COMPROMÍS INSTITUCIONAL

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

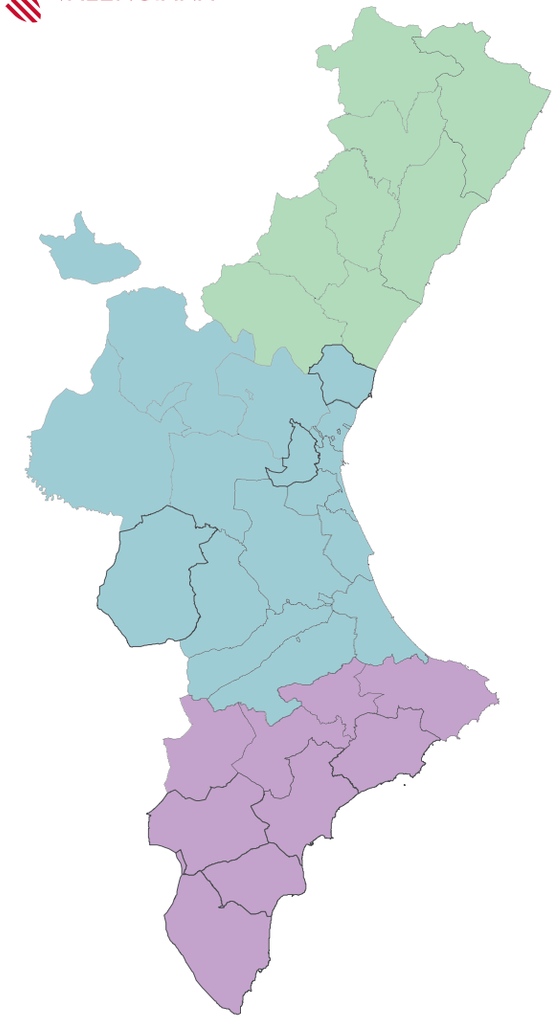
La Carta de Servicis de la Inspecció General de Servicis, donant resposta a este compromís, prioritza, a este efecte, aquells servicis que este òrgan de control intern presta directament a la ciutadania i també al mateix personal de la Generalitat, tractant de potenciar la seua visibilitat i, sobretot, com a demostració dels valors que inspiren la seua actuació i comportament. Entre altres, els que fan referència a la vocació de servici a la ciutadania, l'aposta per la transparència, la rendició de comptes, la responsabilitat del personal que integra esta unitat, la seua objectivitat, rigor, diligència i celeritat en el seu treball. Per a fer-ho, es compromet a complir els compromisos explicitats en esta carta de servicis.

La Consellera de Justícia i Administració Pública

MISSATGE GENERAL

L'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental han d'adaptar-se als nous reptes i necessitats de la societat valenciana, i per a això és necessari modernitzar i millorar de manera contínua els servicis públics que presten.
A este efecte, la Generalitat, en el marc de la seua política de gestió de la qualitat, compta amb el projecte Cartes de Servicis com un instrument de millora a través del qual la ciutadania pot exigir la prestació d'uns servicis públics amb uns nivells de qualitat superiors als exigits en la normativa i conéixer en tot moment el grau de compliment dels compromisos adquirits en la Carta de Servicis.
Tot això en aplicació de l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, que preveu els drets de la ciutadania a una bona administració i a disposar de servicis públics de qualitat.

GENERALITAT VALENCIANA



una administració
excel·lent

GENERALITAT VALENCIANA

CARTA DE SERVICIS DE LA INSPECCIÓ GENERAL DE SERVICIS

SERVICIS

La Inspecció General de Servicis, com a màxim òrgan de control intern de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic instrumental, té com a propòsit i missió vetlar pel compliment de la legalitat i el ple respecte als principis generals d'objectivitat, imparcialitat, eficàcia, eficiència, equitat i bona administració, així com impulsar la prevenció d'irregularitats i males pràctiques administratives i contribuir a la millora contínua de la qualitat del servicis públics prestats per la Generalitat.

