

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

Elevar els nivells de qualitat en els serveis que demanda la ciutadania, dissenyant i aplicant per a açò instruments concrets de millora, és un compromís de la Generalitat i per tant d'esta Conselleria, que ve demostrant la seua implicació amb la millora de la qualitat dels serveis públics i amb una major transparència en l'exercici de l'activitat pública, en resposta a les necessitats i expectatives de la ciutadania.

La Carta de Serveis de la Inspecció General de Serveis, donant resposta a l'anterior, prioritza, a estos efectes i entre altres, aquells serveis que este important òrgan de control intern presta directament a la ciutadania i també al propi personal de la Generalitat, tractant de potenciar la seua visibilitat i, sobretot, com a demostració dels valors que inspiren el seu comportament. Entre altres, els que fan referència a la vocació de servei a la ciutadania, l'aposta per la transparència, la rendició de comptes i la responsabilitat, objectivitat, rigor, diligència i celeritat en el seu treball, comproment-se per a això a complir els compromisos explicitats en esta carta de serveis.

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

MISSATGE GENERAL

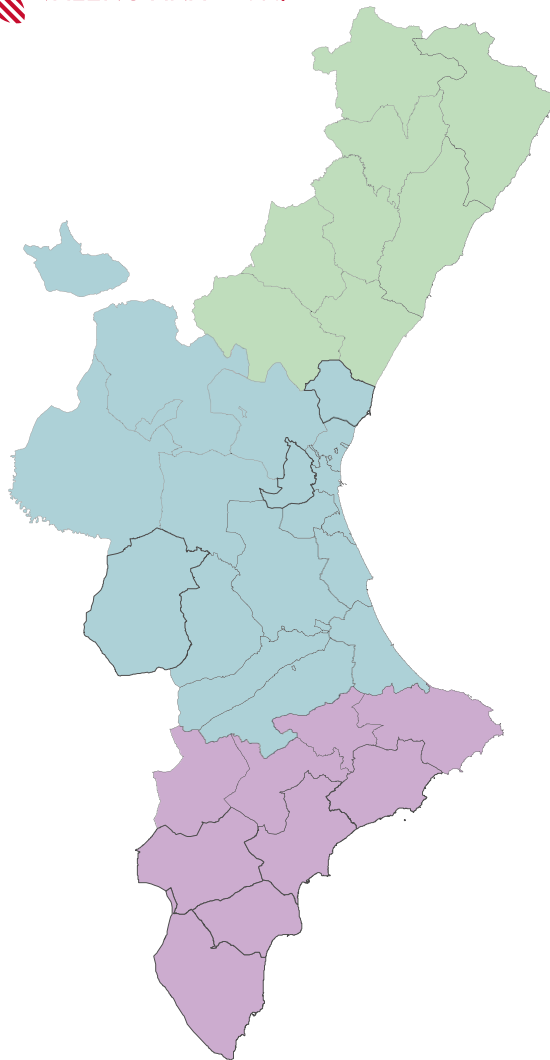
L'Administració Pública Valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i necessitats de la societat i per a això ha de modernitzar i millorar de forma contínua els serveis públics que presta. La Generalitat assumix este repte i amb este fi incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte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



GENERALITAT
VALENCIANA

TOTS
A UNA
veu



GENERALITAT
VALENCIANA

TOTS
A UNA
veu



una administració
excel·lent

CARTA DE SERVEIS DE LA
INSPECCIÓ GENERAL DE SERVEIS

SERVEIS

La Inspecció General de Serveis, com a màxim òrgan de control intern de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic instrumental, té com a missió: *Vetlar pel compliment de la legalitat i la prevenció d'irregularitats i males pràctiques administratives, així com pel ple respecte als principis generals d'objectivitat, imparcialitat, eficàcia, eficiència i equitat, exigibles a totes les organitzacions públiques que integren la nostra administració, i contribuir a la millora contínua de la qualitat dels serveis públics prestats per la Generalitat.*

La Inspecció General de Serveis presta els serveis següents:

