

Conselleria de Justícia i Benestar Social

RESOLUCIÓ de 14 de març de 2012, de la Conselleria de Justícia i Benestar Social, per la qual s'aprova la Carta de Servicis d'Adopcions. [2012/2912]

D'acord amb el que disposa el Decret 19/2001, de 15 de desembre, del Govern Valencià, pel qual s'aprova la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i es regulen les cartes de servicis en la Generalitat, per Orde de 22 de novembre de 2004, de la Conselleria de Benestar Social, es va aprovar la Carta de Servicis d'Adopcions.

Posteriorment, el Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'establixen els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels servicis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat, estableix, en el seu capítol III, la regulació actual de les cartes de servicis.

En concret, el mencionat Decret 62/2010 disposa, en l'article 15, que «les cartes de servicis, com a instruments de millora, són documents que contenen els compromisos de qualitat als quals l'òrgan a què es referix la Carta ajustarà la prestació dels seus servicis en funció dels recursos disponibles i, al mateix temps, proporcionen informació al ciutadà sobre les activitats prestades», i determina, a continuació, en els articles 16 i següents i en la disposició transitòria única, els requisits, el contingut i el procediment per a l'elaboració i revisió de les cartes de servicis.

Cumplint el que disposen els esmentats preceptes, en l'àmbit de la Conselleria de Justícia i Benestar Social s'ha revisat i reelaborat la Carta de Servicis d'Adopcions, seguint en totes les seues fases la metodologia aprovada per a això, el 20 de maig de 2010, per la Direcció General de Modernització de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, en eixe moment, per la qual cosa ha rebut el preceptiu informe favorable de la Secretaria Autònoma d'Administració Pública, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, i ha sigut presentada perquè s'aprove, com a tràmit previ a la seua publicació.

Per tot això, i fent ús de les facultats assignades per l'article 19 del Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, quant a l'autoritat competent per a aprovar-la, resolc:

Primer

Aprovar la Carta de Servicis d'Adopcions d'acord amb el contingut establert en l'annex d'esta resolució.

Segon

Deixar sense efecte la Carta de Servicis d'Adopcions aprovada per Orde de 22 de novembre de 2004, de la Conselleria de Benestar Social.

Tercer

Ordenar la publicació de la present disposició en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Quart

La Carta de Servicis d'Adopcions estarà disponible per al públic a través de l'adreça d'Internet <<http://www.bsocial.gva.es>> o en <www.gva.es/carta>, a partir de la publicació de la present resolució en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*. Tot això sense perjudi d'altres accions divulgatives que, si és el cas, s'adopten.

València, 14 de març de 2012.– El conseller de Justícia i Benestar Social: Jorge Cabré Rico.

Conselleria de Justicia y Bienestar Social

RESOLUCIÓN de 14 de marzo de 2012, de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, por la que se aprueba la Carta de Servicios de Adopciones. [2012/2912]

De acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 19/2001, de 15 de diciembre, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana y se regulan las cartas de servicios en la Generalitat, por Orden de 22 de noviembre de 2004, de la Conselleria de Bienestar Social, se aprobó la Carta de Servicios de Adopciones.

Posteriormente el Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat, establece en su capítulo III la regulación actual de las cartas de servicios.

En concreto, el mencionado Decreto 62/2010 dispone en su artículo 15 que «las cartas de servicios, como instrumentos de mejora, son documentos que contienen los compromisos de calidad a los que, el órgano a que se refiere la Carta ajustará la prestación de sus servicios en función de los recursos disponibles y, al mismo tiempo, proporcionan información al ciudadano sobre las actividades prestadas», determinando a continuación, en los artículos 16 y siguientes y en la disposición transitoria única, los requisitos, el contenido y el procedimiento para la elaboración y revisión de las cartas de servicios.

Cumpliendo lo dispuesto en los citados preceptos, en el ámbito de esta Conselleria de Justicia y Bienestar Social se ha revisado y reelaborado la Carta de Servicios de Adopciones, siguiendo en todas sus fases la metodología aprobada para ello el 20 de mayo de 2010 por la, en esa fecha, Dirección General de Modernización de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, por lo que ha recibido el preceptivo informe favorable de la Secretaría Autónoma de Administración Pública, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, y ha sido presentada para su aprobación, como trámite previo a su publicación.

Por todo ello y en uso de las facultades asignadas por el artículo 19 del Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, en cuanto a la autoridad competente para proceder a su aprobación, resuelvo:

Primero

Aprobar la Carta de Servicios de Adopciones de acuerdo con el contenido establecido en el anexo de esta resolución.

Segundo

Dejar sin efecto la Carta de Servicios de Adopciones aprobada por Orden de 22 de noviembre de 2004, de la Conselleria de Bienestar Social.

