

g) ALTRES ASSUMPTES**Conselleria de Benestar Social**

ORDRE de 4 de abril del 2003, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual s'aprova la carta dels servicis d'informació juvenil de l'Institut Valencià de la Joventut (IVAJ). [2003/4252]

Mitjançant el Decret 191/2001, el Govern Valencià va aprovar la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i la regulació de les cartes de servicis en l'àmbit de la Generalitat, i va establir així el marc general per al desplegament de cartes específiques en diferents centres directius i servicis.

La modernització de l'administració Pública té com a fi últim aconseguir un servici públic no sols eficient i universal, sinó també de qualitat; uns paràmetres d'avaluació comuns a tota organització que, en el cas de l'administració Pública, no acaba en ella mateixa sinó que es justifica en el destinatari de l'activitat que realitza: el ciutadà. És, doncs, amb els usuaris i les usuàries dels servicis públics amb qui l'administració ha d'adquirir una sèrie de compromisos de gestió i posar-hi a disposició els marcadors necessaris per a avaluar-ne el compliment.

En este marc, l'IVAJ ha elaborat un Projecte de Carta dels seus servicis d'informació juvenil que ha sigut coordinat i informat favorablement per la Direcció General de Telecomunicacions i Modernització.

Per tant, esta Conselleria de Benestar Social, en virtut de les facultats que li assigna l'article 12 del Decret 191/2001, de 18 de desembre, del Govern Valencià

ORDENA:

Primer

Aprovar la Carta dels Servicis d'Informació Juvenil de l'Institut Valencià de la Joventut (IVAJ) que figura en l'annex a la present ordre.

Segon

A partir que es publique en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, la Carta de Servicis estarà disponible per als ciutadans en la pàgina web de l'IVAJ (www.ivaj.es) i en la pàgina web del portal de la Generalitat Valenciana (www.gva.es/carta). Tot això sense perjudi d'altres accions divulgatives que s'hi adopten.

València, 4 de abril de 2003

El conseller de Benestar Social
RAFAEL BLASCO CASTANY

ANNEX**COMPROMÍS INSTITUCIONAL**

L'Institut València de la Joventut (IVAJ), dins del procés de millora contínua en què es troba immers com a organització pública, es compromet davant dels joves ciutadans a millorar els servicis d'informació que presta assumint els compromisos de qualitat que conté la present carta.

Proporcionar als joves una informació completa i actualitzada sobre tots aquells temes que els pugen interessar és un dels objectius primordials de l'IVAJ, ja que la informació, en els nostres dies, es configura com un instrument bàsic d'integració social que possibilita l'accés de la joventut als diferents servicis que se'ls ofereixen, a l'hora que els obri noves vies i canals de participació i de desenvolupament personal.

El conseller de Benestar Social i president de l'IVAJ
RAFAEL BLASCO CASTANY

g) OTROS ASUNTOS**Conselleria de Benestar Social**

ORDEN de 4 de abril de 2003, de la Conselleria de Benestar Social, por la que se aprueba la Carta de los Servicios de Información Juvenil del Institut Valencià de la Joventut (IVAJ). [2003/4252]

El Gobierno Valenciano aprobó mediante Decreto 191/2001 la Carta del ciudadano de la Comunidad Valenciana y la regulación de las Cartas de Servicios en el ámbito de la Generalitat, estableciendo así el marco general para el desarrollo de cartas específicas en diferentes centros directivos y servicios.

La modernización de la administración Pública tiene como fin último el logro de un servicio público no sólo eficiente y universal, sino también de calidad; parámetros de evaluación comunes a toda organización que, en el caso de la administración Pública, no acaba en sí misma sino que se justifica en el destinatario de la actividad que realiza: el ciudadano. Es, pues, con los usuarios y las usuarias de los servicios públicos con quien la administración debe adquirir una serie de compromisos de gestión y poner a su disposición los marcadores necesarios para evaluar su cumplimiento.

En este marco, el IVAJ ha elaborado un Proyecto de Carta de sus Servicios de Información Juvenil que ha sido coordinado e informado favorablemente por la Dirección General de Telecomunicaciones y Modernización.

Por tanto, esta Conselleria de Bienestar Social, en virtud de las facultades asignadas por el artículo 12 del Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Gobierno Valenciano

DISPONE:

Primero

Aprobar la Carta de los Servicios de Información Juvenil del Institut Valencià de la Joventut (IVAJ) que figura en el anexo de esta orden.

