

COMPROMISO INSTITUCIONAL

La mejora continua en la relación del ciudadano con la Administración y la excelencia en la prestación de sus servicios son los objetivos básicos de nuestra organización. Como parte del *Contact Center* corporativo, la Generalitat pone a disposición de los ciudadanos y empresas el servicio 012 para dar información sobre su organización, trámites administrativos y la obtención de documentos.

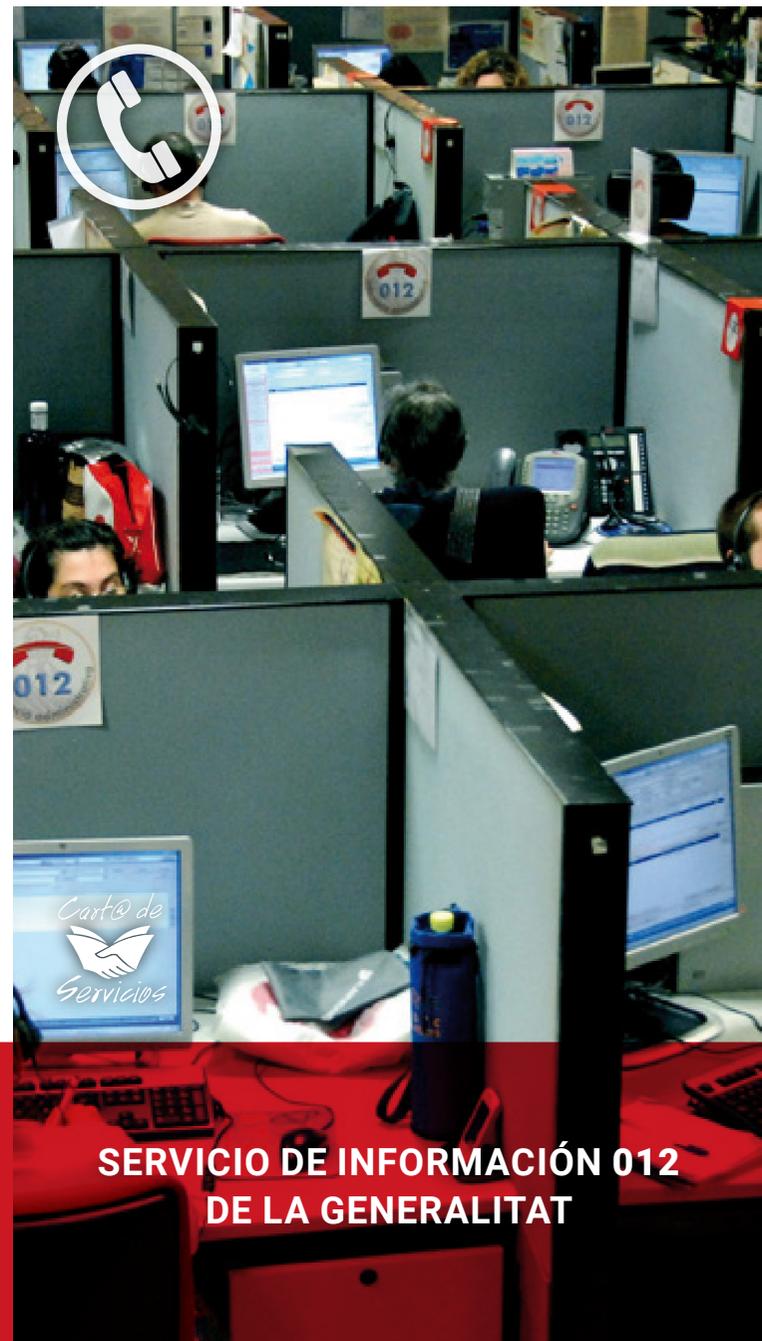
Nos comprometemos por tanto a dar un servicio de calidad, que garantizamos con los estándares de calidad recogidos en esta carta.

El Conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación

MENSAJE GENERAL

La Administración Pública Valenciana debe adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad y para ello ha de modernizar y mejorar de forma continua los servicios públicos que presta. La Generalitat asume este reto y a tal fin incorpora, dentro de su política de modernización, el proyecto Cartas de Servicios como un instrumento de mejora a través del cual los ciudadanos podrán exigir la prestación de unos servicios públicos con las máximas garantías de calidad y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

La Generalitat contribuye así a dar respuesta a la exigencia contenida en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que establece y proclama, en su artículo 9, el derecho general que tienen todos sus ciudadanos a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.



una administración
excelente

SERVICIO DE INFORMACIÓN 012
DE LA GENERALITAT

SERVICIOS

El servicio 012 centraliza el suministro de información administrativa de la Generalitat en un único número de teléfono 012 o a través de un servicio de consulta *on line*. El objetivo principal es ofrecer al ciudadano una información completa, fiable y actualizada, garantizando la absoluta confidencialidad de las consultas que se realizan, así como de las respuestas que se ofrecen en cualquiera de las dos lenguas oficiales.