Tercero

Ordenar la publicación de la presente disposición en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Cuarto

La Carta de Servicios de Adopciones estará disponible para el público a través de la dirección de Internet <<http://www.bsocial.gva.es>> o en <www.gva.es/carta>, a partir de la publicación de la presente resolución en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*. Todo ello sin perjuicio de otras acciones divulgativas que, en su caso, se adopten.

Valencia, 14 de marzo de 2012.– El conseller de Justicia y Bienestar Social: Jorge Cabré Rico.

TÍTOL: Carta de Servicis d'Adopcions

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 servicis públics que presta. La Generalitat assumix este repte i amb este fi incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Cartes de Servicis com un instrument de millora a través del qual la ciutadania podran exigir la prestació d'uns servicis 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 té tota la ciutadania a disfrutar d'uns servicis públics de qualitat.

«Una Administració Excel·lent»

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

La millora contínua dels nivells de qualitat en la prestació dels servicis socials és un dels objectius prioritaris de la Conselleria de Justícia i Benestar Social, perquè, si en qualsevol servici la qualitat és fonamental, en l'àmbit de l'acció social ho és més si és possible, perquè les seues persones destinatàries necessiten una protecció especial.

Des d'eixe objectiu, treballem per a incrementar el benestar i la qualitat de vida de tota la ciutadania de la Comunitat Valenciana, i, especialment, de les persones majors, les persones en situació de dependència, les persones amb discapacitat o malaltia mental, les dones, els menors, els jòvens i les famílies.

A través de les nostres Cartes de Servicis volem donar-vos a conèixer els principals compromisos de qualitat que la Conselleria de Justícia i Benestar Social garantix en la seua actuació, que permeten, a més, la seua constant avaluació i millora.

Jorge Cabré Rico
conseller de Justícia i Benestar Social

SERVICIS

L'adopció, com a mesura de protecció, té la finalitat de proporcionar una nova família als xiquets i xiquetes que no tenen una que cobrisca adequadament les seues necessitats afectives, educatives, i materials. En conseqüència, tot el procés adoptiu està supeditat a l'interés del menor i de la menor. L'adopció ha de ser, a més, l'últim recurs, on s'acudisca únicament quan siga impossible promoure les condicions perquè el benestar del menor i de la menor estiga garantit si roman en la família d'origen.

D'acord amb esta finalitat, el Servici d'Acolliment Familiar i Adopció de la Direcció General del Menor té com a objectius:

- Tramitar les sol·licituds d'adopció nacional i internacional a la Comunitat Valenciana com a mesura de protecció de menors.
- Preparar les famílies candidates per a l'arribada d'un fill o filla adoptiva i comprovar que estan en condicions d'integrar-los.
- Seleccionar la família candidata més adequada per a cada menor adoptable.
- Donar suport a les famílies adoptives per a facilitar la integració satisfactòria de tots els membres després de l'adopció.

Els servicis que es presten són, fonamentalment:

- Informació sobre els procediments d'adopció i tramitació de les sol·licituds d'adopció nacional i internacional.
- Preparació de les famílies sol·licitants d'adopció, valoració de la seua idoneïtat i emissió del certificat d'idoneïtat i altres documents relacionats.
- Comprovació que l'adopció respon a l'interés dels menors, aprovació de les preassignacions de menors procedents de l'adopció inter-

TITULO: Carta de Servicios de Adopciones

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»

COMPROMISO INSTITUCIONAL

La mejora continua de los niveles de calidad en la prestación de los servicios sociales es uno de los objetivos prioritarios de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, pues, si en cualquier servicio la calidad es fundamental, en el ámbito de la acción social lo es más si cabe, al ser sus destinatarios personas que precisan de una especial protección.

Desde ese objetivo trabajamos para incrementar el bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos de la Comunitat Valenciana, y, especialmente, de las personas mayores, las personas en situación de dependencia, las personas con discapacidad o enfermedad mental, las mujeres, los menores, los jóvenes y las familias.

A través de nuestras Cartas de Servicios queremos darles a conocer los principales compromisos de calidad que la Conselleria de Justicia y Bienestar Social garantiza en su actuación, permitiendo, además, su constante evaluación y mejora.

Jorge Cabré Rico
conseller de Justícia y Bienestar Social

SERVICIOS

La adopción, como medida de protección, tiene la finalidad de proporcionar una nueva familia a los niños y niñas que carecen de una que cubra adecuadamente sus necesidades afectivas, educativas, y materiales. En consecuencia, todo el proceso adoptivo está supeditado al interés del menor. La adopción ha de ser, además, el último recurso, al que se acuda únicamente cuando sea imposible promover las condiciones para que el bienestar del menor esté garantizado permaneciendo en la familia de origen.

