

ORDE de 22 de novembre de 2004, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual s'aprova la Carta de Servicis de Termalisme Social. [2004/Q13151]

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 l'article 6 que la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana serà objecte de desenvolupament a través de cartes de servicis sectorials i específiques que plasmaran els estàndards de qualitat a què s'ajustarà la prestació dels servicis públics d'acord amb els principis marc arreglats en la carta.

La Direcció General de Servicis Socials ha elaborat una carta de servicis en matèria de termalisme social, que d'acord amb el que estableix l'article 12.2 del Decret 191/2001, de 18 de desembre, ha sigut objecte d'informe favorable per la Direcció General d'Administració Autònoma.

Per tot això, i fent 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

Article 1

Aprovar la carta de servicis corresponent a termalisme social, d'acord amb el contingut establert en l'annex d'esta orde.

Article 2

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

Article 3

La Carta de Servicis de Termalisme Social estarà disponible per al públic a través de la adreça d'Internet www.gva.es, en l'apartat d'atenció al ciutadà, o en www.gva.es/carta, a partir de la publicació de la present orde en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*. Tot això sense perjudici d'altres accions divulgatives que, si és el cas, s'adopten.

València, 22 de novembre de 2004

La consellera de Benestar Social,
ALICIA DE MIGUEL GARCÍA

ANNEX

El Programa de Termalisme Social té com a objectius la prevenció, rehabilitació i promoció integral de les persones majors, potenciant la promoció d'hàbits de vida saludables per a una major qualitat de vida.

La Conselleria de Benestar Social, a través de la Direcció General de Servicis Socials, publica anualment una convocatòria d'ajudes per a estades en balnearis de la Comunitat Valenciana, els principals destinataris de la qual són persones majors de 65 anys que necessiten tractament en establiments d'aigües termals, així com altres col·lectius singulars.

La importància del Programa de Termalisme Social suposa que cada any es convoquen ajudes per a al voltant de 9.000 places, distribuïdes en dos períodes semestral. D'esta manera, el programa s'estén al llarg de tot l'any.

Els servicis que ofereix el programa són:

- Estada en hotel en règim d'allotjament i pensió completa durant 8 dies (7 nits) en habitació doble.
- Supervisió mèdica de tot el tractament termal.
- Tractament terapèutic hidrotermal durant 6 dies.

ORDEN de 22 de noviembre de 2004, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se aprueba la Carta de Servicios de Termalismo Social. [2004/Q13151]

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 servicios 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 servicios sectoriales y específicas que plasmarán los estándares de calidad a los que se ajustará la prestación de los servicios públicos de acuerdo con los principios marco recogidos en la carta.

La Dirección General de Servicios Sociales ha elaborado una carta de servicios en materia de termalismo social, 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 Administración Autónoma.

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 servicios en la Generalitat Valenciana,

ORDENO

Artículo 1

Aprobar la carta de servicios correspondiente a termalismo social, de acuerdo con el contenido establecido en el anexo de esta orden.

Artículo 2

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

Artículo 3

La Carta de Servicios de Termalismo Social estará disponible para el público a través de la dirección de Internet www.gva.es, en el apartado de atención al ciudadano, o en www.gva.es/carta, a partir de la publicación de la presente orden en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*. Todo ello sin perjuicio de otras acciones divulgativas que, en su caso, se adopten.

Valencia, 22 de noviembre de 2004

La consellera de Bienestar Social,
ALICIA DE MIGUEL GARCÍA

ANEXO

El Programa de Termalismo Social tiene como objetivos la prevención, rehabilitación y promoción integral de las personas mayores, potenciando la promoción de hábitos de vida saludables para una mayor calidad de vida.

La Conselleria de Bienestar Social, a través de la Dirección General de Servicios Sociales, publica anualmente una convocatòria de ayudas para estancias en balnearios de la Comunidad Valenciana, cuyos principales destinatarios son personas mayores de 65 años que precisen tratamiento en establecimientos de aguas termales, así como otros colectivos singulares.

La importancia del Programa de Termalismo Social supone que cada año se convocan ayudas para alrededor de 9.000 plazas, distribuidas en dos periodos semestrales. De esta forma, el programa se extiende a lo largo de todo el año.

Los servicios que ofrece el programa son:

- Estancia en hotel en régimen de alojamiento y pensión completa durante 8 días (7 noches) en habitación doble.
- Supervisión médica de todo el tratamiento termal.
- Tratamiento terapéutico hidrotermal durante 6 días.

Compromisos de qualitat amb els ciutadans
Informació.

– Publicació de la convocatòria d'ajudes per a estades en balnearis de la Comunitat Valenciana en els dos últims mesos de l'any.

