

Compromís institucional

La qualitat de les nostres prestacions és un dels objectius prioritaris de la Conselleria de Benestar Social, en tots els seus àmbits d'actuació: Prestacions sociosanitàries, immigració, servicis socials, discapacitats, família, menor i adopcions, dona i joventut.

Per això, estem desenvolupant un Pla de Qualitat, tant per als centres de servicis socials, com per a les prestacions destinades directament als ciutadans de la Comunitat Valenciana.

Esta Carta de Servicis vol fer conéixer per anticipat què és el que els ciutadans poden esperar i demandar, i els compromisos de qualitat garantits per la Conselleria de Benestar Social.

Alicia de Miguel García
Consellera de Benestar Social



GENERALITAT VALENCIANA

L'Administració de tots



Carta de Servicis de campaments de estiu per a persones amb discapacitat



“Una Administració de tots els ciutadans”

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 afronta este repte assumint compromisos concrets de Qualitat que es plasmen en les Cartes de Servicis.

A través d'estes Cartes, els ciutadans de la Comunitat Valenciana podran exigir la prestació de servicis públics amb les màximes garanties i conéixer en tot moment el seu grau de compliment.

Campaments de estiu per a persones amb discapacitat

La Conselleria de Benestar Social, a través de la Direcció General d'Integració Social de Discapacitats, promou la millora de la qualitat de vida de les persones amb discapacitat i de les seues famílies.

En este sentit, els presta suport econòmic per a l'accés a campaments d'estiu de la Comunitat Valenciana, l'oferta dels quals coordina IVADIS (Institut Valencià d'Atenció a la Discapacitat), entitat adscrita a la Conselleria de Benestar Social.

A través d'este programa de campaments, cada estiu prop de 3.000 persones amb discapacitat psíquica, menors entre 8 i 17 anys i majors d'edat, disfruten com a mínim de 15 dies de vacances en instal·lacions seleccionades en funció del tipus de discapacitat, i amb un programa d'oci que inclou visites culturals i lúdiques.

Per al desenvolupament d'estos campaments és fonamental la col·laboració de més de 1.000 voluntaris cada any.

Compromisos de qualitat amb els ciutadans

Cobertura del servici

Es procura una gestió d'inscripcions eficient a fi d'atendre la totalitat de sol·licituds de plaça en campaments d'estiu per a persones amb discapacitat.

Atenció adequada i bon tracte

Es procura una gestió d'inscripcions eficient a fi d'atendre la totalitat de sol·licituds de plaça en campaments d'estiu per a persones amb discapacitat.

Seguiment i informació

Realització per part de les entitats de memòries personalitzades d'avaluació i seguiment de cada usuari dels campaments d'estiu, i remissió a les famílies i centres.

Informació detallada sobre el desenvolupament global dels campaments d'estiu per a persones discapacitades, resumida en un informe disponible als dos mesos de la seua finalització.

Coordinació i eficàcia

Reunions amb les entitats organitzadores dels campaments per a coordinar i optimitzar la gestió de les sol·licituds d'assistència i la tramitació de les corresponents ajudes econòmiques.

Reserva com a mínim del 80% de les instal·lacions necessàries en el primer trimestre de cada any.

Transparència

El grau de compliment dels indicadors de qualitat del servici es podrà seguir en la pàgina **www.gva.es/carta**.

Taula d'indicadors. Mesurem la qualitat

ÀREA DE COMPROMÍS	INDICADORS ASSOCIATS	VALORS OBJECTIU
COBERTURA DEL SERVICI	Nombre de sol·licituds acceptades respecte les presentades	100%
ATENCIÓ ADEQUADA I BON TRACTE	Nombre anual d' activitats formatives per a voluntaris de campaments d'estiu	Mínim 4 activitats formatives a l'any
SEGUIMENT I INFORMACIÓ	Percentatge d' informes de seguiment rebuts per les famílies o els centres	90%
COORDINACIÓ Y EFICÀCIA	Nombre anual de reunions amb les entitats Percentatge d' instal·lacions reservades en els tres primers mesos de l'any	Mínim 3 reunions a l'any 80%
TRANSPARÈNCIA	Accessibilitat on-line a les dades sobre indicadors	100%

Ajude'ns a prestar un millor servici

- Ajude'ns a agilitzar el nostre treball aportant-nos tota la documentació necessària:
 - Imprés de sol·licitud.
 - Fotocòpia del certificat de minusvalidesa i dictamen tècnic facultatiu.
 - Fotocòpia del D.N.I. i seguretat social.
 - Fitxa psicopedagògica.
 - Fitxa medicosanitària.
 - Tinga en compte que els procediments administratius tenen terminis; informe's dels mateixos i no els esgote.
- Si detecta algun error, preguem que ens el comunique com més prompte millor perquè el poguem corregir.
 - Si té qualsevol problema amb el nostre servici o vol aportar suggeriments, li preguem que utilitze els impresos normalitzats que a este efecte trobarà en qualsevol de les oficines de registre de la Generalitat Valenciana, o en la pàgina web **www.gva.es**, en l'apartat de “Servicis al Ciutadà”.

Directori • www.ivadis.com

Oficina central IVADIS:
Av. del Port, 108 • 46023 València
Tel. **963 378 240** • Fax 963 378 245
Horari 10:00 a 14:00 h • de dilluns a divendres

Delegació provincial Castelló: c/ Cavallers 26, 1ª • 12001 Castelló • Tel. **964 231 200** • Fax 964 231 200
Delegació provincial Elx: Av. d'Alacant, 15 entlo. 03202 Elx • Tel. **966 611 110** • Fax 966 611 127