El detall de les seues competències, el seu règim de funcionament, principis d'actuació i estructura, així com les relacions de coordinació i col·laboració amb altres institucions i òrgans de control, s'arreplega en la Llei 22/2018, de 6 de novembre, de la Generalitat, d'Inspecció General de Servicis i del sistema d'alertes per a la prevenció de males pràctiques en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, i en el seu reglament de desplegament, aprovat pel Decret 132/2024, d'1 d'octubre, del Consell.

La Inspecció General de Servicis presta els següents servicis:

• Duem a terme actuacions de control, avaluació i inspecció que, incloses en els corresponents plans de la Inspecció General de Servicis, van dirigides a vigilar i garantir que el funcionament dels centres i servicis que conformen l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental s'ajusta a la legalitat.

• Donem resposta a les persones denunciants que s'adrecen a la Inspecció General de Servicis per qualsevol dels canals de comunicació establits, aplicant les mesures de protecció previstes en la normativa vigent.

• Investiguem les possibles irregularitats i infraccions a la legalitat vigent, per iniciativa pròpia, orde superior o, a conseqüència de denúncies i comunicacions anònimes, i proposem en els informes d'inspecció les mesures de correcció corresponents que inclouen, si és el cas, l'exigència de responsabilitats al personal empleat públic, així com a les persones que exercixen càrrecs superiors i directius en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, segons la legislació vigent en matèria de funció pública, transparència i bon govern.

• Coordinem i gestionem el Sistema Intern d'Informació de l'Administració de la Generalitat (SII-GVA) i dels ens del sector públic instrumental que hi té adherits. Per mitjà d'este sistema, atenem les comunicacions que poden ser constitutives d'infraccions del dret de la Unió Europea, així com infraccions penals o administratives greus o molt greus presentades pel seu personal propi, per personal que treballa amb la supervisió o direcció de contractista, subcontractista o proveïdor de la Generalitat, per personal exempleat, becari, voluntari, en formació o participant en processos selectius de la Generalitat.

• Duem a terme les actuacions d'investigació i informe atribuïdes pels protocols de prevenció i actuació en matèria d'assetjament laboral en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat.

• Intervenim en la tramitació i resolució de les queixes ciutadanes quan s'incomplix el deure de resposta per part de l'òrgan objecte de la queixa. Les queixes són les manifestacions de disconformitat amb la prestació dels servicis, especialment sobre tardances, desatencions o qualsevol altre tipus anàleg d'actuació deficient que s'observen en el funcionament dels servicis públics.

• Promovem la transparència informativa i la rendició de comptes que exigix i demana la ciutadania mitjançant la publicació periòdica de fitxes informatives de les principals activitats que du a terme la IGS, i dels informes anuals d'avaluació.

COMPROMISOS I INDICADORS

1. Ens comprometem a elaborar, per a la publicació posterior en la web, l'informe anual d'avaluació del Pla de la Inspecció General de Servicis en el primer trimestre de l'any següent al de la seua execució.

Informe d'avaluació de resultats elaborat en el primer trimestre de l'exercici següent (grau de compliment anual)	**Valor Objectiu 100%**

2. Ens comprometem a incloure en els plans de la Inspecció General de Servicis el seguiment específic d'almenys dos actuacions realitzades en plans anteriors a fi de comprovar l'efectivitat de les recomanacions formulades.

% d'actuacions de seguiment incloses en el pla (grau de compliment anual)	**Valor Objectiu 100%**

3. Ens comprometem a posar-nos en contacte amb totes les persones que denuncien presumptes irregularitats o males pràctiques administratives per a informar-los de la recepció de la denúncia presentada i de la valoració sobre la seua tramitació en el termini màxim de 15 dies hàbils, i reduir a la mitat el termini màxim legalment establit per a això (a este efecte no es consideren les denúncies presentades a través del SII-GVA, que tenen un termini inferior).

% de comunicacions enviades en el termini màxim de 15 dies hàbils des de l'entrada d'una denúncia (grau de compliment trimestral)	**Valor Objectiu 95%**

4. Ens comprometem a donar resposta a totes les persones que denuncien o comuniquen presumptes irregularitats o males pràctiques administratives que, després de la seua admissió, han sigut objecte d'investigació per la Inspecció General de Servicis en el termini de 15 dies hàbils des de la remissió de l'informe definitiu al departament corresponent.