El servicio 012 presta los siguientes servicios:

- Información general sobre los más de 2.000 trámites que se pueden realizar y los distintos servicios que la Generalitat ofrece, especificando toda aquella información necesaria para iniciar su tramitación: plazos, documentación, lugar de presentación, normativa, etc.
- Información acerca de las ofertas y convocatorias de empleo público de la Generalitat, Administraciones locales y Universidades de la Comunidad Valenciana, Administración del Estado, otras Comunidades Autónomas y Unión Europea.
- Información de los plazos, las listas provisionales y definitivas y las notas obtenidas del empleo público convocado por la Generalitat.
- Envío de la información genérica sobre el trámite y los impresos oficiales para iniciar procedimientos y realizar trámites a través de correo postal o electrónico, evitando desplazamientos a las unidades administrativas correspondientes.
- Información sobre la organización, competencias y dirección de todas las unidades administrativas de la Generalitat.
- Transfiere las llamadas telefónicas de los ciudadanos a cualquiera de las personas y departamentos de la organización.
- Facilita la relación de las oficinas de registro a las que el ciudadano se puede dirigir en la Comunitat Valenciana para presentar documentación dirigida a la Administración, indicando cual se puede presentar en cada una de ellas.
- Suscripción a diversos servicios de la Generalitat, entre otros, el Boletín de novedades de trámites y empleo público.
- Cita previa para la atención en las oficinas PROP.
- Información sobre el estado de los expedientes iniciados de ayuda por la compra de vivienda, libertad de cesión, descalificación, etc.

COMPROMISOS E INDICADORES

1. Garantizamos una atención de calidad al ciudadano en la prestación de nuestros servicios.

Índice general de percepción de la calidad del servicio	Valor objetivo
	> 7 sobre 10

2. Garantizamos una atención personalizada por informadores cualificados con trato amable y adecuado a las necesidades del usuario.

Índice general de percepción del personal que atiende el servicio	Valor objetivo
	> 7 sobre 10

3. Respondemos con un tiempo medio de espera, considerado en periodos mensuales, no superior a 20 segundos.

Tiempo medio de espera para las llamadas atendidas	Valor objetivo
	< 20 segundos

4. Garantizamos la capacidad suficiente para atender un 95% de las llamadas mensuales recibidas, considerando un promedio de 6.000 llamadas diarias.

% de llamadas atendidas / recibidas	Valor objetivo
	> 95%

5. Enviamos la información solicitada en un plazo máximo de 24h. (dentro del horario de atención al ciudadano), de forma gratuita.

% de solicitudes enviadas dentro del plazo / total de información demandada	Valor objetivo
	> 98%

6. Respondemos las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 20 días, desde la recepción de la queja en el servicio.

% de quejas y sugerencias contestadas en plazo indicado	Valor objetivo
	> 99%

AYÚDANOS A PRESTAR UN MEJOR SERVICIO

Si quiere presentar una queja, sugerencia o agradecimiento, sobre cualquier aspecto general del servicio recibido o específicamente por incumplimientos de los compromisos de calidad explicitados en la carta, puede realizarlo a través de los impresos normalizados que encontrará en cualquiera de las oficinas de asistencia en materia de registro de la Generalitat, el teléfono 012 o a través de la sede electrónica del Portal www.gva.es donde se permite la tramitación telemática en la dirección web que se detalla a continuación:

https://sede.gva.es/es/web/sede_electronica/sede_quejas_y_sug

En caso de detectar algún error, le rogamos nos lo comuniquemos lo antes posible para poder corregirlo.

Dónde estamos

Teléfono de atención: 012

Para llamadas desde fuera de la Comunitat Valenciana, o para aquellas personas que dispongan de un servicio de tarifa plana para llamadas a teléfonos fijos, el teléfono de información administrativa de la Generalitat es 963 866 000 (desde el extranjero + 34 963 866 000).

El horario de atención es de lunes a viernes de 08:00 a 19:00 horas, y en agosto de 8:00 a 16:00 horas, excepto los días festivos de ámbito nacional, festivos de ámbito de la Comunitat Valenciana, y los días 24 y 31 de diciembre.

*** Ponemos a la disposición de la ciudadanía los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, habilitando su seguimiento a través de la página: www.gva.es/carta**

