

Compromís institucional

La qualitat de les nostres prestacions és un dels objectius prioritaris de la Conselleria de Benestar Social, en tots els seus àmbits d'actuació: Prestacions sociosanitàries, immigració, servicis socials, discapacitats, família, menor i adopcions, dona i joventut.

Per això, estem desenvolupant un Pla de Qualitat, tant per als centres de servicis socials, com per a les prestacions destinades directament als ciutadans de la Comunitat Valenciana.

Esta Carta de Servicis vol fer conéixer per anticipat què és el que els ciutadans poden esperar i demandar, i els compromisos de qualitat garantits per la Conselleria de Benestar Social.

Alicia de Miguel García
Consellera de Benestar Social



L'Administració de tots | GENERALITAT VALENCIANA



Carta de Servicis de Platges Accessibles



“Una Administració de tots els ciutadans”

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 repte assumint compromisos concrets de Qualitat que es plasmen en les Cartes de Servicis.

A través d'estes Cartes, els ciutadans de la Comunitat Valenciana podran exigir la prestació de servicis públics amb les màximes garanties i conéixer en tot moment el seu grau de compliment.

Platges Accessibles

El Pla de Platges Accessibles té com a objectiu facilitar a les persones amb algun tipus de discapacitat o mobilitat reduïda l'accés, l'ús i el gaudi de les platges de la Comunitat Valenciana.

La Conselleria de Benestar Social, a través de la Direcció General d'Integració Social del Discapacitat, coordina el Servei de Platges Accessibles, en col·laboració amb altres organismes i administracions (Agència Valenciana de Turisme, ajuntaments i Ministeri de Medi Ambient). Compta també amb el suport de la Fundació Bancaixa.

L'accés a les platges i al bany de les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda s'aconsegueix condicionant les infraestructures necessàries (estacionament reservat, rampes, passarel·les, senyalització...), amb l'equipament adaptat quant a servicis, instal·lacions i mobiliari, i per mitjà del treball del personal especialitzat necessari.

Els usuaris del Servei de Platges Accessibles són atesos en l'horari i període de temps establits en cada punt de Platja Accessible.

El primer punt de Platja Accessible es va posar en marxa en l'estiu de 2000 i en l'actualitat es presta este servici en la majoria de municipis costaners de la Comunitat Valenciana.

Compromisos de qualitat amb els CIUTADANS

Eficàcia en la gestió

- Publicació de la convocatòria d'ajudes en els 2 últims mesos de l'any.
- Estudi de les sol·licituds d'ajuda als ajuntaments i requeriment de documentació en un període màxim de 15 dies des de la finalització del termini d'entrega de sol·licituds.
- Resolució del 90% de les sol·licituds d'ajuda en un termini màxim de 3 mesos.

Col·laboració

- Contestació, en un termini màxim de 5 dies hàbils, a les sol·licituds d'informació i assessorament tècnic dels ajuntaments sobre la posada en marxa i funcionament del punt de platja accessible.

Cobertura del servici

- Implantació de punts de platja accessible en almenys el 80% dels municipis amb platja de la Comunitat Valenciana en què siga possible la seua instal·lació.

Transparència

- Podrà seguir el grau de compliment dels compromisos consultant els indicadors de qualitat en la pàgina www.gva.es/carta

Taula d'indicadors. Mesurem la qualitat

ÀREA DE COMPROMÍS	INDICADORS ASSOCIATS	VALORS OBJECTIU
EFICÀCIA EN LA GESTIÓ	Percentatge de sol·licituds estudiades i requerida la documentació en un termini màxim de 15 dies des de la finalització del termini d'entrega de sol·licituds.	100% en menys de 15 dies
	Percentatge de sol·licituds resoltes en un termini inferior a 3 mesos.	90% en menys de 3 mesos
COL·LABORACIÓ	Percentatge de consultes ateses en un termini màxim de 5 dies hàbils.	100% en menys de 5 dies hàbils
COBERTURA DEL SERVICI	Percentatge de municipis amb punt de platja accessible sobre el total de municipis amb platja de la Comunitat Valenciana.	80%
TRANSPARÈNCIA	Accessibilitat on-line a les dades sobre indicadors (per Internet - www.gva.es/carta -, o cridant al 012).	100%

Ajude'ns a prestar un MILLOR servici

- Si té qualsevol problema amb el nostre servici o vol aportar suggeriments, li preguem que utilitze els impresos normalitzats que, a este efecte, trobarà en qualsevol de les oficines de registre de la Generalitat Valenciana, o en la pàgina web www.gva.es, en l'apartat de “Servicis al ciutadà”.
- Si detecta algun error, preguem que ens el comunique com més prompte millor perquè el poguem corregir.

Directori

DIRECCIÓN GENERAL D'INTEGRACIÓ SOCIAL DE DISCAPACITATS
Servei d'Accessibilitat i Eliminació de Barreres
C/ Colom, 80 - 46004 VALÈNCIA
Horari d'atenció al públic:
De dilluns a divendres: de 9:00 a 14:00 h.
Internet: <http://www.bsocial.gva.es>

AGÈNCIA VALENCIANA DE TURISME
Av d'Aragó, 30 - 46021 VALÈNCIA
Horari d'atenció al públic:
De dilluns a divendres: de 9:00 a 14:00 h

OFICINES D'INFORMACIÓ TURÍSTICA

MUNICIPIS AMB PUNTS DE PLATJA ACCESSIBLE
Província de Castelló:
Alcalà de Xivert, Almenara, Benicarló, Benicàssim, Burriana, Castelló de la Plana, Moncofa, Oropesa, Peñíscola, Torreblanca, Vinaròs i Xilxes.
Província de València:
Alboraia, Canet d'en Berenguer, Cullera, Daimús, Gandia, Miramar, Oliva, Pobra de Farnals, Sagunt, Sueca, Tavernes de la Vallidigna, València i Xeraco.
Província d'Alacant:
Alacant, Altea, Benidorm, Calp, Campello, Dénia, Elx, Guardamar del Segura, Orihuela, Pilar de la Horadada, Santa Pola, Teulada, Torrevieja, La Vila Joiosa i Xàbia.