



ACTUACIÓ ORDINÀRIA PREVISTA EN EL PLA DE LA IGS (2016-2017)

Àrea del pla:

VIII. ACTUACIONS DE COL-LABORACIÓ EN MATÈRIA DE LA QUALITAT DELS SERVEIS I SIMPLIFICACIÓ ADMINISTRATIVA.

Número i denominació de l'actuació en el pla:

24. PROJECTE CARTES DE SERVEIS.

Objectiu/s de l'actuació:

- Elaborar i aprovar un Mapa de Cartes de Serveis en compliment de l'art. 15.2 del Decret 41/2016, del Consell, pel qual s'establix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental
- Elaborar, d'acord l'anterior, un Pla d'Extensió del Sistema de Cartes de Serveis, per al període 2017-2018, que prioritze l'elaboració de cartes en aquells serveis de l'administració que mantenen en la seua prestació un contacte directe amb la ciutadania.
- Culminar la revisió i millora, en col·laboració amb la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, de l'aplicació corporativa de Cartes de Serveis.

Naturalesa de l'actuació i període temporal de referència :

Actuacions desenvolupades per la Inspecció General de Serveis en exercici de la competència de participació activa en l'impuls, coordinació, supervisió, seguiment, suport tècnic i avaluació dels plans, programes i iniciatives de modernització i millora de la qualitat dels serveis públics (Art. 3.2 del Decret 68/2014, de 9 de maig del Consell, pel qual es regula l'exercici de la competència i funcions d'inspecció general dels serveis de l'Administració de la Generalitat.

El gros d'actuacions, referides al projecte de referència, s'han realitzat en 2016 i en 2017.

Data de finalització de l'actuació:

Mapa de Cartes de Serveis de la Generalitat Valenciana i Pla de Revisió i Extensió de Cartes de Serveis 2017-2018, aprovats per Resolució del conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació de 19 de juliol de 2017.

Resultats de l'actuació:

- El Mapa de Cartes de Serveis de la Generalitat Valenciana aprovat, es configura com una eina bàsica d'orientació estratègica i planificació que organitza i dota de coherència al sistema corporatiu de cartes de serveis ja existent i que es pretén potenciar i estendre. És una representació de les cartes de serveis que els distints departaments de la Generalitat (conselleries) tenen, o podrien tindre, en funció d'aquells serveis que presten i que es consideren idonis per ajustar-se o donar resposta a alguns dels criteris bàsics de selecció (impacte directe en la ciutadania, serveis més demandats i percepció o valoració ciutadana de la seua importància o rellevància). Junt amb eixos criteris i adicionalment, en la seua formulació, es té en compte també quins sectors i serveis prestats en altres administracions públiques, amb competències semblants a la nostra, compten amb cartes de serveis vigents i quins atributs de qualitat inclouen en els seus respectius compromisos de qualitat.



- El primer Pla d'Extensió de Cartes de Serveis del període 2017-2018, consensuat amb els diferents departaments del Consell, s'estructura i contempla dos situacions diferents:
 - Cartes de serveis de nova elaboració, seleccionades a partir dels àmbits o serveis previstos en els corresponents mapes departamentals que s'inclouen en el Mapa de Cartes de Serveis de la Generalitat Valenciana.
 - Cartes de serveis a revisar que són fruit de la revisió general i prèvia que, al llarg de 2016, la Inspecció General de Serveis va realitzar de les cartes de serveis en eixe any vigents. Addicionalment, i com a cartes a revisar s'inclouen, també, aquelles que, per circumstàncies plenament justificades, han de quedar sense efecte.

L'àmbit d'actuació inclou tant a l'Administració de la Generalitat com els distints ens del Sector Públic Instrumental de la Generalitat, en els termes definits en l'article 2.3 de la Llei 1/2015, de 6 de febrer, de la Generalitat, d'Hisenda Pública, del Sector Públic Instrumental i de Subvencions.

- Ambdós Plans, van ser presentats i consensuats en la Comissió Tècnica per a la Modernització i Millora de la Qualitat dels Serveis Públics (COSMIQ) i, posteriorment, sotmesos a la consideració de la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement a la Comunitat Valenciana (CITEC), en la reunió celebrada el 4 de juliol de 2017.
- Després de la seua aprovació mitjançant una Resolució del conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació de 19 de juliol de 2017, han sigut difosos i publicats a través de la pàgina web de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació i del Portal de Transparència GVA Oberta.
- La direcció i coordinació de l'execució del pla d'extensió, per al període 2017-2018, s'assigna a la Inspecció General de Serveis dependent de la Sotsdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis, de la Sotssecretaria de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, com a òrgan competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics de la Generalitat.
- D'altra banda, es disposa d'una aplicació corporativa de cartes que ha sigut revisada i millorada, el seu manteniment es realitza des de la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions, que possibilita administrar totes les cartes de serveis d'una forma conjunta, la gravació i actualització periòdica dels seus indicadors i la seua publicació, tant interna com externa (al ciutadà), a través del portal Web de la Generalitat.