.

La Carta de Servicis de la Inspecció General de Servicis, donant resposta a este compromís, prioritza, a este efecte, aquells servicis que este òrgan de control intern presta directament a la ciutadania i també al mateix personal de la Generalitat, tractant de potenciar la seua visibilitat i, sobretot, com a demostració dels valors que inspiren la seua actuació i comportament. Entre altres, els que fan referència a la vocació de servici a la ciutadania, l'aposta per la transparència, la rendició de comptes, la responsabilitat del personal que integra esta unitat, la seua objectivitat, rigor, diligència i celeritat en el seu treball. Per a fer-ho, es compromet a complir els compromisos explicitats en esta carta de servicis.

Servicis

La Inspecció General de Servicis, com a màxim òrgan de control intern de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic instrumental, té com a propòsit i missió vetlar pel compliment de la legalitat i el ple respecte als principis generals d'objectivitat, imparcialitat, eficàcia, eficiència, equitat i bona administració, així com impulsar la prevenció d'irregularitats i males pràctiques administratives i contribuir a la millora contínua de la qualitat dels servicis públics que presta la Generalitat.

El detall de les seues competències, el seu règim de funcionament, principis d'actuació i estructura, així com les relacions de coordinació i col·laboració amb altres institucions i òrgans de control, s'arreplega en la Llei 22/2018, de 6 de novembre, de la Generalitat, d'Inspecció General de Servicis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, i en el seu reglament de desplegament, aprovat pel Decret 132/2024, d'1 d'octubre, del Consell.

La Inspecció General de Servicis presta, en compliment d'este propòsit i entre altres, els següents servicis sobre els quals s'establixen compromisos de qualitat:

• Duem a terme actuacions de control, avaluació i inspecció que, incloses en els corresponents plans de la Inspecció General de Servicis, van dirigides a vigilar i garantir que el funcionament dels centres i servicis que conformen l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental s'ajusta a la legalitat.

• Donem resposta a les persones denunciants que s'adrecen a la Inspecció General de Servicis per qualsevol dels canals de comunicació establits, aplicant les mesures de protecció previstes en la normativa vigent.

• Investiguem les possibles irregularitats i infraccions a la legalitat vigent, per iniciativa pròpia, orde superior o, a conseqüència de denúncies i comunicacions anònimes, i proposem en els informes d'inspecció les mesures de correcció corresponents que inclouen, si és el cas, l'exigència de responsabilitats al personal empleat públic, així com a les persones que exercixen càrrecs superiors i directius en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, segons la legislació vigent en matèria de funció pública, transparència i bon govern.

• Coordinem i gestionem el Sistema Intern d'Informació de l'Administració de la Generalitat (SII-GVA) i dels ens del sector públic instrumental que hi té adherits. Per mitjà d'este sistema, atenem les comunicacions que poden ser constitutives d'infraccions del dret de la Unió Europea, així com infraccions penals o administratives greus o molt greus presentades pel seu personal propi, per personal que treballa amb la supervisió o direcció de contractista, subcontractista o proveïdor de la Generalitat, per personal exempleat, becari, voluntari, en formació o participant en processos selectius de la Generalitat.

• Duem a terme les actuacions d'investigació i informe atribuïdes pels protocols de prevenció i actuació en matèria d'assetjament laboral en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat.

• Intervenim en la tramitació i resolució de les queixes ciutadanes quan s'incomplix el deure de resposta per part de l'òrgan objecte de la queixa. Les queixes són les manifestacions de disconformitat amb la prestació dels servicis, especialment sobre tardances, desatencions o qualsevol altre tipus anàleg d'actuació deficient que s'observen en el funcionament dels servicis públics.

• Promovem la transparència informativa i la rendició de comptes que exigix i demana la ciutadania mitjançant la publicació periòdica de fitxes informatives de les principals activitats que du a terme la IGS, i dels informes anuals d'avaluació.

