## COMPROMÍS INSTITUCIONAL

La millora contínua en la relació del ciutadà amb l'Administració i l'excel·lència en la prestació dels seus serveis són els objectius bàsics de la nostra organització. Com a part de la millora contínua en la relació del ciutadà amb l'Administració i l'excel·lència en la prestació dels seus serveis són els objectius bàsics de la nostra organització. Com a part del *Contact Center* corporatiu, la Generalitat posa a la disposició dels ciutadans i empreses el servei 012 per a donar informació sobre la seua organització, tràmits administratius i l'obtenció de documents.

Ens comprometem per tant a donar un servei de qualitat, que garantim amb els estàndards de qualitat recollits en aquesta carta.

**El Conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació y Cooperació**

## MISSATGE GENERAL

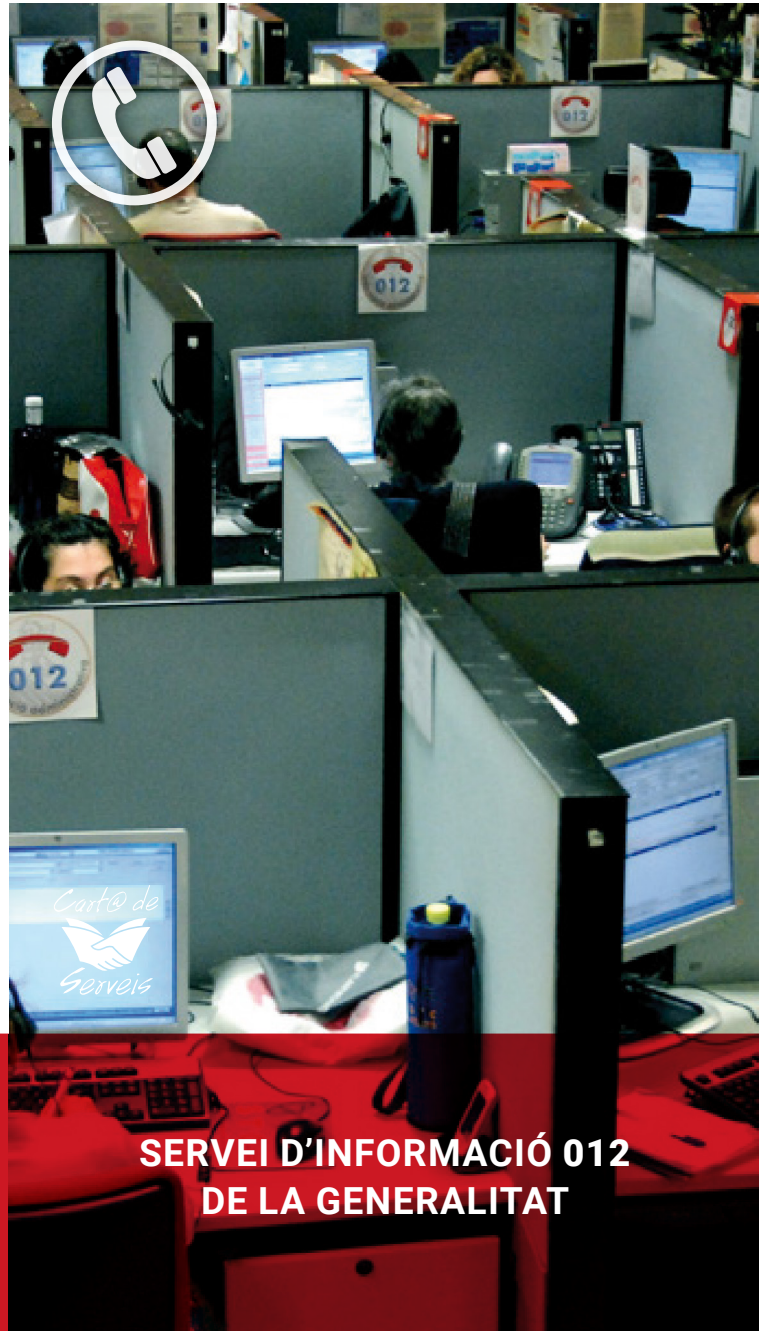
L'Administració Pública Valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i necessitats de la societat i per a això ha de modernitzar i millorar de forma contínua els serveis públics que presta. La Generalitat assumeix aquest repte i a tal fi incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Cartes de Serveis com un instrument de millora a través del qual els ciutadans podran exigir la prestació d'uns serveis públics amb les màximes garanties de qualitat i conéixer en tot moment el seu grau de compliment.

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

GENERALITAT VALENCIANA | TOTS A UNA veu

# una administració excel·lent

GENERALITAT VALENCIANA | TOTS A UNA veu




# SERVEI D'INFORMACIÓ 012 DE LA GENERALITAT

## SERVEIS

El servei 012 centralitza el subministrament d'informació administrativa de la Generalitat en un únic número de telèfon 012 o a través d'un servei de consulta en línia. L'objectiu principal és oferir al ciutadà una informació completa, fiable i actualitzada, garantint l'absoluta confidencialitat de les consultes que es realitzen, així com de les respostes que s'ofereixen en qualsevol de les dues llengües oficials.