Segundo

A partir de su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, la Carta de Servicis estará disponible para los ciudadanos en la página web del IVAJ (www.ivaj.es), y en la página web del portal de la Generalitat Valenciana (www.gva.es/carta). Todo ello sin perjuicio de otras acciones divulgativas que se adopten.

Valencia, 4 de abril de 2003

El conseller de Benestar Social
RAFAEL BLASCO CASTANY

ANEXO**COMPROMISO INSTITUCIONAL**

El Institut Valencià de la Joventut (IVAJ), dentro del proceso de mejora continua en que se halla inmerso como organización pública, se compromete ante los jóvenes ciudadanos a mejorar los servicios de información que presta asumiendo los compromisos de calidad contenidos en esta carta.

Proporcionar a los jóvenes una información completa y actualizada sobre todos aquellos temas que puedan ser de su interés es uno de los objetivos primordiales del IVAJ, puesto que la información, en nuestros días, se configura como un instrumento básico de integración social, que posibilita el acceso de la juventud a los diferentes servicios que se le ofertan, al tiempo que le abre nuevas vías y canales de participación y de desarrollo personal.

El conseller de Bienestar Social y presidente del IVAJ
RAFAEL BLASCO CASTANY

ELS SERVICIS D'INFORMACIÓ JUVENIL DE L'IVAJ

Els Servicis d'Informació Juvenil de l'IVAJ tenen com a objectius principals:

- Informar sobre les activitats, els servicis i les campanyes de l'IVAJ i de la Generalitat Valenciana adreçades als joves.
- Oferir una informació completa, imparcial i actualitzada sobre qualsevol tema que pugui ser d'interés per a la joventut.
- Difondre informació i documentació a la Xarxa Valenciana de Servicis d'Informació Juvenil.
- Gestionar la tramitació de credencials juvenils (carnets d'alberguista, carnets internacionals d'estudiant i professor).

La informació es presta tant a través de mitjans telemàtics (web, e-mail) com telefònicament i per correu postal, i d'una manera presencial a les dependències de l'IVAJ i als Espais Joves.

COMPROMISOS DE QUALITAT AMB ELS CIUTADANS

Actualització, fiabilitat i accessibilitat

- Informació relativa als programes, les convocatòries i les campanyes de l'IVAJ estarà disponible i actualitzada en la nostra pàgina web (La www.ivaj.es) en el termini màxim de les 24 hores següents a la seua publicació o llançament.

- Enviament del butlletí digital diari Novetats als Servicis d'Informació Juvenil adscrits a la Xarxa Valenciana d'Informació Juvenil.

Rapidesa i eficàcia

- La informació s'enviarà, a tots els joves subscrits a les nostres llistes de distribució, el mateix dia de la publicació d'una convocatòria o del llançament d'una campanya o programa (en el 95% dels casos).

- Resposta a totes les sol·licituds d'informació (formulades per e-mail, telèfon, fax, correu postal) en un termini inferior a les 48 hores laborables comptadores a partir de la seua recepció.

- Emissió de credencials a les nostres oficines d'atenció al públic (Unitats Territorials i Espais Joves) el mateix dia que les sol·licites, sempre que hi aportes la documentació necessària i reunits els requisits per a la seua obtenció.

Millora contínua

- Posem a la teua disposició, tant en la nostra pàgina web (www.ivaj.es) com a les nostres oficines, una enquesta perquè ens avalués i ens ajudés a millorar la qualitat del servicis que et prestem.

- Analitzem trimestralment els resultats de les enquestes i els publiquem en la nostra pàgina web.

Transparència

- Podràs seguir el grau de compliment dels compromisos d'esta Carta de Servicis consultant els indicadors de qualitat en la nostra pàgina web (www.ivaj.es) o en la pàgina www.gva.es/carta

LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN JUVENIL DEL IVAJ

Los Servicios de Información Juvenil del IVAJ tienen como objetivos principales:

- Informar sobre las actividades, servicios y campañas del IVAJ y de la Generalitat Valenciana dirigidas a los jóvenes.
- Ofrecer una información completa, imparcial y actualizada sobre cualquier tema que pueda ser de interés para la juventud.
- Difundir información y documentación a la Red Valenciana de Servicios de Información Juvenil.
- Gestionar la tramitación de credenciales juveniles (carnets de alberguista, carnets internacionales de estudiante y profesor).

