

Conselleria de Solidaritat i Ciutadania

RESOLUCIÓ de 5 d'octubre de 2010, del conseller de Solidaritat i Ciutadania, per la qual s'aprova la Carta de Servicis d'Integració Social de les Persones Immigrants. [2010/10951]

El Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'establixen els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels servicis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat definix les cartes de servicis com a instruments de millora que contenen els compromisos de qualitat a què, l'òrgan a què es referix la carta, ajustarà la prestació dels seus servicis en funció dels recursos disponibles i, al mateix temps, proporcionen informació al ciutadà sobre les activitats prestades.

En este sentit, les cartes de servici formen part dels projectes dirigits a crear una administració moderna, eficaç i orientada al ciutadà, i servixen de mitjà de comunicació dels compromisos de qualitat que l'òrgan assumix davant del ciutadà, impulsant la millora dels estàndards de servici per mitjà d'un enfocament de gestió de qualitat total.

D'acord amb això, s'ha elaborat la Carta de Servicis d'Integració Social de les Persones Immigrants sobre la qual, a l'empara de l'article 19.2 de l'esmentat Decret 62/2010, de 16 d'abril, ha emés infome favorable la Direcció General de Modernització.

En virtut d'allò que s'ha disposat, i fent ús de les facultats conferides en l'article 19.1 del Decret 62/2010, de 16 d'abril, citat, resol:

Primer

Aprovar la Carta de Servicis d'Integració Social de les Persones Immigrants, d'acord amb el contingut establert en l'annex d'esta resolució.

Segon

Publicar la present disposició en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Tercer

Acordar que a partir de la publicació de la present resolució en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, la Carta de Servicis d'Integració Social de les Persones Immigrants estarà disponible per al públic a través de l'adreça en Internet www.gva.es, en l'apartat de Servicis al Ciutadà, en www.gva.es/carta o en www.csc.gva.es; tot això sense perjudi d'altres accions divulgatives que, si és el cas s'adopten

València, 5 d'octubre de 2010.– El conseller de Solidaritat i Ciutadania: Rafael Blasco Castany.

ANNEX

Títol: Carta de Servicis d'Integració Social de les Persones Immigrants

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.

“Una Administració Excel·lent”

Conselleria de Solidaridad y Ciudadanía

RESOLUCIÓN de 5 de octubre de 2010, del conseller de Solidaridad y Ciudadanía, por la que se aprueba la Carta de Servicios de Integración Social de las Personas Inmigrantes. [2010/10951]

El Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat define las cartas de servicios como instrumentos de mejora que contienen los compromisos de calidad a los que, el órgano al que se refiere la carta, ajustará la prestación de sus servicios en función de los recursos disponibles y, al mismo tiempo, proporcionan información al ciudadano sobre las actividades prestadas.

En este sentido, las cartas de servicio forman parte de los proyectos dirigidos a crear una administración moderna, eficaz y orientada al ciudadano, y sirven de medio de comunicación de los compromisos de calidad que el órgano asume ante el ciudadano, impulsando la mejora de los estándares de servicio mediante un enfoque de gestión de calidad total.

Acorde con ello, se ha elaborado la Carta de Servicios de Integración Social de las Personas Inmigrantes que, al amparo del artículo 19.2 del citado Decreto 62/2010, de 16 de abril, ha sido informada favorablemente por la Dirección General de Modernización.

En virtud de lo dispuesto, y en uso de las facultades conferidas en el artículo 19.1 del Decreto 62/2010, de 16 de abril, citado, resuelvo:

Primero

Aprobar la Carta de Servicios de Integración Social de las Personas Inmigrantes, de acuerdo con el contenido establecido en el anexo de esta resolución.

Segundo

Publicar la presente disposición en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Tercero

Acordar que a partir de la publicación de la presente resolución en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, la Carta de Servicios de Integración Social de las Personas Inmigrantes estará disponible para el público a través de la dirección en Internet www.gva.es, en el apartado de servicios al ciudadano, en www.gva.es/carta o en www.csc.gva.es; todo ello sin perjuicio de otras acciones divulgativas que, en su caso de adopten.

Valencia, 5 de octubre de 2010.– El conseller de Solidaridad y Ciudadanía: Rafael Blasco Castany.