Eficàcia i agilitat en la gestió.

– Tramitació dels expedients de forma àgil, a fi que els torns dels dos semestres comencen en les dates previstes
– Resolució de les places disponibles en el termini màxim de 45 dies per als torns del primer semestre i de 90 dies per als del segon, comptant estos terminis des de la finalització del termini d'entrega de sol·licituds.

Cobertura del programa.

– Elaboració i gestió de llistes d'espera per a cada torn, a fi d'optimitzar la cobertura de les places disponibles, fins a aconseguir el 95%.
– Notificació telefònica per a la cobertura de les vacants produïdes.

Transparència.

– Treballarem perquè el percentatge de queixes sobre el programa anual siga inferior a l'1% respecte al total de sol·licituds.
– Podrà seguir el grau de compliment dels compromisos d'esta carta de servicis consultant els indicadors de qualitat en la pàgina web www.gva.es/carta.

Ajude'ns a prestar un millor servici.

– Ajude'ns a agilitzar el nostre treball aportant-nos tota la documentació necessària i indicada en els impresos.
– Tinga en compte que els procediments administratius tenen terminis; informe-se'n i no els esgote.
– Si detecta algun error, li preguem ens ho comuniqui com més prompte millor perquè ho puguem corregir.
– Si té qualsevol problema amb el nostre servici o vol aportar suggeriments li preguem que empre els impresos normalitzats que a este efecte trobarà en qualsevol de les oficines de registre de la Generalitat Valenciana, o en la pàgina www.gva.es en l'apartat de «Servicis al ciutadà».

Programa de Termalisme Social.

Horari: de dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.
Web: www.bsosocial.gva.es

Direcció General de Servicis Socials. Programa de Termalisme Social:

C/ Colom, núm. 80
46003 València
963 862 400

Direcció Territorial de Benestar Social. Registre i informació:

C/ Fernando Madroñal, 52
03007 Alacant
965 936 979

Direcció Territorial de Benestar Social. Registre i informació:

Av. Baró de Càrcer, 36
46001 València
963 866 750

Direcció Territorial de Benestar Social. Registre i informació:

Av. Germans Bou, 81
12003 Castelló de la Plana
964 726 222

Compromisos de calidad con los ciudadanos
Información.

– Publicación de la convocatoria de ayudas para estancias en balnearios de la Comunidad Valenciana en los dos últimos meses del año.

Eficacia y agilidad en la gestión.

– Tramitación de los expedientes de forma ágil, a fin de que los turnos de los dos semestres empiecen en las fechas previstas
– Resolución de las plazas disponibles en el plazo máximo de 45 días para los turnos del primer semestre y de 90 días para los del segundo, contando dichos plazos desde la finalización del plazo de entrega de solicitudes.

Cobertura del programa.

– Elaboración y gestión de listas de espera para cada turno, a fin de optimizar la cobertura de las plazas disponibles, hasta alcanzar el 95%.
– Notificación telefónica para la cobertura de las vacantes producidas.

Transparencia.

– Trabajaremos para que el porcentaje de quejas sobre el programa anual sea inferior al 1% respecto al total de solicitudes.
– Podrá seguir el grado de cumplimiento de los compromisos de esta carta de servicios, consultando los indicadores de calidad en la pàgina web www.gva.es/carta.

Ayúdenos a prestar un mejor servicio.

– Ayúdenos a agilizar nuestro trabajo aportándonos toda la documentación necesaria e indicada en los impresos.
– Tenga en cuenta que los procedimientos administrativos tienen plazos; infórmese de los mismos y no los agote.
– Si detecta algún error, le rogamos nos lo comuniqui lo antes posible para que lo podamos corregir.
– Si tiene cualquier problema con nuestro servicio o quiere aportar sugerencias le rogamos que emplee los impresos normalizados que al efecto encontrará en cualquiera de las oficinas de registro de la Generalitat Valenciana, o en la pàgina www.gva.es, en el apartado de «Servicios al ciudadano».

Programa de Termalismo Social.

Horario: de lunes a viernes, de 09.00 a 14.00 horas.
Web: www.bsosocial.gva.es

Dirección General de Servicios Sociales. Programa de Termalismo Social:

C/ Colón, núm. 80
46003 Valencia
963 862 400

Dirección Territorial de Bienestar Social. Registro e información:

C/ Fernando Madroñal, 52
03007 Alicante
965 936 979

Dirección Territorial de Bienestar Social. Registro e información:

Av. Barón de Cárcer, 36
46001 Valencia
963 866 750

Dirección Territorial de Bienestar Social. Registro e información:

Av. Hermanos Bou, 81
12003 Castellón de la Plana
964 726 222