Compromisos i indicadors

1. Ens comprometem a elaborar, per a la publicació posterior en la web, l'informe anual d'avaluació del Pla de la Inspecció General de Servicis en el primer trimestre de l'any següent al de la seua execució.	
Informe d'avaluació de resultats elaborat en el primer trimestre de l'exercici següent (grau de compliment anual)	Valor objectiu
	100 %

2. Ens comprometem a incloure en els plans de la Inspecció General de Servicis el seguiment específic d'almenys dos actuacions realitzades en plans anteriors a fi de comprovar l'efectivitat de les recomanacions formulades.	
% d'actuacions de seguiment incloses en el pla (grau de compliment anual)	Valor objectiu
	100 %

3. Ens comprometem a posar-nos en contacte amb totes les persones que denuncien presumptes irregularitats o males pràctiques administratives per a informar-los de la recepció de la denúncia presentada i de la valoració sobre la seua tramitació en el termini màxim de 15 dies hàbils, i reduir a la mitat el termini màxim legalment establit per a això (a este efecte no es consideren les denúncies presentades a través del SII-GVA, que tenen un termini inferior).	
% de comunicacions enviades en el termini màxim de 15 dies hàbils des de l'entrada d'una denúncia (grau de compliment trimestral)	Valor objectiu
	95 %

4. Ens comprometem a donar resposta a totes les persones que denuncien o comuniquen presumptes irregularitats o males pràctiques administratives que, després de la seua admissió, han sigut objecte d'investigació per la Inspecció General de Servicis en el termini de 15 dies hàbils des de la remissió de l'informe definitiu al departament corresponent.	
% de respostes donades després de la finalització de les actuacions d'inspecció realitzades (grau de compliment trimestral)	Valor objectiu
	99 %

5. Quan es tracte de denúncies per un presumpte assetjament moral del personal al servici de l'Administració de la Generalitat, ens comprometem a contactar amb la persona denunciant i a fer una anàlisi preliminar de la seua situació en un termini màxim de 10 dies hàbils.	
% de persones ateses en el termini màxim de 10 dies hàbils (grau de compliment anual)	Valor objectiu
	99 %

6. Quan es tracte de denúncies per un presumpte assetjament sexual, discriminatori o per raó de sexe en l'Administració de la Generalitat, ens comprometem a contactar amb la persona denunciant i a fer una anàlisi preliminar de la seua situació en un termini màxim de 6 dies hàbils.	
% de persones ateses en el termini màxim de 6 dies hàbils (grau de compliment anual)	Valor objectiu
	99 %
7. Ens comprometem a comunicar a la persona interessada, en el termini màxim de 7 dies hàbils, la recepció de la seua queixa per incompliment del deure de resposta a una queixa anterior, presentada davant de qualsevol conselleria o ens del sector públic instrumental i a traslladar-la a l'òrgan competent en la matèria perquè li done la resposta corresponent.	
% de comunicacions enviades en el termini màxim de 7 dies hàbils (grau de compliment anual)	Valor objectiu
	95 %

8. Ens comprometem a publicar en la web una fitxa resum de cada una de les actuacions que han sigut objecte d'investigació en el mes següent a la comunicació de la seua finalització.	
% de fitxes publicades d'actuacions investigades en la pàgina web en el termini compromés (grau de compliment trimestral)	Valor objectiu
	95 %

Ajude'ns a prestar un millor servici

No és competència de la Inspecció General de Servicis la tramitació de denúncies que:

• Es referisquen a actuacions d'altres administracions públiques diferents de la Generalitat.

• Informen sobre infraccions comeses per la ciutadania o empreses privades.

• Posen de manifest fets que tinguen un procediment específic de reclamació o recurs, com poden ser queixes, recursos per discrepàncies davant de resolucions administratives, reclamacions de consumidors i usuaris.

Les denúncies en matèria de sanitat, educació o servicis socials han d'adreçar-se, com a regla general, directament a les inspeccions sectorials respectives i presentar-se a través de qualsevol dels registres administratius que regula l'article 16 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú.

Si vol presentar una queixa, suggeriment o agraïment sobre qualsevol aspecte general del servici rebut o específicament per incompliments dels compromisos de qualitat explicitats en la carta, pot fer-ho omplint els 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 Guia PROP del portal www.gva.es, on es permet la tramitació telemàtica en l'adreça web que es detalla a continuació:

https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?aneu_proc=1236

A més, pot fer un seguiment del grau de compliment d'esta carta de servicis a través de la pàgina www.gva.es/carta

En cas de detectar alguna errada, li demanem que ens ho comunique tan prompte com siga possible per a poder corregir-la.

