

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

La transparència de l'activitat pública constituïx un dels principis fonamentals per a garantir el control democràtic de les institucions i l'establiment d'un govern obert. El lliure accés a la informació pública permet conèixer el funcionament, l'organització i les actuacions de l'administració; empodera a la ciutadania i afavorix la participació pública i la col·laboració en els processos de presa de decisió política, amb la qual cosa contribuïx a millorar la qualitat i eficàcia en la gestió dels serveis públics i l'acció de govern.

A través del Portal de Transparència de la Generalitat, GVA Oberta, ens comprometem a facilitar una informació veraç i objectiva que estiga accessible a la ciutadania de forma senzilla i comprensible, garantint en tot moment els paràmetres de qualitat establits en esta carta.

El Conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació

MISSATGE GENERAL

L'Administració Pública Valenciana deu 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 Serveis com un instrument de millora a través del qual la ciutadania podrà 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 tenen tots els seus ciutadans i ciutadanes a disfrutar d'uns serveis públics de qualitat.



EL PORTAL DE TRANSPARÈNCIA DE LA GENERALITAT VALENCIANA



Carta de
Serveis

una administració
excel·lent

CARTA DE SERVEIS DEL PORTAL
DE TRANSPARÈNCIA DE LA
GENERALITAT GVA Oberta

SERVEIS

El Portal de Transparència de la Generalitat, GVA Oberta, és el web en què la Generalitat publica, de manera integrada i proactiva, aquella informació sobre transparència i bon govern requerida per la normativa vigent i pels compromisos adquirits en l'exercici de les seues competències.

L'objectiu final és que la ciutadania conega les accions i polítiques del Consell, i pugui exercir el seu dret a saber sobre continguts o documents que obren en el seu poder, ja que ambdós aportacions afavorixen la formació de l'opinió pública en una societat democràtica.

Els serveis que presta són els que se citen a continuació:

1. Informar sobre quan, com i en què es gasten els diners públics la Generalitat i les entitats obligades per la normativa sobre transparència i comptes oberts.
2. Publicar la normativa vigent i la que està en tràmit d'elaboració.
3. Informar sobre l'estructura organitzativa de la Generalitat, el seu personal empleat públic i el catàleg de serveis i procediments administratius que afecten la ciutadania.
4. Proporcionar informació institucional sobre les activitats, el patrimoni i la renda dels alts càrrecs de la Generalitat i dels seus organismes autònoms.
5. Informar sobre les decisions del Consell, la planificació de les polítiques públiques, el seu seguiment i control.
6. Proporcionar informació rellevant sobre l'ordenació del territori, urbanisme, medi ambient i altres competències de la Generalitat publicades a iniciativa dels seus departaments.
7. Facilitar a la ciutadania l'exercici del dret a saber o dret d'accés a la informació pública, i publicar les seues resolucions.
8. Identificar els òrgans administratius amb funcions en matèria de transparència i accés a la informació pública de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, i publicar les seues dades de contacte.
9. Posar a disposició de la ciutadania el formulari de suggeriments i propostes de millora del Portal de Transparència, GVA Oberta.
10. Donar accés al Portal de *Dades Obertes* de la Generalitat que posa a disposició de la ciutadania dades produïdes per l'Administració de la Generalitat perquè puguen ser usades.

COMPROMISOS I INDICADORS

1. Facilitem semestralment l'accés a les seccions més visitades per la ciutadania en un sol clic

Núm. de seccions més visitades accessibles des de la pàgina d'inici.	Valor objectiu
	mínim de 2 seccions

2. Millorem anualment la comprensió dels continguts del portal per mitjà d'exemples, gràfics o documentació de suport, a partir de les dades arreplegades en *Dóna'ns la teua opinió*

Núm. de continguts revisats anualment.	Valor objectiu
	mínim de 2 continguts

3. Facilitem, per a la seua comoditat, accés directe al text de la normativa citada en el Portal per mitjà d'enllaços als llocs web dels diaris o butlletins oficials corresponents

% de normativa citada que enllaça amb el seu text íntegre.	Valor objectiu
	95%

4. Estructurem, de forma organitzada i comprensible, la documentació relativa a la normativa en tràmit d'elaboració, a fi de fomentar la participació ciutadana

% de normativa en tràmit d'elaboració publicada i amb documentació annexa.	Valor objectiu
	90%

5. Responem totes les consultes realitzades a través del formulari *Dóna'ns la teua opinió* en un termini màxim de 2 dies hàbils des de la seua recepció. En cas de remetre's a l'òrgan competent, vos informem en el mateix termini

% de consultes amb resposta en el termini establert.	Valor objectiu
	95%

6. Garantim la disponibilitat del Portal de Transparència GVA Oberta les 24 h, els 365 dies de l'any

% disponibilitat del Portal.	Valor objectiu
	98%

7. Actualitzem en el Portal els nomenaments dels alts càrrecs de l'Administració de la Generalitat en un termini màxim de 4 dies hàbils des de la seua publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, DOGV

% de publicacions realitzades en el termini establert	Valor objectiu
	90%

8. Actualitzem mensualment la publicació de les resolucions de les sol·licituds de dret d'accés a la informació pública de l'administració de la Generalitat

% d'actualitzacions on s'ha complert el termini	Valor objectiu
	90%

AJUDE'NS A PRESTAR UN MILLOR SERVEI

Si tinguera qualsevol problema o dubte, o bé desitja realitzar algun suggeriment per a millorar els nostres serveis, pot posar-se en contacte amb nosaltres a través del formulari *Dóna'ns la teua opinió sobre el Portal GVA Oberta*.

També pot presentar una queixa, suggeriment o agraïment sobre qualsevol aspecte general del servei rebut, en especial per incompliment dels compromisos de qualitat explicitats en la carta. Per a això pot utilitzar els impresos normalitzats que trobarà en qualsevol de les oficines del registre de la Generalitat, o bé a través del telèfon 012, dels apartats d'atenció a la ciutadania o de la bústia electrònica del portal www.gva.es

Si detecta algun error, li preguem ens ho comuniquem com més prompte millor per a poder corregir-ho.

On estem

www.gvaoberta.gva.es

- Disponibilitat del lloc web: 24 hores al dia, 7 dies a la setmana, excepte les parades programades.
- Estàndard AA del protocol de pautes d'accessibilitat establides pel W3C.
- Especificacions tècniques d'ús: servei d'accés lliure a través d'Internet Explorer, Firefox i Chrome (no es requereix certificat digital).

Seu del Servei de Transparència de l'Activitat Pública

Tel. 012

portaltransparencia@gva.es

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

