COMPROMISO INSTITUCIONAL

La mejora continua de los niveles de calidad en la prestación de los servicios sociales es uno de los objetivos prioritarios de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, pues, si en cualquier servicio la calidad es fundamental, en el ámbito de la acción social lo es más si cabe, al ser sus destinatarios personas que precisan de una especial protección.

Desde ese objetivo trabajamos para incrementar el bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos de la Comunitat Valenciana, y, especialmente, de las personas mayores, las personas en situación de dependencia, las personas con discapacidad o enfermedad mental, las mujeres, los menores, los jóvenes y las familias.

A través de nuestras Cartas de Servicios queremos darles a conocer los principales compromisos de calidad que la Conselleria de Justicia y Bienestar Social garantiza en su actuación, permitiendo, además, su constante evaluación y mejora.

Jorge Cabré Rico
Conseller de Justicia y Bienestar Social

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.

GENERALITAT VALENCIANA

una administración excelente

GENERALITAT VALENCIANA

Carta de servicios de Adopciones

SERVICIOS

La adopción, como medida de protección, tiene la finalidad de proporcionar una nueva familia a los niños y niñas que carecen de una que cubra adecuadamente sus necesidades afectivas, educativas, y materiales. En consecuencia, todo el proceso adoptivo está supeditado al interés del menor. La adopción ha de ser, además, el último recurso, al que se acuda únicamente cuando sea imposible promover las condiciones para que el bienestar del menor esté garantizado permaneciendo en la familia de origen.

De acuerdo con esta finalidad, el Servicio de Acogimiento Familiar y Adopción de la Dirección General del Menor tiene como objetivos:

- Tramitar las solicitudes de adopción nacional e internacional en la Comunitat Valenciana como medida de protección de menores.
- Preparar a las familias candidatas para la llegada de un hijo adoptivo y comprobar que están en condiciones de integrarlo.
- Seleccionar a la familia candidata más adecuada para cada menor adoptable.
- Apoyar a las familias adoptivas para facilitar la integración satisfactoria de todos los miembros tras la adopción.

Los servicios que se prestan son, fundamentalmente:

- Información sobre los procedimientos de adopción y tramitación de las solicitudes de adopción nacional e internacional.
- Preparación de las familias solicitantes de adopción, valoración de su idoneidad y emisión del certificado de idoneidad y otros documentos relacionados.
- Comprobación de que la adopción responde al interés del menor, aprobación de las preasignaciones de menores procedentes de la adopción internacional y asignación de familias a los menores adoptables de la Comunitat Valenciana.
- Seguimiento de los acogimientos preadoptivos, así como de las adopciones internacionales cuando lo requiere el país de origen.
- Asesoramiento y orientación a familias adoptivas y personas adoptadas (servicio post-adopción)

COMPROMISOS E INDICADORES *

1. Las sesiones informativas sobre el proceso de adopción que organizamos periódicamente, ofrecen una información valorada como clara y útil por los usuarios.

% de cuestionarios con un índice de satisfacción igual o superior a 5 sobre 6	Valor objetivo 75%

2. La idoneidad se valora en el Consejo de Adopción en un plazo máximo de 8 meses desde la fecha de presentación de la solicitud de adopción internacional.

% de casos donde el tiempo transcurrido no supera los 8 meses	Valor objetivo 70%

3. Contactamos con la primera familia propuesta para la adopción nacional de un menor en los 2 días siguientes a que se determine que ésta es la medida de protección más adecuada para él.

% de casos en los que se contacta la familia en los 2 días hábiles siguientes al Consejo	Valor objetivo 90%

4. La evaluación psicosocial para la obtención del certificado de idoneidad se realiza con objetividad y respeto, a juicio de las familias solicitantes.

% de encuestas en los que todas las respuestas sobre el trato recibido reflejan satisfacción	Valor objetivo 95%

5. Ponemos en marcha, de forma rápida, una mediación entre la familia solicitante y la ECAI correspondiente, al recibirse una queja.

% de casos en los que se contacta con los interesados en una semana, desde la entrada de la queja en el Servicio	Valor objetivo 90%

6. Mantenemos entrevistas personalizadas con todas las familias que reciben una preasignación para ayudarles a interpretar la documentación antes de decidir si la aceptan o no.

% de casos en los que se lleva a cabo la entrevista	Valor objetivo 100%

7. Ofrecemos un servicio de asesoramientos y orientación en adopción con personal altamente cualificado para ayudar a solucionar los problemas que les surjan a las familias y los menores adoptados.

% de casos en los que la demanda de ayuda de la familia ha sido satisfecha	Valor objetivo 90 %

8. Gestionamos de forma transparente las listas de espera para adopciones internacionales (por países) y de recién nacidos de adopción nacional, actualizándolas, publicándolas y permitiendo su consulta a través de la página web.

% de listas actualizadas trimestralmente.	Valor objetivo 100 %

AYÚDENOS A PRESTAR UN MEJOR SERVICIO

La Dirección General del Menor agradece todas las sugerencias que el ciudadano pueda aportar para mejorar su funcionamiento.

- Si tiene cualquier problema con nuestro servicio o quiere aportar sugerencias, le rogamos que emplee los impresos normalizados que, al efecto, encontrará en cualquiera de las oficinas de registro de la Generalitat Valenciana, o a través del portal www.gva.es para la presentación telemática de quejas y sugerencias.

- Si detecta algún error, le rogamos nos lo comunique lo antes posible para que podamos corregirlo, a través de la dirección electrónica menor_web@gva.es.

Dónde estamos

www.gva.es

Oficinas de atención

Dirección Territorial de Justicia y Bienestar Social, Sección de Familia y Adopciones - VALENCIA
Avda. Barón de Cárcer, 36 46001 VALENCIA
Tel.: 96 386 95 98

Dirección Territorial de Justicia y Bienestar Social, Sección de Familia y Adopciones - CASTELLÓN
Avda. Hermanos Bou, 81 12003 CASTELLÓN
Tel.: 964 72 62 00

Dirección Territorial de Justicia y Bienestar Social, Sección de Familia y Adopciones - ALICANTE
Rambla Méndez Núñez, nº41, 7ª planta 03002 ALICANTE
Tel.: 966 478 217 / 966 478 229

Horario de atención: De lunes a viernes de 9h a 14h. (Fuera de este horario, se puede concertar cita para ser atendido por la tarde.)
Página web de la Conselleria
http://www.bsocial.gva.es/portal/portal

*** 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**