On estem

Inspecció General de Servicis

Ciutat Administrativa Nou d'Octubre - 46018 València

Correu electrònic: igs@gva.es

III. ACTOS ADMINISTRATIVOS

C) OTROS ASUNTOS

Conselleria de Justicia y Administración Pública

RESOLUCIÓN de 1 de abril de 2025, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Inspección General de Servicios.

El Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental tiene por objeto regular los instrumentos generales del sistema para la mejora de la calidad de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, con el fin de garantizar a la ciudadanía la prestación de unos servicios públicos de calidad.

En el capítulo III del citado decreto se define el sistema de gestión de las cartas de servicios, como un instrumento de mejora continua de los servicios, por medio del cual las organizaciones públicas informan sobre los compromisos de calidad de los servicios que gestionan y prestan, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, y a la demanda de transparencia en la actividad pública.

Por su condición de instrumento de mejora, las cartas de servicios se configuran como un auténtico sistema de gestión y, en este sentido, toda la información básica de las cartas de servicios se gestiona de manera uniforme y centralizada por el órgano directivo responsable en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos y está soportada en una aplicación informática corporativa, en la que se introducen todos los datos correspondientes a la evolución de los objetivos e indicadores asociados a los compromisos de calidad, de forma que se efectúa tanto su control y seguimiento, como la gestión completa de los aspectos esenciales de las cartas.

La Carta de Servicios de la Inspección General de Servicios ha sido promovida por la Subdirección General de la Inspección General de Servicios de la Secretaría Autonómica de Administración Pública. En la elaboración del documento se han seguido las previsiones del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, anteriormente citado.

La Inspección General de Servicios, como máximo órgano de control interno de la Administración de la Generalitat y de su sector público instrumental, tiene como propósito y misión velar por el cumplimiento de la legalidad y el pleno respeto a los principios generales de objetividad, imparcialidad, eficacia, eficiencia, equidad y buena administración, así como impulsar la prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas y contribuir a la mejora continua de la calidad de los servicios públicos prestados por la Generalitat.

De acuerdo con el artículo 17.2 del Decreto 41/2016 del Consell, la carta ha sido informada, favorablemente, por parte del órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, en cuanto a la coherencia metodológica de los procesos de elaboración y de los compromisos adquiridos, así como, en relación con la homogeneidad de las cartas.

Por todo lo expuesto, haciendo uso de la facultad que me confiere el artículo 17 del citado decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, en cuanto a la autoridad competente para proceder a su aprobación,

RESUELVO

Primero

Aprobar la Carta de Servicios de la Inspección General de Servicios que se incorpora como anexo de esta resolución.

Segundo

La Carta de Servicios de la Inspección General de Servicios estará a disposición de la ciudadanía a través la página institucional de la Generalitat Valenciana http//www.gva.es/carta, sin perjuicio de otras acciones de comunicación que pudieran realizarse.

Tercero

La presente resolución se publicará en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (DOGV).

València, 1 de abril de 2025

Nuria Martínez Sanchis
Consellera de Justicia y Administración Pública

ANEXO

Carta de Servicios de la Inspección General de Servicios

Mensaje general

La Administración de la Generalitat y su sector público instrumental deben adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad valenciana, y para ello es necesario modernizar y mejorar de forma continua los servicios públicos que prestan.

Con este fin, la Generalitat, en el marco de su política de gestión de la calidad, cuenta con el proyecto Cartas de Servicios como un instrumento de mejora a través del cual la ciudadanía puede exigir la prestación de unos servicios públicos con unos niveles de calidad superiores a los exigidos en la normativa y conocer en todo momento el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios.

Todo ello en aplicación del artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que prevé los derechos de la ciudadanía a una buena administración y a disponer de servicios públicos de calidad.

Compromiso institucional

Elevar los niveles de calidad en los servicios a la ciudadanía, diseñando y aplicando instrumentos concretos de mejora, es un compromiso de la Generalitat y de esta Conselleria, que viene demostrando su implicación con la mejora de la calidad de los servicios públicos y con una mayor transparencia en el ejercicio de la actividad pública, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

La Carta de Servicios de la Inspección General de Servicios, dando respuesta a lo anterior, prioriza, a estos efectos aquellos servicios que este órgano de control interno presta directamente a la ciudadanía y también al propio personal de la Generalitat, tratando de potenciar su visibilidad y, sobre todo, como demostración de los valores que inspiran su actuación y comportamiento. Entre otros, los que hacen referencia a la vocación de servicio a la ciudadanía, la apuesta por la transparencia, la rendición de cuentas, la responsabilidad del personal que integra esta unidad, su objetividad, rigor, diligencia y celeridad en su trabajo, comprometiéndose para ello a cumplir los compromisos explicitados en esta carta de servicios.