De acuerdo con esta finalidad, el Servicio de Acogimiento Familiar y Adopción de la Dirección General del Menor tiene como objetivos:

- Tramitar las solicitudes de adopción nacional e internacional en la Comunitat Valenciana como medida de protección de menores.
- Preparar a las familias candidatas para la llegada de un hijo adoptivo y comprobar que están en condiciones de integrarlo.
- Seleccionar a la familia candidata más adecuada para cada menor adoptable.
- Apoyar a las familias adoptivas para facilitar la integración satisfactoria de todos los miembros tras la adopción.

Los servicios que se presten son, fundamentalmente:

- Información sobre los procedimientos de adopción y tramitación de las solicitudes de adopción nacional e internacional.
- Preparación de las familias solicitantes de adopción, valoración de su idoneidad y emisión del certificado de idoneidad y otros documentos relacionados.
- Comprobación de que la adopción responde al interés del menor, aprobación de las preasignaciones de menores procedentes de la adop-

nacional i assignació de famílies als menors adoptables de la Comunitat Valenciana.

- Seguiment dels acolliments preadoptius, així com de les adopcions internacionals quan ho requerix el país d'origen.
- Assessorament i orientació a famílies adoptives i persones adoptades (servici post-adopció)

COMPROMISOS I INDICADORS

1. Les sessions informatives sobre el procés d'adopció que organitzem periòdicament, oferixen una informació valorada com clara i útil per les persones usuàries.

% de qüestionaris amb un índex de satisfacció igual o superior a 5 sobre 6	Valor objectiu 75%
--	------------------------------

2. La idoneïtat es valora en el Consell d'Adopció en un termini màxim de 8 mesos des de la data de presentació de la sol·licitud d'adopció internacional.

% de casos on el temps transcorregut no supera els 8 mesos	Valor objectiu 70%
--	------------------------------

3. Contactem amb la primera família proposada per a l'adopció nacional d'un menor o una menor en els 2 dies següents a què es determine que esta és la mesura de protecció més adequada per a ell o ella.

% de casos en què es contacta la família en els 2 dies hàbils següents al Consell	Valor objectiu 90%
---	------------------------------

4. L'avaluació psicosocial per a l'obtenció del certificat d'idoneïtat es realitza amb objectivitat i respecte, segons el parer de les famílies sol·licitants.

% d'enquestes en què totes les respostes sobre el tracte rebut reflectixen satisfacció	Valor objectiu 95%
--	------------------------------

5. Posem en marxa, de forma ràpida, una mediació entre la família sol·licitant i l'ECAI corresponent, en rebre's una queixa.

% de casos en què es contacta amb les persones interessades en una setmana, des de l'entrada de la queixa en el servici	Valor objectiu 90%
---	------------------------------

6. Mantenim entrevistes personalitzades amb totes les famílies que reben una preassignació per a ajudar-los a interpretar la documentació abans de decidir si l'accepten o no.

% de casos en què es du a terme l'entrevista	Valor objectiu 100%
--	-------------------------------

7. Oferim un servici d'assessoraments i orientació en adopció amb personal altament qualificat per a ajudar a solucionar els problemes que els sorgisquen a les famílies i els menors adoptats.

% de casos en què la demanda d'ajuda de la família ha sigut satisfeta	Valor objectiu 90%
---	------------------------------

ció internacional y asignación de familias a los menores adoptables de la Comunitat Valenciana.

- Seguimiento de los acogimientos preadoptivos, así como de las adopciones internacionales cuando lo requiere el país de origen.
- Asesoramiento y orientación a familias adoptivas y personas adoptadas (servicio post-adopción)

COMPROMISOS E INDICADORES

1. Las sesiones informativas sobre el proceso de adopción que organizamos periódicamente, ofrecen una información valorada como clara y útil por los usuarios.

% de cuestionarios con un índice de satisfacción igual o superior a 5 sobre 6	Valor objetivo 75%
---	------------------------------

2. La idoneidad se valora en el Consejo de Adopción en un plazo máximo de 8 meses desde la fecha de presentación de la solicitud de adopción internacional.

% de casos donde el tiempo transcurrido no supera los 8 meses	Valor objetivo 70%
---	------------------------------

3. Contactamos con la primera familia propuesta para la adopción nacional de un menor en los 2 días siguientes a que se determine que ésta es la medida de protección más adecuada para él.

% de casos en los que se contacta la familia en los 2 días hábiles siguientes al Consejo	Valor objetivo 90%
--	------------------------------

4. La evaluación psicosocial para la obtención del certificado de idoneidad se realiza con objetividad y respeto, a juicio de las familias solicitantes.