La información se presta tanto a través de medios telemáticos (web, e-mail) como telefónicamente y por correo postal, y de manera presencial en las dependencias del IVAJ y en los Espais Joves.

COMPROMISOS DE CALIDAD CON LOS CIUDADANOS

Actualización, fiabilidad y accesibilidad

- La información relativa a los programas, convocatorias y campañas del IVAJ estará disponible y actualizada en nuestra página web (www.ivaj.es) en el plazo máximo de las 24 horas siguientes a su publicación o lanzamiento.

- Envío del boletín digital diario Novetats a los Servicios de Información Juvenil adscritos a la Red Valenciana de Información Juvenil.

Rapidez y eficacia

- La información se enviará, a todos los jóvenes suscritos a nuestras listas de distribución, el mismo día de la publicación de una convocatoria o del lanzamiento de una campaña o programa (en el 95% de los casos).

- Respuesta a todas las solicitudes de información (formuladas vía e-mail, teléfono, fax, correo postal) en un plazo inferior a 48 horas laborables contadas desde su recepción.

- Emisión de credenciales en nuestras oficinas de atención al público (Unitats Territorials y Espais Joves) el mismo día que las solicites, siempre que aportes la documentación necesaria y reúnas los requisitos para su obtención.

Mejora continua

- Ponemos a tu disposición, tanto en nuestra página web (www.ivaj.es) como en nuestras oficinas, una encuesta para que nos evalúes y ayudes a mejorar la calidad del servicio que te prestamos.

- Analizamos trimestralmente los resultados de las encuestas y los publicamos en nuestra página web.

Transparencia

- Podrás seguir el grado de cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, consultando los indicadores de calidad en nuestra página web (www.ivaj.es) o en la página www.gva.es/carta

TAULA D'INDICADORS. MESUREM LA QUALITAT

ÀREA DE COMPROMÍS	INDICADORS ASSOCIATS	VALORS OBJECTIUS
ACTUALITZACIÓ, FIABILITAT I ACCESSIBILITAT	Actualització de la informació. Enviaments del butlletí digital diari Novetats.	100% 100%
RAPIDESA I EFICÀCIA	Puntualitat en la distribució de la informació. Temps de resposta a les sol·licituds d'informació.	95% 100%
MILLORA CONTÍNUA	Publicació dels resultats de les enquestes que valoren el nostre servicis d'informació per web Publicació dels resultats de les enquestes que valoren el nostre servicis d'informació presencial	100% 100%

TABLA DE INDICADORES. MEDIMOS LA CALIDAD

AREA DE COMPROMISO	INDICADORES ASOCIADOS	VALORES OBJETIVOS
ACTUALIZACIÓN, FIABILIDAD Y ACCESIBILIDAD	- Actualización de la información. - Envíos del boletín digital diario Novetats.	100% 100%
RAPIDEZ Y EFICACIA	- Puntualidad en la distribución de la información. - Tiempo de respuesta a las solicitudes de información.	95% 100%
MEJORA CONTINUA	- Publicación de los resultados de las encuestas que valoran nuestro servicio de información vía web. - Publicación de los resultados de las encuestas que valoran nuestro servicio de información presencial.	100% 100%

AJUDA'NS A PRESTAR UN MILLOR SERVICI

– Ajuda'ns a agilitzar el nostre treball: abans de desplaçar-te a les nostres dependències, informa't de la documentació que necessites per a realitzar la teua gestió.

– Estem a la teua disposició en l'horari indicat; no obstant això, sempre que pugues, evita fer les teues gestions en hores punta (entre les 11 i les 13 hores). Així podrem atendre't més ràpidament i millor.

– Ajuda'ns a millorar emplenant les enquestes que trobaràs tant en la nostra pàgina web (www.ivaj.es) com a les nostres dependències (Unitats Territorials i Espais Joves).

– Si tens cap problema amb el nostre servici o vols fer-nos algun suggeriment, et preguem que utilitzes els impresos normalitzats que, a l'efecte, trobaràs en qualsevol de les oficines de registre de la Generalitat Valenciana, en la nostra pàgina web o en la pàgina web www.gva.es, en l'apartat d'Atenció al ciutadà'.

