

Les Oficines Comarcals

Corresponen a les oficines comarcals de la Conselleria, en el seu àmbit territorial, les funcions següents:

- Informar els ciutadans sobre els servicis que la Conselleria realitza, així com la seua localització.
- Divulgar i, si és procedent, promoure entre agricultors i ramaders les actuacions que la Conselleria desplega en el sector agrari i alimentari.
- Prestar assistència i assessorament tècnic als agricultors en els problemes de les seues explotacions, així com en les ajudes disponibles.
- Iniciar la tramitació dels expedients d'ajudes.
- Elaborar informes, dades estadístiques i estudis requerits per la Conselleria.
- Realitzar activitats d'inspecció pecuària.
- El registre i la recepció d'escrits i comunicacions.

Compromisos de qualitat amb els CIUTADANS i CIUTADANES

Fiabilitat

- Li proporcionem de manera immediata una informació clara i exacta de les condicions i la quantia de les ajudes institucionals (més de 60.000 ajudes tramitades per les OCAPA a l'any).
- L'ajudem en l'emplenament material de la documentació necessària per a sol·licitar ajudes institucionals quan així ens ho requerisca.

Rapidesa

- Ens comprometem a acurtar els terminis de tramitació dels expedients d'ajudes institucionals reduint en un 5% els terminis màxims reglamentàriament establits.
- Li garantim un temps mitjà de resposta inferior a 15 dies laborables en l'emissió del 90% dels informes de certificació d'ajudes en inspeccions agropecuàries.

Tracte personalitzat

- El personal de les oficines l'atendrà, personalment i individualment, de forma amable i respectuosa.

Seguretat

- El diagnòstic i el consell tècnic es realitzarà amb les màximes garanties quant a la seua eficàcia, i es garantirà la realització per part dels tècnics de les visites al camp que calguen, la realització de reunions informatives i la prestació d'un assessorament tècnic agrari professional i independent.

Transparència

- Podrà seguir el grau de compliment dels compromisos establits en esta Carta de Servicis consultant els indicadors de qualitat que es publicaran i actualitzaran periòdicament en la adreça d'internet següent: www.gva.es/carta.

Taula d'INDICADORS. Mesurem la Qualitat

ÀREA DE COMPROMÍS	INDICADORS ASSOCIATS	VALORS OBJECTIUS
FIABILITAT	(Nombre d'expedients d'ajudes institucionals l'emplenament material dels quals és realitzat per les OCAPA / total d'expedients d'ajudes l'emplenament material dels quals és sol·licitat pels interessats) x 100	100%
RAPIDESA	(Nombre d'expedients d'ajudes tramitats per les OCAPA en un termini inferior al 5% del termini legal establert / total d'expedients d'ajudes tramitats) x 100	95%
	(Informes de certificacions d'ajudes en inspeccions agropecuàries emesos abans de 15 dies laborables / total d'informes de certificats emesos) x 100	90%
SEGURETAT	(Assessoraments tècnics -visites al camp, reunions informatives i atenció individualitzada en les OCAPA- realitzats / assessoraments tècnics sol·licitats) x 100	100%
TRANSPARÈNCIA	Accessibilitat on-line a les dades dels indicadors publicats en esta carta (per internet, a través de l'adreça www.gva.es/carta)	100%

Ajude'ns a donar un MILLOR servici

- Si té cap problema amb el nostre servici o hi vol aportar suggeriments, li preguem que utilitze els impresos normalitzats que, a l'efecte, trobarà en qualsevol de les oficines de registre de la Generalitat Valenciana, o en el nostre web (en l'apartat d'atenció al ciutadà).

Número de telèfon 012

HORARI D'ATENCIÓ
AL PÚBLIC:

DE DILLUNS A DIVENDRES:

De 9:00 a 14:00 hores

DIMARTS I DIJOUS:

De 17:00 a 19:00 hores

OFICINES COMARCALS DE LA
CONSELLERIA D'AGRICULTURA, PESCA I ALIMENTACIÓ

PROVÍNCIA D'ALACANT

Callosa d'En Sarrià, Cocentaina, Elx, Novelda, Orihuela, Pego, Sant Joan, Villena

PROVÍNCIA DE CASTELLÓ

La Vall d'Uixó, Lucena, Morella, Sant Mateu, Segorbe, Vall d'Alba, Vila-real, Vinaròs

PROVÍNCIA DE VALÈNCIA

Aldaia, Alzira, Ayora, Carlet, Castelló de Rugat, Catarroja, Chelva, Chiva, Cullera, Enguera, Foios, Gandia, Llíria, Ontinyent, Requena, Sagunt, Torrebaja, Utiel, Xàtiva

COMPROMÍS INSTITUCIONAL



LES OFICINES COMARCALS DE LA CONSELLERIA D'AGRICULTURA, PESCA I ALIMENTACIÓ, PER LA SEUA PROXIMITAT ALS AGRICULTORS I RAMADERS I PEL SEU CONEIXEMENT I IMPLICACIÓ EN EL MEDI RURAL, TENEN COM A OBJECTIU FONDAMENTAL ACOSTAR L'ADMINISTRACIÓ A L'AGRICULTOR I RAMADER PROPORCIONANT-LI INFORMACIÓ I FACILITANT-LI LES GESTIONS NECESSÀRIES PER A ACCEDIR ALS SERVICIS I LES AJUDES EXISTENTS.

EL NOSTRE COMPROMÍS AMB ELS CIUTADANS ÉS MILLORAR I AMPLIAR LA QUALITAT DELS SERVICIS QUE PRESTA LA CONSELLERIA A TRAVÉS D'ESTES OFICINES, PERQUÈ ELS AGRICULTORS I RAMADERS PUGUEN DISPOSAR DE MÉS FACILITATS EN ELS TRÀMITS I GESTIONS DE LA SEUA EXPLOTACIÓ.

MF ANGEL RAMÓN LLIN
LA CONSELLERIA D'AGRICULTURA, PESCA I ALIMENTACIÓ



L'Administració de TOTS

 GENERALITAT VALENCIANA

 CARTA de SERVICIS

 modernitza.com

 CARTA de SERVICIS

Carta de Servicis de les Oficines Comarcals d'Agricultura

de la Generalitat Valenciana

 GENERALITAT VALENCIANA

MISSATGE GENERAL

UNA ADMINISTRACIÓ DEL SEGLE XXI HA DE SER EXIGENT EN LES SEUES METES I RESPONDRE ACTIVAMENT A LES EXPECTATIVES DELS SEUS CIUTADANS. LA GENERALITAT VALENCIANA ACARA ESTE REPTA ASSUMINT COMPROMISOS CONCRETS DE QUALITAT QUE ES PLASMEN EN LES CARTES DE SERVICI.

A TRAVÉS D'ESTES CARTES, ELS CIUTADANS DE LA COMUNITAT VALENCIANA PODRAN EXIGIR LA PRESTACIÓ DE SERVICIS PÚBLICS AMB LES MÀXIMES GARANTIES I CONÈIXER EN TOT MOMENT EL SEU GRAU DE COMPLIMENT.

“UNA ADMINISTRACIÓ DE TOTS ELS CIUTADANS”

2n PLA DE MODERNITZACIÓ DE LA COMUNITAT VALENCIANA