**El servei 012 presta els següents serveis:**

- Informació general sobre els més de 2.000 tràmits que es poden realitzar i els diferents serveis que la Generalitat ofereix, especificant tota aquella informació necessària per a iniciar la seua tramitació: terminis, documentació, lloc de presentació, normativa, etc.
- Informació sobre les ofertes i convocatòries d'ocupació pública de la Generalitat, Administracions locals i Universitats de la Comunitat Valenciana, Administració de l'Estat, altres Comunitats Autònomes i Unió Europea.
- Informació dels terminis, les llistes provisionals i definitives i les notes obtingudes de l'ocupació pública convocada per la Generalitat.
- Enviament de la informació genèrica sobre el tràmit i els impresos oficials per a iniciar procediments i realitzar tràmits a través de correu postal o electrònic, evitant desplaçaments a les unitats administratives corresponents.
- Informació sobre l'organització, competències i direcció de totes les unitats administratives de la Generalitat.
- Transfereix les trucades telefòniques dels ciutadans a qualsevol de les persones i departaments de l'organització.
- Facilita la relació de les oficines de registre a les quals el ciutadà es pot dirigir en la Comunitat Valenciana per a presentar documentació dirigida a l'Administració, indicant com es pot presentar en cadascuna d'elles.
- Subscripció a diversos serveis de la Generalitat, entre altres, el Butlletí de novetats de tràmits i ocupació pública.
- Cita prèvia per a l'atenció en les oficines PROP.
- Informació sobre l'estat dels expedients iniciats d'ajuda per la compra d'habitatge, llibertat de cessió, desqualificació, etc.

## COMPROMISOS I INDICADORS

1.Garantim una atenció de qualitat al ciutadà en la prestació dels nostres serveis.

| **Índex general de percepció de la qualitat del servei** | **Valor objectiu** |
|---|---|
| | > 7 sobre 10 |

2. Garantim una atenció personalitzada per informadors qualificats amb tracte amable i adequat a les necessitats de l'usuari.

| **Índex general de percepció del personal que atén el servei** | **Valor objectiu** |
|---|---|
| | > 7 sobre 10 |

3. Responem amb un temps mitjà d'espera, considerat en períodes mensuals, no superior a 20 segons.

| **Temps mitjà d'espera per a les trucades ateses** | **Valor objectiu** |
|---|---|
| | < 20 segons |

4. Garantim la capacitat suficient per a atendre un 95% de les telefonades mensuals rebudes, considerant una mitjana de 6.000 telefonades diàries.

| **% telefonades ateses / rebudes** | **Valor objectiu** |
|---|---|
| | > 95% |

5. Enviem la informació sol·licitada en un termini màxim de 24 h (dins de l'horari d'atenció al ciutadà), de forma gratuïta.

| **% sol·licituds enviades dins del termini / total d'informació demandada** | **Valor objectiu** |
|---|---|
| | > 98% |

6. Responem les queixes i suggeriments en un termini màxim de 20 dies, des de la recepció de la queixa en el servei.

| **% de queixes i suggeriments contestats en termini indicat** | **Valor objectiu** |
|---|---|
| | > 99% |

## AJUDA'NS A PRESTAR UN MILLOR SERVEI

Si vol presentar una queixa, suggeriment o agraïment, sobre qualsevol aspecte general del servei rebut o específicament per incompliments dels compromisos de qualitat explicitats en la carta, pot realitzar-ho a través dels impresos normalitzats que trobarà en qualsevol de les unitats de registre i d'assistència a la ciutadania de la Generalitat, el telèfon 012 o a través de la seu electrònica del Portal www.gva.es on es permet la tramitació telemàtica en l'adreça web que es detalla a continuació:

https://sede.gva.es/va/web/sede_electronica/sede_quejas_y_sug

En cas de detectar qualsevol error, li preguem que ens ho comunique al més prompte possible per a poder corregir-ho.

**On estem**

**Telèfon d'atenció: 012**

Per a trucades des de fora de la Comunitat Valenciana, o per a aquelles persones que disposen d'un servei de tarifa plana per a telefonades a telèfons fixos, el telèfon d'informació administrativa de la Generalitat és 963 866 000 (des de l'estranger + 34 963 866 000)

L'horari d'atenció és de dilluns a divendres de 08.00 a 19.00 hores, i a l'agost de 8.00 a 16.00 hores, excepte els dies festius d'àmbit nacional, festius d'àmbit de la Comunitat Valenciana, i els dies 24 i 31 de desembre.

*** Posem a disposició de la ciutadania els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'aquesta Carta de Serveis, habilitant el seu seguiment a través de la pàgina www.gva.es/carta**