DIRECTORIO**CCDIJ**

C/ de l'Hospital, 2

Tel.: 012

Tel.: 9639 85970

Fax: 9639 85905

Correu electrònic:

infoivaj@ivaj.gva.es

Pàgina web: www.ivaj.es

Horari

Matins: De dilluns a divendres de 9 a 14 h

Vesprades: De dilluns a dijous de 17 a 19

Horari d'estiu

Matins: De dilluns a divendres de 9 a 14 h

IVAJ ALACANT

Pl. de Sant Cristòfol, 8

03002 Alacant

Tel.: 012

Tel.: 9638 66000

Fax: 9659 36709

Horari

Matins: De dilluns a divendres de 9 a 14 h

Vesprades: Dimarts i dijous de 17 a 19

Horari d'estiu

Matins: De dilluns a divendres de 9 a 14 h

IVAJ CASTELLÓ

C/ dels Orfèvres Santalínea, 2

12005 Castelló de la Plana

Tel.: 012

Tel.: 9638 66000

Fax 9643 57999

Horari

Matins: De dilluns a divendres de 9 a 14 h

Vesprades: Dimarts i dijous de 17 a 19

Horari d'estiu

Matins: De dilluns a divendres de 9 a 14 h

IVAJ VALÈNCIA

C/ de l'Hospital, 2 i 11

46001 València

Tel.: 012

Tel.: 9638 66000

Fax: 9639 85905

Horari

Matins: De dilluns a divendres de 9 a 14 h

Vesprades: Dimarts i dijous de 17 a 19

Horari d'estiu

Matins: De dilluns a divendres de 9 a 14 h

Podràs trobar l'adreça i els horaris d'atenció al públic dels espais joves i dels Servicis d'Informació Juvenil adscrits a la Xarxa Valenciana d'Informació Juvenil en la nostra web (www.ivaj.es).

AYÚDANOS A PRESTAR UN MEJOR SERVICIO

– Ayúdanos a agilizar nuestro trabajo: antes de desplazarte a nuestras dependencias, infórmate de la documentación que necesitas para realizar tu gestión.

– Estamos a tu disposición en el horario indicado: no obstante, siempre que puedas, evita hacer tus gestiones en horas punta (entre las 11 y las 13 horas). Así podremos atenderte más rápidamente y mejor.

– Ayúdanos a mejorar cumplimentando las encuestas que encontrarás tanto en nuestra página web (www.ivaj.es) como en nuestras dependencias (Unitats Territorials y Espais Joves).

– Si tienes cualquier problema con nuestro servicio o quieres aportar sugerencias, te rogamos que emplees los impresos normalizados que, a tal efecto, encontrarás en cualquiera de las oficinas de registro de la Generalitat Valenciana, en nuestra página web o en la página web www.gva.es, en el apartado de atención al ciudadano.

DIRECTORIO**CCDIJ**

C/ Hospital, 2

Tel.: 012

Tel.: 9639 85970

Fax: 9639 85905

Correu electrònic:

infoivaj@ivaj.gva.es

Página web: www.ivaj.es

Horario:

Mañanas: De lunes a viernes de 9 a 14 h

Tardes: De lunes a jueves de 17 a 19 h

Horario de verano:

Mañanas: De lunes a viernes de 9 a 14 h

IVAJ ALICANTE

Pl. Sant Cristòfol, 8

03002 Alicante

Tel.: 012

Tel.: 9638 66000

Fax 9659 36709

Horario:

Mañanas: De lunes a viernes de 9 a 14 h

Tardes: Martes y jueves de 17 a 19 h

Horario de verano:

Mañanas: De lunes a viernes de 9 a 14 h

IVAJ CASTELLON

C/ Orfèvres Santalínea, 2

12005 Castellón

Tel.: 012

Tel.: 9638 66000

Fax 9643 57999

Horario:

Mañanas: De lunes a viernes de 9 a 14 h

Tardes: Martes y jueves de 17 a 19 h

Horario de verano:

Mañanas: De lunes a viernes de 9 a 14 h

IVAJ VALENCIA

C/ Hospital, 2 y 11

46001 Valencia

Tel.: 012

Tel.: 9638 66000

Fax 9639 85905

Horario:

Mañanas: De lunes a viernes de 9 a 14 h

Tardes: Martes y jueves de 17 a 19 h

Horario de verano:

Mañanas: De lunes a viernes de 9 a 14 h

Podrás encontrar la dirección y horarios de atención al público de los Espais Joves y de los Servicios de Información Juvenil adscritos a la Red Valenciana de Información Juvenil en nuestra web (www.ivaj.es).