

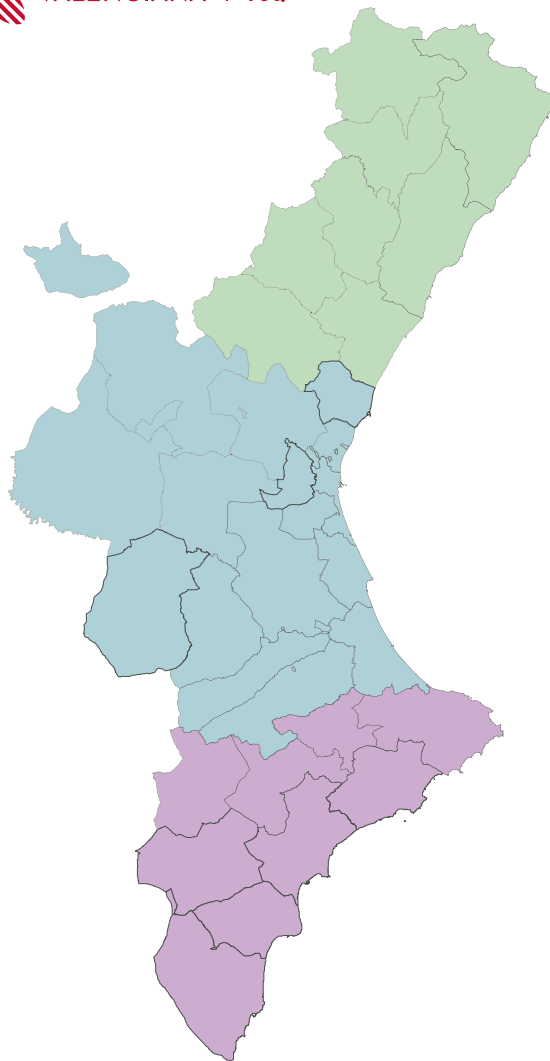
COMPROMÍS INSTITUCIONAL

La millora contínua en la relació de la ciutadania amb l'administració, així com l'excel·lència i transparència en la prestació dels seus SERVEIS, són els objectius bàsics de la nostra organització. A través de la guia Prop Electrònica, la Generalitat posa a disposició de la ciutadania, empreses i altres administracions, informació general sobre la seua organització i els seus procediments, la realització de tràmits i obtenció dels formularis necessaris per a la seua tramitació. Ens comprometem, per tant, a donar un servei de qualitat, que garantim amb els compromisos arrellegats en esta carta.

El Conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació

MITSSAJE GENERA

L'Administració Pública Valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i necessitats de la societat i per això ha de modernitzar i millorar de forma contínua els serveis públics que presta. La Generalitat assumix este repte i amb este fi incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Cartes de Servei com un instrument de millora a través del qual la ciutadania podrà 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 contribuïx aixina 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 els ciutadans i ciutadanes a disfrutar d'uns serveis públics de qualitat.



Carta de
Serveis

una administració
excel·lent

CARTA DE SERVEIS DE LA
GUIA PROP ELECTRÒNICA

SERVEIS

La Guia PROP Electrònica publicada en el portal corporatiu de la Generalitat arreplega, a través d'un punt únic d'accés, tota aquella informació administrativa que pot ser d'interés per a la ciutadania, empreses i altres administracions públiques. Integra el catàleg de procediments administratius de la Generalitat i el seu sector públic.

La Guia PROP Electrònica presta els SERVEIS següents:

- 1.- Facilita informació general sobre els tràmits que es poden realitzar i els distints serveis que la Generalitat ofereix, especificant tota aquella informació necessària per a iniciar la seua tramitació: terminis, documentació, lloc de presentació, normativa, etc.
- 2.- Facilita informació i seguiment sobre totes les ofertes i convocatòries d'ocupació públic de la Generalitat. A més, facilita informació sobre les ofertes d'ocupació públic publicades en els butlletins oficials d'administracions locals i universitats de la Comunitat Valenciana, administració de l'Estat, altres comunitats autònomes i Comunitat Europea.
- 3.- Facilita l'accés a formularis oficials per a iniciar procediments i realitzar tràmits, permetent la descàrrega i emplenament dels formularis per al seu registre.
- 4.- Facilita l'accés des de la informació general del tràmit a la tramitació telemàtica.
- 5.- Facilita informació sobre l'organització, competències, adreça, mapa de localització, telèfon, fax i correu electrònic de les unitats administratives de la Generalitat i dels òrgans judicials. S'ofereix igualment la informació de localització subministrada per entitats locals.
- 6.- Facilita informació sobre el personal al servei de la Generalitat: identificació i localització.
- 7.- Facilita la relació de les oficines a què el ciutadà es pot dirigir a la Comunitat Valenciana per a presentar documentació dirigida a l'Administració, indicant quin es pot presentar en cada una d'elles.
- 8.- Facilita informació de les últimes novetats en tràmits i ofertes d'ocupació públic a través de la subscripció al "Butlletí de Novetats".

COMPROMISOS I INDICADORS

1. Actualitzem diàriament la informació sobre tràmits i serveis de la Generalitat.

Termini d'actualització	Valor objectiu
	48 hores

2. Proporcionem una informació clara i actualitzada, sobre les ofertes d'ocupació públic en les distintes Administracions Públiques, permetent el seguiment complet d'aquelles que corresponen a la Generalitat i els seus organismes autònoms.

Termini màxim d'actualització i/o seguiment	Valor objectiu
	48 hores

3. Facilem l'accés als formularis normalitzats de tràmits i ofertes d'ocupació públic incloses en la guia, de manera que puguem descarregar-se i complimentar-se electrònicament.

Formularis disponibles a través de la guia	Valor objectiu
	90%

4. Garantim l'accés directe a la tramitació electrònica des de la pantalla d'informació general del tràmit, si és el cas.

Accessos disponibles a la tramitació electrònica en relació als existents	Valor objectiu
	99%

5. Avisem diàriament al ciutadà que ho desitge, a través d'un correu electrònic, de les últimes novetats de tràmits i SERVEIS i/o ofertes d'ocupació públic.

Percentatge de dies que s'envia el butlletí de novetats	Valor objectiu
	99%

6. El portal està disponible 24 hores al dia, 7 dies a la setmana, per a tots els serveis, excepte les parades programades. (Els tancaments temporals del portal es publiciten en el mateix amb un mínim de 24 hores d'antelació).

Percentatge de dies de disponibilitat dels serveis per Internet	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 explicats 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 seua 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 algun error, li preguem ens ho comuniquem al més prompte possible per a poder Corregir-ho.

On estem
www.gva.es

Disponibilitat de la pàgina web: 24 hores al dia, 7 dies a la setmana, excepte parades programades.

Estàndard AA del protocol de pautes d'accessibilitat establides pel W3C.

Especificacions tècniques d'ús: servici d'accés lliure a través d'Internet Explorer i Firefox (no cal disposar de certificat digital).

*** 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**