% de encuestas en los que todas las respuestas sobre el trato recibido reflejan satisfacción	Valor objetivo 95%
--	------------------------------

5. Ponemos en marcha, de forma rápida, una mediación entre la familia solicitante y la ECAI correspondiente, al recibirse una queja.

% de casos en los que se contacta con los interesados en una semana, desde la entrada de la queja en el servicio	Valor objetivo 90%
--	------------------------------

6. Mantenemos entrevistas personalizadas con todas las familias que reciben una preasignación para ayudarles a interpretar la documentación antes de decidir si la aceptan o no.

% de casos en los que se lleva a cabo la entrevista	Valor objetivo 100%
---	-------------------------------

7. Ofrecemos un servicio de asesoramientos y orientación en adopción con personal altamente cualificado para ayudar a solucionar los problemas que les surjan a las familias y los menores adoptados.

% de casos en los que la demanda de ayuda de la familia ha sido satisfecha	Valor objetivo 90%
--	------------------------------

8. Gestionem de forma transparent les llistes d'espera per a adopcions internacionals (per països) i de xiquets o xiquetes de bolquers d'adopció nacional, actualitzant-les, publicant-les i permetent la seua consulta a través de la pàgina web.

% de llistes actualitzades trimestralment.	Valor objectiu
	100%

Posem 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>.

Ajudeu-nos a prestar un MILLOR servici

La Direcció General del Menor agraïx tots els suggeriments que el ciutadà puga aportar per a millorar el seu funcionament.

– Si té qualsevol problema amb el nostre servici o vol aportar suggeriments, li preguem que empre els impresos normalitzats que, a este efecte, trobarà en qualsevol de les oficines de registre de la Generalitat Valenciana, o a través del portal <www.gva.es/carta> per a la presentació telemàtica de queixes i suggeriments.

– Si detecta algun error, li demanem que ens ho comuniqui com més prompte millor perquè puguem corregir-ho a través de l'adreça electrònica <menor_web@gva.es>.

On estem

Oficines d'atenció

Direcció Territorial de Justícia i Benestar Social, Secció de Família i Adopcions – VALÈNCIA
Av. Baró de Càrcer, 36 – 46001 VALÈNCIA
Tel.: 963 869 598

Direcció Territorial de Justícia i Benestar Social, Secció de Família i Adopcions – ALACANT
Rambla Méndez Núñez, núm. 41, 7a planta – 03002 ALACANT
Tel.: 966 478 217 / 966 478 229

Direcció Territorial de Justícia i Benestar Social, Secció de Família i Adopcions – CASTELLÓ
Av. Germans Bou, 81 – 12003 CASTELLÓ
Tel.: 964 726 200

Horari d'atenció: de dilluns a divendres de 09.00 h a 14.00 h. (Fora d'este horari, es pot concertar cita per poder ser atesos per la vesprada.)

Pàgina web de la conselleria

<<http://www.bsocial.gva.es/portal/portal>>

8. Gestionamos de forma transparente las listas de espera para adopciones internacionales (por países) y de recién nacidos de adopción nacional, actualizándolas, publicándolas y permitiendo su consulta a través de la página web.

% de listas actualizadas trimestralmente.	Valor objetivo
	100%

Ponemos a disposición de los ciudadanos 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>.

Ayúdenos a prestar un MEJOR servicio

La Dirección General del Menor agradece todas las sugerencias que el ciudadano pueda aportar para mejorar su funcionamiento.

– Si tiene cualquier problema con nuestro servicio o quiere aportar sugerencias, le rogamos que emplee los impresos normalizados que, al efecto, encontrará en cualquiera de las oficinas de registro de la Generalitat Valenciana, o a través del portal <www.gva.es/carta> para la presentación telemática de quejas y sugerencias.

– Si detecta algún error, le rogamos nos lo comuniqui lo antes posible para que podamos corregirlo, a través de la dirección electrónica <menor_web@gva.es>.

Dónde estamos

Oficinas de atención

Dirección Territorial de Justicia y Bienestar Social, Sección de Familia y Adopciones – VALENCIA
Av. Barón de Càrcer, 36 – 46001 VALENCIA
Tel.: 963 869 598

Dirección Territorial de Justicia y Bienestar Social, Sección de Familia y Adopciones – ALICANTE
Rambla Méndez Núñez, nº 41, 7ª planta – 03002 ALICANTE
Tel.: 966 478 217 / 966 478 229

Dirección Territorial de Justicia y Bienestar Social, Sección de Familia y Adopciones – CASTELLÓN
Av. Hermanos Bou, 81 – 12003 CASTELLÓN
Tel.: 964 726 200

Horario de atención: de lunes a viernes de 09.00 h a 14.00 h. (Fuera de este horario, se puede concertar cita para ser atendido por la tarde.)

Página web de la conselleria

<<http://www.bsocial.gva.es/portal/portal>>