



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.



GENERALITAT
VALENCIANA

SOM integració

SOM Comunitat

una administració excel·lent

Carta de
Servicis

GENERALITAT
VALENCIANA



Carta de Servicis d'Integració Social de les Persones Immigrants

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 consisteixen 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. Faciletem 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%

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 servici 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

AJUDE'NS A PRESTAR UN SERVICI MILLOR

• 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 demanem ens ho comuniquem com més prompte millor, perquè puguem corregir-lo, a través de l'adreça de correu [<csc@gva.es>](mailto:csc@gva.es).

On estem

www.csc.gva.es
www.portaldelinmigrante.es
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: servici d'accés lliure a través de navegadors web (no cal certificat digital).

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

* 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