- Realitzar actuacions de control i inspecció dirigides a vigilar i garantir que el funcionament dels centres i serveis que conformen l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, les seues activitats i la gestió dels seus programes, estructures, processos i procediments, i recursos personals i materials s'ajusten a les lleis, reglaments i la resta de disposicions aplicables en cada cas. Estes actuacions ordinàries s'inclouen en el Pla de la Inspecció General de Serveis.
- Realitzar anàlisis organitzatives i avaluacions de l'eficàcia i l'eficiència en la gestió de les anteriors activitats, programes i serveis, en funció dels objectius finalment aconseguits i en relació amb els recursos utilitzats.
- Desenvolupar actuacions de prevenció i anàlisi de detecció de riscos dirigits a previndre les irregularitats i males pràctiques.
- Investigar possibles irregularitats i infraccions a la legalitat vigent, per iniciativa pròpia o ordre superior (actuacions sobrevingudes de caràcter extraordinari, no previstes en el pla anual) o en virtut de denúncia, amb propostes de mesures de correcció i, si és el cas, recomanacions d'instar la incoació de procediments disciplinaris en cas de concórrer responsabilitats per part del personal empleat públic.
- Desenvolupar les actuacions d'investigació i informe que li atribuisca el protocol de prevenció i actuació en matèria d'assetjament laboral en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat.
- Intervindre en la tramitació i resolució de queixes ciutadanes quan s'incomplix el deure de resposta (queixes de 2a instància).
- Elaborar un informe d'avaluació anual que done compte dels resultats aconseguits en execució del Pla anual de la Inspecció General de Serveis, a fi de promoure la transparència informativa i la rendició de comptes que exigeix i demanda la ciutadania.
- Participar activament en l'impuls, coordinació, supervisió, seguiment, assistència tècnica i avaluació dels plans, programes i iniciatives de millora de la qualitat dels serveis públics (cartes de serveis i avaluacions de qualitat, simplificació administrativa, gestió del sistema d'informació del mercat interior europeu...) amb l'abast i dimensió que en cada pla o projecte respectiu s'establisquen.
- Col·laborar i cooperar amb altres òrgans d'inspecció sectorial (Sanitat, Educació i Serveis Socials), altres òrgans de la pròpia administració (Intervenció General, Direcció General de Tecnologies d'Informació, Direcció General de Funció Pública, INVASSAT, etc.), òrgans de control extern i garants dels drets de la ciutadania dependents de les Corts (Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraude i la Corrupció, Sindicatura de Comptes i Sindicatura de Greuges) i amb altres administracions públiques de l'Administració General de l'Estat, de comunitats autònomes i d'administració local.
- Impartir formació en matèria d'inspecció, gestió de la qualitat i simplificació administrativa en els cursos que s'aproven en els plans anuals de formació del personal de la Generalitat (pla de l'IVAP, EVES, ...).
- Organitzar, desenvolupar i/o participar en jornades i esdeveniments relacionats amb les seues funcions.

COMPROMISOS I INDICADORS

1. Ens comprometem a publicar una fitxa resum de cada una de les actuacions practicades per la Inspecció General de Serveis (IGS) en els 30 dies posteriors a la seua finalització.

% d'actuacions publicades sobre les finalitzades en el pla (mensual).	Valor objectiu
	95%

2. Ens comprometem a publicar el pla de la Inspecció General de Serveis (IGS) en el primer trimestre de la seua vigència.

% de compliment de publicació (anual).	Valor objectiu
	100%

3. En el desenvolupament d'actuacions d'inspecció derivades de denúncies, ens comprometem a realitzar una primera valoració i a posar-nos en contacte amb la persona denunciante en un termini màxim de 15 dies hàbils, des que la denúncia tinga entrada en la Inspecció de Serveis.

% d'acuses de rebut enviats en el termini màxim de 15 dies.	Valor objectiu
	95%

4. Ens comprometem a contactar amb la persona denunciante i a realitzar una anàlisi preliminar de la seua situació en un termini de 6 dies hàbils, en el cas d'investigacions desenvolupades per denúncies per assetjament sexual, per raó de sexe o discriminatori del personal al servei de la GVA.

% de denunciants atesos en un termini de 6 dies.	Valor objectiu
	99%

5. Quan es tracte d'investigacions iniciades per denúncies d'assetjament moral del personal al servei de la GVA, ens comprometem a contactar amb la persona denunciante i a realitzar una anàlisi preliminar de la seua situació en un termini de 10 dies hàbils.

% de denunciants atesos en un termini de 10 dies.	Valor objectiu
	99%

6. Ens comprometem a instar, en el termini màxim de 10 dies, a l'òrgan competent en la matèria perquè done resposta a les queixes ciutadanes no respostes.

% de queixes tramitades en el termini màxim de 10 dies.	Valor objectiu
	95%

7. Ens comprometem a donar publicitat dels resultats de l'informe anual de la Inspecció General de Serveis (IGS) en el primer trimestre de l'exercici següent al de la seua avaluació.

Compliment de la publicació en la web de l'informe de resultats anual en el primer trimestre de l'exercici següent.	Valor objectiu
	100%

AJUDEU-NOS 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 oficines d'assistència en matèria de registre 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/es/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

Inspecció General de Serveis
Passeig de l'Albereda, 16
46010 València

*** 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**

