



COMPROMÍS INSTITUCIONAL

La millora contínua dels nivells de qualitat en la prestació dels serveis socials és un dels objectius prioritaris de la Conselleria de Justícia i Benestar Social, perquè, si en qualsevol servei la qualitat és fonamental, en l'àmbit de l'acció social ho és més si és possible, en ser els seus destinataris persones que precisen d'una protecció especial.

Des d'eixe objectiu treballem per a incrementar el benestar i la qualitat de vida dels ciutadans de la Comunitat Valenciana, i, especialment, de les persones majors, les persones en situació de dependència, les persones amb discapacitat o malaltia mental, les dones, els menors, els joves i les famílies.

A través de les nostres cartes de serveis volem donar-los a conèixer els principals compromisos de qualitat que la Conselleria de Justícia i Benestar Social garanteix en la seua actuació, i permetre, a més, la seua constant avaluació i millora.

Jorge Cabré Rico
Conseller de Justícia i Benestar Social

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 este repte i amb este 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 conèixer en tot moment el seu grau de compliment.

La Generalitat contribueix així a donar resposta a l'exigència que conté 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 gaudir d'uns serveis públics de qualitat.



una administració
excel·lent

Carta de

Servicios



Carta de serveis
d'acolliment de
menors en famílies
educadores

La Conselleria de Justícia i Benestar Social, com una actuació pionera dirigida a promoure que els menors en protecció cresquen en un ambient familiar, va posar en marxa l'any 1986 l'acolliment de menors en famílies educadores.

L'acolliment familiar és una mesura de protecció per mitjà de la qual l'entitat pública competent en matèria de protecció de menors atorga l'atenció del menor a una persona o nucli familiar, amb l'obligació de vetllar per ell, tindre'l en la seua companyia, alimentar-lo, educar-lo i procurar-li una formació integral, a fi d'integrar-lo en una vida familiar que substituisca o complementa temporalment a la seua d'origen. Este acolliment pot ser simple (si té caràcter transitori) o permanent, mentres les circumstàncies del menor ho aconsellen.

Els servicis que es presten són, fonamentalment:

- Foment i difusió de l'acolliment familiar com a recurs fonamental en la protecció de menors.
- Informació general sobre el recurs de l'acolliment de menors per famílies educadores dirigides a qualsevol persona interessada, siga a través de sessions informatives, campanyes divulgatives o bé d'informació personalitzada a demanda dels interessats.
- Gestió del procediment d'inscripció en el Registre de Famílies Educadores: recepció i tramitació de la sol·licitud d'inscripció i documentació adjunta, impartició de sessions formatives sobre distints aspectes del recurs i valoració de les famílies per a l'obtenció de l'aptitud per a l'acolliment per part dels tècnics de la Direcció General competent en matèria d'acolliment.
- Emissió del carnet de família educadora.
- Assignació de menor/s a la família educadora en funció de les circumstàncies i interès del menor i de la família i assignació d'un equip tècnic responsable del seguiment de l'acolliment.
- Seguiment i avaluació de l'acolliment i post-acolliment que, en funció de les necessitats de la família educadora, pot englobar els aspectes següents:
 - Suport i assessorament a les famílies durant tot el procés d'acolliment a través de visites domiciliàries, telèfon 24h i altres canals d'atenció.
 - Intervenció educativa, social o psicològica sobre el menor o la família.
 - Actuacions amb la família d'origen del menor en relació amb el desenvolupament adequat de l'acolliment.
 - Supervisió de les visites amb la família biològica, en els casos en què es requereixca.
 - Actuacions de coordinació o mediació amb les direccions territorials, equips municipals de servicis socials, centres de menors, o qualsevol altra entitat relacionada amb l'acolliment amb centres escolars, de salut, etc.
 - Sessions informatives i formatives grupals específiques amb les famílies educadores.
 - Tallers i trobades entre famílies educadores i menors.
 - Assessorament jurídic.
- Gestió d'ajudes econòmiques individualitzades per acolliment familiar. És fonamental comptar amb famílies disposades a convertir-se voluntàriament en famílies educadores, per la qual cosa des d'ací animem les famílies valencianes a sol·licitar informació sobre este recurs en les direccions que figuren en este document.