Servicios

La Inspección General de Servicios, como máximo órgano de control interno de la Administración de la Generalitat y de su sector público instrumental, tiene como propósito y misión velar por el cumplimiento de la legalidad y el pleno respeto a los principios generales de objetividad, imparcialidad, eficacia, eficiencia, equidad y buena administración, así como impulsar la prevención de irregularidades y malas prácticas administrativas y contribuir a la mejora continua de la calidad de los servicios públicos prestados por la Generalitat.

El detalle de sus competencias, su régimen de funcionamiento, principios de actuación y estructura, así como las relaciones de coordinación y colaboración con otras instituciones y órganos de control, está recogido en la Ley 22/2018, de 6 de noviembre, de la Generalitat, de Inspección General de Servicios y del sistema de alertas para la prevención de malas prácticas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental y en su reglamento de desarrollo, aprobado por el Decreto 132/2024, de 1 de octubre, del Consell.

La Inspección General de Servicios presta, en cumplimiento de dicho propósito y entre otros, los siguientes servicios sobre los que se establecen compromisos de calidad:

• Realizamos actuaciones de control, evaluación e inspección que, incluidas en los correspondientes Planes de la Inspección General de Servicios, van dirigidas a vigilar y garantizar que el funcionamiento de los centros y servicios que conforman la administración de la Generalitat y su sector público instrumental se ajusta a la legalidad.

• Damos respuesta a las personas denunciantes que se dirigen a la Inspección General de Servicios por cualquiera de los canales de comunicación establecidos, aplicando las medidas de protección previstas en la normativa vigente.

• Investigamos las posibles irregularidades e infracciones a la legalidad vigente, por propia iniciativa, orden superior o, como consecuencia de denuncias y comunicaciones anónimas, proponiendo en los informes de inspección las correspondientes medidas de corrección que incluyen, en su caso, la exigencia de responsabilidades al personal empleado público, así como a las personas que ejercen cargos superiores y directivos en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, según la legislación vigente en materia de función pública, transparencia y buen gobierno.

• Coordinamos y gestionamos el Sistema Interno de Información de la Administración de la Generalitat (SII-GVA) y de los entes del sector público instrumental adheridos a este. A través de este sistema, atendemos las comunicaciones que pudieran ser constitutivas de infracciones del Derecho de la Unión Europea, así como infracciones penales o administrativas graves o muy graves presentadas por su propio personal, por personal que trabaja bajo la supervisión o

dirección de contratista, subcontratista o proveedor de la Generalitat, por personal exempleado, becario, voluntario, en formación y/o participante en procesos selectivos de la Generalitat.

• Desarrollamos las actuaciones de investigación e informe atribuidas por los protocolos de prevención y actuación en materia de acoso laboral en el ámbito de la Administración de la Generalitat.

• Intervenimos en la tramitación y resolución de las quejas ciudadanas cuando se incumple el deber de respuesta por parte del órgano objeto de la queja. Las quejas son las manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones, o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que se observen en el funcionamiento de los servicios públicos.

• Promovemos la transparencia informativa y la rendición de cuentas que exige y demanda la ciudadanía mediante la publicación periódica de fichas informativas de las principales actividades desarrolladas por la IGS, y de los informes anuales de evaluación.

Compromisos e indicadores

1. Nos comprometemos a elaborar, para su posterior publicación en la web, el informe anual de evaluación del Plan de la Inspección General de Servicios en el primer trimestre del año siguiente al de su ejecución.	
Informe de evaluación de resultados elaborado en el primer trimestre del ejercicio siguiente (grado de cumplimiento anual)	Valor objetivo
	100%

2. Nos comprometemos a incluir en los planes de la Inspección General de Servicios el seguimiento específico de al menos dos actuaciones realizadas en planes anteriores a fin de comprobar la efectividad de las recomendaciones formuladas.	
Porcentaje de actuaciones de seguimiento incluidas en el plan (grado de cumplimiento anual)	Valor objetivo
	100%

