



COMPROMÍS INSTITUCIONAL

El canvi profund succeït en l'estructura social de la Comunitat, així com la major conscienciació cap a l'eradicació de la pobresa han sigut la pedra de toc sobre la qual s'han plantejat les noves polítiques de participació, solidaritat i integració, i cooperació i codesenrotllament.

La Conselleria de Solidaritat i Ciutadania ha impulsat un model de bones pràctiques tant en matèria d'integració de les persones immigrants en la societat que les acull, com amb la convivència i polítiques de solidaritat, al mateix temps que ha donat un impuls al municipalisme, com a eix vertebrador del creixement i desenrotllament de la Comunitat.

Com a instrument de millora en el desenrotllament d'estes polítiques, la Conselleria posa en marxa estes cartes de servicis per a informar els ciutadans sobre les activitats prestades i sobre els compromisos de qualitat en l'exercici de la gestió de les dites activitats.

MISSATGE GENERAL

L'administració pública valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i necessitats de la societat i per a això ha de modernitzar i millorar de forma contínua els servicis públics que presta. La Generalitat assumix este repte i amb este fi incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Cartes de Servicis com un instrument de millora a través del qual els ciutadans podran exigir la prestació d'uns servicis públics amb les màximes garanties de qualitat i conèixer en tot moment el seu grau de compliment.

La Generalitat contribuïx així a donar resposta a l'exigència continguda en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana que estableix i proclama, en l'article 9, el dret general que tenen tots els seus ciutadans a disfrutar d'uns servicis públics de qualitat.

SOM solidaritat

SOM Comunitat

una administració excel·lent



Carta de Servicis de Cooperació al Desenrotllament i Solidaritat

La Conselleria de Solidaritat i Ciutadania, a través de la Direcció General d'Immigració i Cooperació al Desenvolupament, és l'òrgan encarregat de coordinar i potenciar les polítiques del Consell en matèria de cooperació internacional per al desenvolupament i solidaritat.

Els servicis proporcionats consisteixen en:

- Subvencions destinades a organitzacions no governamentals per al desenvolupament (ONGD), universitats, entitats sense finalitat lucrativa i la resta d'agents socials de la Comunitat Valenciana per a dur a terme diversos projectes relacionats amb la cooperació internacional per al desenvolupament.
- Beques per a la formació i especialització en les Oficines Tècniques de Cooperació de l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional per al Desenvolupament (AECID) i el Programa de Nacions Unides per al Desenvolupament (PNUD).
- Inscripció d'entitats en el Registre d'Agents de la Cooperació Internacional al Desenvolupament de la Comunitat Valenciana.
- Coordinació del Programa Solidària, destinat a sensibilitzar la societat valenciana sobre la realitat dels països estructuralment empobrits i generar estils de vida més justos i solidaris.
- Atenció a les demandes d'informació sobre els servicis prestats en matèria de cooperació internacional per al desenvolupament i solidaritat.

1. Reduïm un mes el termini legal (establert en 6 mesos) per a resoldre les convocatòries de subvencions.

% de convocatòries resoltes en un termini igual o inferior a 5 mesos	Valor objectiu
	99 %

2. Faciletem informació actualitzada sobre l'estat de tramitació de les convocatòries de subvenció i beques en la web www.csc.gva.es (Àrea de Cooperació al Desenvolupament).

% estats de tramitació actualitzats en un termini inferior a 24h	Valor objectiu
	99 %

3. Reduïm a la mitat el termini legal (establert 3 mesos des de la recepció de la sol·licitud) per a la inscripció en el Registre d'Agents de la Cooperació Internacional al Desenvolupament d'aquelles sol·licituds que complisquen els requisits.

% d'inscripcions realitzades en un termini igual o inferior a 6 setmanes	Valor objectiu
	98%

4. Proporcionem la informació que no estiga disponible en el moment de la demanda en un termini màxim de 48h, per mitjà de telefonada o correu electrònic.

% de casos on s'ha donat resposta en el termini establert	Valor objectiu
	95%

5. En situacions especials oferim la possibilitat de realitzar l'entrevista per a la concessió de beques a través de webcam.

% entrevista realitzades per webcam / sol·licitades que complisquen els requisits	Valor objectiu
	90%

6. Treballem perquè la mitjana de la valoració global de les enquestes de satisfacció d'usuaris, que es realitzen, obtinguem un mínim de 3 punts sobre 5.

Mitjana de valoració global de l'enquesta de satisfacció	Valor objectiu
	≥ 3 punts sobre 5

- Si té qualsevol problema amb el nostre servici o vol aportar suggeriments li demanem que utilitze els impresos normalitzats que a l'efecte existixen en les oficines PROP, en les oficines de registre de la Generalitat i en el portal <www.gva.es> (apartat «Tràmits i servicis» de la guia PROP).
- Si detecta algun error li demanen que ens ho comuniqui com més prompte millor, perquè puguem corregir-lo, a través de l'adreça de correu <cooperacio@gva.es>.

On estem

www.csc.gva.es

Disponibilitat de la pàgina web: 24 hores al dia, 365 dies a l'any (excepte les parades programades).

Estàndard A del protocol de pautes d'accessibilitat establides pel W3C.

Especificacions tècniques d'ús: servici d'accés lliure a través de navegadors web (no cal certificat digital).

Oficines d'atenció
Pl. Sant Nicolau, 2 (València)
Horari d'atenció: de dilluns a dijous de 09.00 a 14.00 h i de 17.00 a 19.00 h
Divendres de 09.00 a 14.00
Horari d'estiu (del 16 de maig al 15 d'octubre): de dilluns a divendres de 09.00 a 14.00 h

Telèfon de l'Àrea de Cooperació al Desenvolupament
Tel: 961 976 000

* Posem a disposició dels ciutadans els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'esta carta de servicis, habilitant el seu seguiment a través de la pàgina: www.gva.es/carta