1. Responem les consultes d'informació que les famílies interessades realitzen a través de la pàgina web en un termini màxim de 24h per personal tècnic qualificat.

% de consultes realitzades per web contestades pel servici en un termini màxim de 24h.	Valor objectiu
	95%

2. Treballem perquè la qualitat de servici en les sessions de formació de les famílies siga valorada satisfactòriament pels sol·licitants.

% d'enquestes amb resultat satisfactori respecte a les sessions de formació inicial.	Valor objectiu
	90%

3. El termini que transcorre des de la presentació de la sol·licitud d'inscripció en el Registre de Famílies Educadores fins a la seua resolució no supera els 6 mesos

% de sol·licituds d'inscripció en el registre, resoltes en un termini no superior a 6 mesos	Valor objectiu
	70%

4. Ens comprometem a emetre d'ofici un carnet de família educadora a totes les famílies registrades que les acredite com a tals, en un termini de 3 mesos.

% de famílies amb carnet.	Valor objectiu
	100%

5. Sense perjudi del servici d'atenció presencial, posem a disposició de les famílies educadores un telèfon 24h d'assessorament i suport per a qualsevol incidència que els puga sorgir, el qual és valorat satisfactòriament per estes.

% d'enquestes amb resultat satisfactori.	Valor objectiu
	95%

6. Prestem un servici de seguiment i avaluació de l'acolliment i postacolliment dels menors per a acompanyar, assessorar i recolzar les famílies en qualsevol aspecte referent a l'acolliment, el qual és valorat satisfactòriament per estes.

% d'enquestes amb resultat satisfactori respecte a l'equip tècnic especialitzat	Valor objectiu
	80%

7. Oferim un suport econòmic a totes les famílies educadores que tinguen un menor acollit a fi de contribuir en la mantenció del menor.

% de famílies educadores amb prestació /famílies que ho han sol·licitat i tenen menor acollit	Valor objectiu
	100 %

El servici amb competència en matèria d'acolliment familiar agraïx tots els suggeriments que el ciutadà puga aportar per a millorar el seu funcionament.

Si té qualsevol problema amb el nostre servici o vol aportar suggeriments, li preguem que empre els impresos normalitzats que, a este efecte, trobarà en qualsevol de les oficines de registre de la Generalitat Valenciana, o a través del portal <www.gva.es> per a la presentació telemàtica de queixes i suggeriments.

Si detecta algun error, li preguem ens ho comuniquem com més prompte millor perquè podem corregir-lo, a través de l'adreça electrònica <menor_web@gva.es>.

On estem

www.gva.es

Oficines d'atenció

Direcció Territorial de Justícia i Benestar Social, Secció de Menors II València

Av. Baró de Càrcer, 36, 46001 València

Tel.: 963 867 547

Direcció Territorial de Justícia i Benestar Social, Secció de Família i Adopcions – Alacant

Rambla Méndez Núñez, núm. 41, 7a planta, 03002 Alacant

Tel.: 966 478 232 / 966 478 268

Direcció Territorial de Justícia i Benestar Social, Secció de Família i Adopcions – Castelló

Av. dels germans Bou, 81, 12003 Castelló de la Plana

Tel.: 964 726 200

Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 09.00 h a 14.00 h. (Fora d'este horari, es pot concertar cita per a ser atés de vesprada).

Pàgina web de la Conselleria

<<http://www.bsocial.gva.es/portal/portal>>

*** Posem a disposició dels ciutadans els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'esta Carta de Servicis, i s'habilita el seu seguiment a través de la pàgina <www.gva.es/carta>.**