

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.

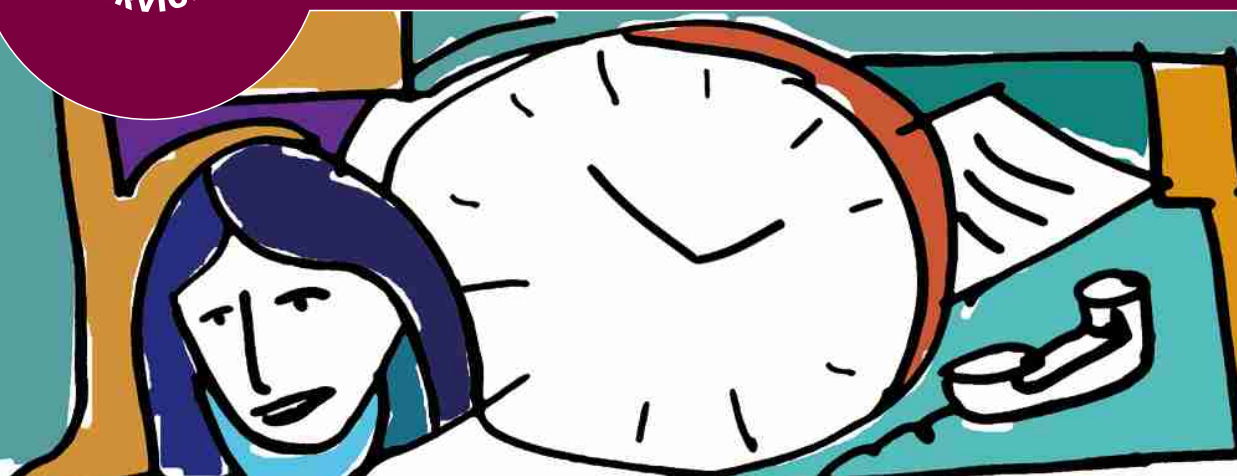
Alicia de Miguel García
Consellera de Benestar Social



L'Administració de tots | GENERALITAT VALENCIANA



Carta de Servicis de Centres Dona 24h



“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.

Centre Dona 24 hores

La Conselleria de Benestar Social, a través de la Direcció General de la Dona, gestiona tres **Centres Dona 24 Hores**, ubicats en les ciutats d'Alacant, Castelló de la Plana i València.

El seu objectiu és procurar atenció integral, durant les 24 hores del dia, a totes les dones víctimes de maltractaments físics o psíquics, agressions sexuals, abusos sexuals o assetjament sexual.

Els **Centres Dona 24 Hores** ofereixen atenció telefònica i atenció directa gratuïtes al llarg de les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any, en l'àmbit social, psicològic i jurídic, a càrrec de professionals titulades i especialitzades.

Els servicis proporcionats pels **Centres Dona 24 Hores** consisteixen en:

- Atenció integral i continuada a les dones víctimes de violència de gènere per mitjà de teràpia individual o grupal, així com per telèfon.
- Informació i assessorament a les dones quant als seus drets, recursos públics i privats de què poden beneficiar-se en els àmbits social, laboral, formatiu, cultural, sanitari, etc.
- Realització d'actuacions de divulgació, sensibilització i denúncia de la violència contra les dones.
- Elaboració d'informes i estudis específics.

Compromisos de qualitat amb les ciutadanes

Eficàcia

Atenció directa i telefònica a les dones, específica sobre la violència, disponible durant les 24 hores del dia, 365 dies de l'any.

Nombre de queixes de les usuàries relatives a l'atenció rebuda inferior a l'1%.

Professionalitat

Servicis prestats per un equip de professionals titulades i especialitzades en matèria social, psicològica i jurídica.

Emissió d'informes psicosocials a petició de les dones usuàries del *Centres Dona 24 Hores* amb la celeritat exigida pels tràmits que siguin necessaris.

Informació

Elaboració d'un informe anual dels tres **Centres Dona 24 Hores** en el primer trimestre de l'any següent.

Realització d'accions divulgatives i de sensibilització en els **Centres Dona 24 Hores** en matèria de violència contra les dones.

Transparència

El grau de compliment dels indicadors de qualitat del servei es podrà seguir en la pàgina **www.gva.es/carta**.

Taula d'indicadors. Mesurem la qualitat

ÀREA DE COMPROMÍS	INDICADORS ASSOCIATS	VALORS OBJECTIU
EFICÀCIA	Atenció directa i telefònica 24 hores al dia durant els 365 dies de l'any Percentatge de queixes relatives a l'atenció rebuda	100% Inferior a l'1% sobre les dones ateses.
PROFESSIONALITAT	Percentatge de professionals amb titulació en matèria social, psicològica o jurídica	100%
INFORMACIÓ	Percentatge de sol·licituds d'accions divulgatives ateses	90%
	Elaboració de l'informe anual en el primer trimestre de l'exercici següent	100%
TRANSPARÈNCIA	Accessibilitat on-line a les dades sobre indicadors	100%

Ajude'ns a prestar un millor servei

- Si té qualsevol problema amb el nostre servei 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 comuniqui com més prompte millor perquè el puguem corregir.

Directori Centre Dona 24 hores

Atenció telefónica: Tel. **900 580 888**
Horari ininterromput 24 hores de dilluns a diumenge

Atenció directa Alacant
Tel. **900 580 888** • c/ Oscar Esplá, 31 • 33 - 35 Baix • provisional
Tel. **900 580 888** • c/ García Andreu, 12 • 03007 Alacant
Horari 24 hores de dilluns a diumenge

Atenció directa València
Tel. **900 580 888** • c/ Guillem de Castro, 100 • 46003 València
Horari 24 hores de dilluns a diumenge

Atenció directa Castelló
Tel. **900 580 888** • c/ Mayor, 100 - 2º - 11ª • 12001 Castelló
Horari 24 hores de dilluns a diumenge