ANEXO

Título: Carta de Servicios de Integración Social de las Personas Inmigrantes

Mensaje general

La administración pública valenciana debe adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad y para ello ha de modernizar y mejorar de forma continua los servicios públicos que presta. La Generalitat asume este reto y a tal fin incorpora, dentro de su política de modernización, el proyecto Cartas de Servicios como un instrumento de mejora a través del cual los ciudadanos podrán exigir la prestación de unos servicios públicos con las máximas garantías de calidad y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

La Generalitat contribuye así a dar respuesta a la exigencia contenida en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que establece y proclama, en su artículo 9, el derecho general que tienen todos sus ciudadanos a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.

“Una Administración Excelente”

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.

Servicis

La Conselleria de Solidaritat i Ciutadania, a través de la Direcció General d'Immigració i Cooperació al Desenvolupament és l'òrgan encarregat de potenciar i coordinar les polítiques del Consell en matèria d'integració de les persones immigrants. Els servicis proporcionats consistixen en:

- Subvencions destinades a entitats sense finalitat lucrativa per a la realització de projectes dirigits a la integració social de persones immigrants.
- Subvencions destinades a entitats locals de la Comunitat Valenciana, per a la creació i posada en marxa i manteniment d'Agències AMICS.
- Inscripció d'entitats locals en el Registre de la Xarxa de les Agència de Mediació per a la Integració i Convivència Social (AMICS).
- Servici d'Assessorament i Mediació Intercultural per a les Agències AMICS.
- Coordinació del Programa Voluntari de Comprensió de la Societat Valenciana Escoles d'Acollida dirigit a nous/ves ciutadans/es de la Comunitat Valenciana per a dotar-los del coneixement dels valors i regles de convivència democràtica, els drets i deures, l'estructura política i els idiomes oficials de la Comunitat Valenciana.

- Atenció a les demandes d'informació sobre els servicis prestats en matèria d'integració social de les persones immigrants.

Compromisos i indicadors

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. Facilem informació actualitzada sobre l'estat de tramitació de les convocatòries de subvenció en la web www.csc.gva.es (Àrea d'Immigració).

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

3. Reduïm un mes el termini legal (establert en 3 mesos) per a la inscripció en el Registre de la Xarxa AMICS d'aquelles sol·licituds que complisquen els requisits.

% d'inscripcions realitzades en un termini igual o inferior a 2 mesos	Valor objectiu
	95%

Compromiso institucional

El cambio profundo acaecido en la estructura social de la Comunitat así como la mayor concienciación hacia la erradicación de la pobreza han sido la piedra de toque sobre la que se han planteado las nuevas políticas de participación, solidaridad e integración, y cooperación y codesarrollo.

La Conselleria de Solidaridad y Ciudadanía ha impulsado un modelo de buenas prácticas tanto en materia de integración de las personas inmigrantes en la sociedad que las acoge, como con la convivencia y políticas de solidaridad, a la vez que ha dado un impulso al municipalismo, como eje vertebrador del crecimiento y desarrollo de la Comunidad.

Como instrumento de mejora en el desarrollo de estas políticas, la Conselleria pone en marcha estas Cartas de Servicios para informar a los ciudadanos sobre las actividades prestadas y sobre los compromisos de calidad en el ejercicio de la gestión de dichas actividades.

Servicios

La Conselleria de Solidaridad y Ciudadanía, a través de la Dirección General de Inmigración y Cooperación al Desarrollo es el órgano encargado de potenciar y coordinar las políticas del Consell en materia de integración de las personas inmigrantes. Los servicios proporcionados consisten en:

- Subvenciones destinadas a entidades sin ánimo de lucro para la realización de proyectos dirigidos a la integración social de personas inmigrantes.
- Subvenciones destinadas a entidades locales de la Comunitat Valenciana, para la creación y puesta en marcha y mantenimiento de Agencias AMICS.
- Inscripción de entidades locales en el Registro de la Red de las Agencia de Mediación para la Integración y Convivencia Social (AMICS).
- Servicio de asesoramiento y mediación intercultural para las Agencias AMICS.
- Coordinación del Programa voluntario de comprensión de la sociedad valenciana Escuelas de Acogida dirigido a nuevos/as ciudadanos/as de la Comunitat Valenciana para dotarlos del conocimiento de los valores y reglas de convivencia democrática, los derechos y deberes, la estructura política y los idiomas oficiales de la Comunitat Valenciana.
- Atención a las demandas de información sobre los servicios prestados en materia de integración social de las personas inmigrantes.