3. Nos comprometemos a ponernos en contacto con todas las personas que denuncien presuntas irregularidades o malas prácticas administrativas, para informarles de la recepción de la denuncia presentada y de la valoración sobre su tramitación en el plazo máximo de 15 días hábiles, reduciendo a la mitad el plazo máximo legalmente establecido para ello (a estos efectos no se consideran las denuncias presentadas a través del SII-GVA que tienen un plazo inferior).	
% de comunicaciones enviadas en el plazo máximo de 15 días hábiles desde la entrada de una denuncia (grado de cumplimiento trimestral).	Valor objetivo
	95%

4. Nos comprometemos a dar respuesta a todas las personas que denuncien o comuniquen presuntas irregularidades o malas prácticas administrativas que, tras su admisión, han sido objeto de investigación por la Inspección General de Servicios en el plazo de 15 días hábiles desde la remisión del informe definitivo al departamento correspondiente.	
% de respuestas dadas tras la finalización de las actuaciones de inspección realizadas (grado de cumplimiento trimestral).	Valor objetivo
	99%

5. Cuando se trate de denuncias por un presunto acoso moral del personal al servicio de la Administración de la Generalitat, nos comprometemos a contactar con la persona denunciante y a realizar un análisis preliminar de su situación en un plazo máximo de 10 días hábiles.	
% de personas atendidas en el plazo máximo de 10 días hábiles (grado de cumplimiento anual).	Valor objetivo
	99%

6. Cuando se trate de denuncias por un presunto acoso sexual, discriminatorio o por razón de sexo en la Administración de la Generalitat, nos comprometemos a contactar con la persona denunciante y a realizar un análisis preliminar de su situación en un plazo máximo de 6 días hábiles.	
% de personas atendidas en el plazo máximo de 6 días hábiles (grado de cumplimiento anual).	Valor objetivo
	99%
7. Nos comprometemos a comunicar a la persona interesada, en el plazo máximo de 7 días hábiles, la recepción de su queja por incumplimiento del deber de respuesta a una queja anterior, presentada ante cualquier conselleria o ente del sector público instrumental y a dar traslado de la misma al órgano competente en la materia para que dé la correspondiente respuesta.	
% de comunicaciones enviadas en el plazo máximo de 7 días hábiles (grado de cumplimiento anual)	Valor objetivo
	95%

8. Nos comprometemos a publicar en la web una ficha resumen de cada una de las actuaciones que hayan sido objeto de investigación en el mes siguiente a la comunicación de su finalización.	
% de fichas publicadas de actuaciones investigadas en la página web en el plazo comprometido (grado de cumplimiento trimestral)	Valor objetivo
	95%

Ayúdenos a prestar un mejor servicio

No es competencia de la Inspección General de Servicios la tramitación de denuncias que:

• Se refieran a actuaciones de otras administraciones públicas diferentes a la Generalitat.

• Informen sobre infracciones cometidas por la ciudadanía o empresas privadas.

• Pongan de manifiesto hechos que tengan un procedimiento específico de reclamación o recurso, como pueden ser quejas, recursos por discrepancias ante resoluciones administrativas, reclamaciones de consumidores y usuarios.

Las denuncias en materia de sanidad, educación o servicios sociales deberán dirigirse, como regla general, directamente a las respectivas inspecciones sectoriales y presentarse a través de cualquiera de los registros administrativos regulados en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común.

Si quiere presentar una queja, sugerencia o agradecimiento, sobre cualquier aspecto general del servicio recibido o específicamente por incumplimientos de los compromisos de calidad explicitados en la carta, puede realizarlo a través de los impresos normalizados que encontrará en cualquiera de las oficinas de asistencia en materia de registro de la Generalitat, el teléfono 012, o a través de la Guía PROP del portal www.gva.es, donde se permite la tramitación telemática en la dirección web que se detalla a continuación:

https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=1236

Además, puede realizar un seguimiento del grado de cumplimiento de esta carta de servicios a través de la página www.gva.es/carta

En caso de detectar algún error, le rogamos nos lo comunique lo antes posible para poder corregirlo.

Dónde estamos

Inspección General de Servicios

Ciudad Administrativa Nou d’octubre - 46018 València

Correo electrónico: igs@gva.es