



COMPROMÍS INSTITUCIONAL

La millora contínua dels nivells de qualitat en la prestació dels serveis socials és un dels objectius prioritaris de la Conselleria de Justícia i Benestar Social, perquè, si en qualsevol servei 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.

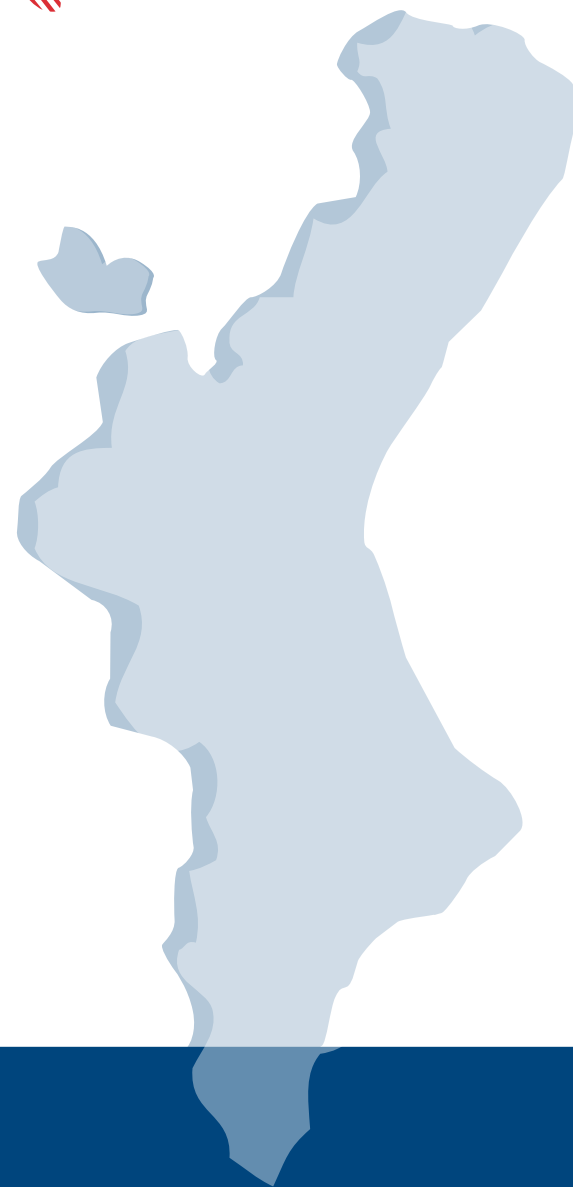
A través de les nostres Cartes de Servicis volem donar-vos a conèixer els principals compromisos de qualitat que la Conselleria de Justícia i Benestar Social garantix en la seua actuació, que permeten, a més, la seua constant avaluació i millora.

Jorge Cabré Rico
Conseller de Justícia i Benestar Social

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 serveis 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 serveis 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 serveis públics de qualitat.



una administració
excel·lent



**Carta de Servicis
d'Adopcions**

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 Servei d'Acol·liment 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 internacional i assignació de famílies als menors adoptables de la Comunitat Valenciana.
- Seguiment dels acolliments preadoptius, així com de les adopcions internacionals quan ho requereix el país d'origen.

Assessorament i orientació a famílies adoptives i persones adoptades (servici post-adopció)

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 objetiu
	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 objetiu
	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 objetiu
	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 objetiu
	95%

5. Posem en marxa, de forma ràpida, una mediació entre la família sol·licitant i l'ECAL 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 objetiu
	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 objetiu
	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 objetiu
	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 objetiu
	100 %

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 puguem 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 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

www.gva.es

Oficines d'atenció

Direcció Territorial de Justícia i Benestar Social, Secció de Família i Adopcions - VALÈNCIA
Avda. Baró de Càrcer, 36 46001 VALÈNCIA
Tel.: 96 386 95 98

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 72 62 00

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.bsosocial.gva.es/portal/portal>

* 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