Compromisos e indicadores

1. Reducimos un mes el plazo legal (establecido en 6 meses) para resolver las convocatorias de subvenciones.

% de convocatorias resueltas en un plazo igual o inferior a 5 meses	Valor objetivo
	99%

2. Facilitamos información actualizada acerca del estado de tramitación de las convocatorias de subvención en la web www.csc.gva.es (Área de Inmigración).

% estados de tramitación actualizados en un plazo inferior a 24h	Valor objetivo
	99%

3. Reducimos un mes el plazo legal (establecido en 3 meses) para la inscripción en el registro de la Red AMICS de aquellas solicitudes que cumplan los requisitos.

% de inscripciones realizadas en un plazo igual o inferior a 2 meses	Valor objetivo
	95%

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. Garantim que les Agències AMICS que sol·liciten un servei d'assessorament o de mediació intercultural seran ateses en un termini inferior a 48h.

% de peticions de mediació o assessorament ateses en el termini establert.	Valor objectiu
	95%

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

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>.

Ajude'ns a prestar un servei millor

– Si té qualsevol problema amb el nostre servei 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 demanem ens ho comuniqui com més prompte millor, perquè puguem corregir-lo, a través de l'adreça de correu <csc@gva.es>.

On estem

Oficines d'atenció

C/ del Pou s/n (València)

Horari d'atenció: de dilluns a dijous de 9.00 a 14.00 h i de 17.00 a 19.00 h

Divendres de 9.00 a 14.00 h

Horari d'estiu (del 16 de maig al 15 d'octubre): de dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h

Telèfon de la Direcció General d'Immigració i Cooperació al Desenvolupament

Tel. 961 926 850

Telèfon d'Atenció a l'Immigrant

Tel: 902 515 010

Pàgina web de la Conselleria de Solidaritat i Ciutadania (<www.csc.gva.es>), Portal de l'Immigrant (<www.portaldelimmigrante.es>) i Pàgina Xarxa AMICS (<www.amics.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: servei d'accés lliure a través de navegadors web (no cal certificat digital).

4. Proporcionamos la información que no esté disponible en el momento de la demanda en un plazo máximo de 48h, mediante llamada de teléfono o correo electrónico.

% de casos donde se ha dado respuesta en el plazo establecido	Valor objetivo
	95%

5. Garantizamos que las Agencias AMICS que soliciten un servicio de asesoramiento o de mediación intercultural serán atendidas en un plazo inferior a 48h.

% de peticiones de mediación o asesoramiento atendidas en el plazo establecido.	Valor objetivo
	95%

6. Trabajamos para que el promedio de la valoración global de las encuestas de satisfacción de usuarios, que se realicen, obtengamos un mínimo de 3 puntos sobre 5

Promedio de valoración global de la encuesta de satisfacción	Valor objetivo
	≥ 3 puntos sobre 5

Ponemos a disposición de los ciudadanos los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, habilitando su seguimiento a través de la página <www.gva.es/carta>.

Ayúdenos a prestar un mejor servicio

– Si tiene cualquier problema con nuestro servicio o quiere aportar sugerencias le rogamos que emplee los impresos normalizados que al efecto existen en las oficinas PROP, en las oficinas de registro de la Generalitat y en el portal <www.gva.es> (apartado «Trámites y servicios» de la guía PROP)

– Si detecta algún error le rogamos nos lo comuniqui lo antes posible, para que podamos corregirlo, a través de la dirección de correo <csc@gva.es>.

Dónde estamos

Oficinas de atención

C/ Del Pozo s/n (Valencia)

Horario de atención: de lunes a jueves de 9.00 a 14.00 y de 17.00 a 19.00

Viernes de 9.00 a 14.00

Horario de verano (del 16 de mayo al 15 de octubre): de lunes a viernes de 9.00 a 14.00

Teléfono de la Dirección General de Inmigración y Cooperación al Desarrollo

Tel. 961 926 850

Teléfono de atención al Inmigrante

Tel: 902 515 010

Página web de la Conselleria de Solidaridad y Ciudadanía (<www.csc.gva.es>), Portal del Inmigrante (<www.portaldelimmigrante.es>) y Página Red AMICS (<www.amics.gva.es>)

Disponibilidad de la página web: 24 horas al día, 365 días al año (salvo las paradas programadas).

Estándar A del protocolo de pautas de accesibilidad establecidas por el W3C.

Especificaciones técnicas de uso: servicio de acceso libre a través de navegadores web (no es necesario certificado digital).