% de respostes donades després de la finalització de les actuacions d'inspecció realitzades (grau de compliment trimestral)	**Valor Objectiu 99%**

5. Quan es tracte de denúncies per un presumpte assetjament moral del personal al servici de l'Administració de la Generalitat, ens comprometem a contactar amb la persona denunciant i a fer una anàlisi preliminar de la seua situació en un termini màxim de 10 dies hàbils.

% de persones ateses en el termini màxim de 10 dies hàbils (grau de compliment anual)	**Valor Objectiu 99%**

6. Quan es tracte de denúncies per un presumpte assetjament sexual, discriminatori o per raó de sexe en l'Administració de la Generalitat, ens comprometem a contactar amb la persona denunciant i a fer una anàlisi preliminar de la seua situació en un termini màxim de dies hàbils.

% de persones ateses en el termini màxim de 6 dies hàbils (grau de compliment anual)	**Valor Objectiu 99%**

7. Ens comprometem a comunicar a la persona interessada, en el termini màxim de 7 dies hàbils, la recepció de la seua queixa per incompliment del deure de resposta a una queixa anterior, presentada davant de qualsevol conselleria o ens del sector públic instrumental i a traslladar-la a l'òrgan competent en la matèria perquè li done la resposta corresponent.

% de comunicacions enviades en el termini màxim de 7 dies hàbils (grau de compliment anual)	**Valor Objectiu 95%**

8. Ens comprometem a publicar en la web una fitxa resum de cada una de les actuacions que han sigut objecte d'investigació en el mes següent a la comunicació de la seua finalització.

% de fitxes publicades d'actuacions investigades en la pàgina web en el termini compromès (grau de compliment trimestral)	**Valor Objectiu 95%**

AJUDEN'NS A PRESTAR UN MILLOR SERVICI

No és competència de la Inspecció General de Servicis la tramitació de denúncies que:

• Es referisquen a actuacions d'altres administracions públiques diferents de la Generalitat.

• Informen sobre infraccions comeses per la ciutadania o empreses privades.

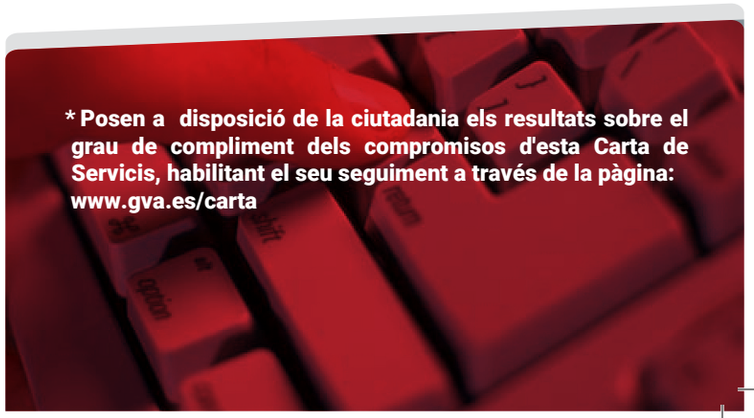
• Posen de manifest fets que tinguen un procediment específic de reclamació o recurs, com poden ser queixes, recursos per discrepàncies davant de resolucions administratives, reclamacions de consumidors i usuaris.

Les denúncies en matèria de sanitat, educació o servicis socials han d'adreçar-se, com a regla general, directament a les inspeccions sectorials respectives i presentar-se a través de qualsevol dels registres administratius que regula l'article 16 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú.

Si vol presentar una queixa, suggeriment o agraïment sobre qualsevol aspecte general del servici rebut o específicament per incompliments dels compromisos de qualitat explicitats en la carta, pot fer-ho omplint els 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 Guia PROP del portal www.gva.es, on es permet la tramitació telemàtica en l'adreça web que es detalla a continuació:

https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?aneu_proc=1236

On estem
Inspecció General de Servicis
Ciutat Administrativa Nou d'Octubre - 46018 València
Correu electrònic: igs@gva.es



*** Posen a disposició de la ciutadania els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'esta Carta de Servicis, habilitant el seu seguiment a través de la pàgina: www.gva.es/carta**