

**Legislació consolidada**

**Disposició derogada 21.04.2016**

**DECRET 191/2001, de 18 de desembre, del Govern Valencià, pel qual s'aprova la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i es regulen les cartes de serveis a la Generalitat Valenciana.**

**(DOCV núm. 4156 de 27.12.2001) Ref. 5256/2001**

L'administració pública de la Generalitat Valenciana ha estat plenament compromesa des dels últims anys amb la implantació d'actuacions relacionades amb la qualitat, la millora i la racionalització, amb efectes altament positius.

L'any 1996, el Govern Valencià elaborà i aprovà, per acord de 5 de febrer, el Pla Estratègic de Modernització de l'administració Valenciana (PEMAV), amb un horitzó temporal de quatre anys. L'objectiu d'aquest pla va ser el de millorar el funcionament de l'organització a través del desenvolupament de diferents programes, projectes i accions tots ells enfocats a aconseguir el màxim nivell de transformació de l'organització.

Dins del PEMAV, els projectes iniciats en l'àmbit de la qualitat dels serveis públics tingueren una atenció especial. En aquest sentit, es va desenvolupar el projecte denominat «Calitat» dins del programa «Administració Responsable», l'objectiu del qual era l'elaboració d'estàndards de serveis en els diferents departaments i unitats de la Generalitat Valenciana.

En aquesta línia, per Acord de 24 de febrer de 1998, del Govern Valencià, es va aprovar la progressiva implantació d'un sistema d'avaluació de la qualitat de la gestió dels centres, entitats i serveis de l'administració seguint com a pauta el Model Europeu d'Excel·lència (EFQM). Aquest acord permet d'obtenir un diagnòstic de l'administració valenciana i la seua progressiva millora.

Amb l'experiència altament positiva d'aquest primer pla es va elaborar el Segon Pla de Modernització de la Comunitat Valenciana, com a la renovació del compromís de modernitzar i racionalitzar l'administració pública Valenciana i que va ser aprovat per Acord de 22 de desembre de 2000, del Govern Valencià.

Dins d'aquest segon pla, en què s'emmarca el projecte «Carta del Ciutadà», s'avança cap a un canvi de cultura de servei, amb compromisos clars cap als ciutadans que es plasmen en aquesta carta, i es desenvoluparan a les cartes de serveis amb compromisos explícits en atenció a cadascú dels àmbits.

D'altra banda, la modificació per Llei 4/1999, de 13 de gener, de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, reformula l'article 3 introduint com a principis generals d'actuació de les administracions públiques en les seues relacions amb els ciutadans, la transparència i la participació. Així mateix, aquest precepte estableix com a criteri d'actuació de les administracions públiques l'eficiència i el servei al ciutadà.

Expressament, al títol IV, que regula l'activitat de les administracions públiques, es va introduir com a innovació en la seua redacció primitiva una formulació transcendent formulació dels drets dels ciutadans en els procediments administratius.

De la mateixa manera, les diferents administracions en l'àmbit de la Unió Europea i de l'Organització per a la Cooperació i el Desenvolupament Econòmic (OCDE), tracten processos de reforma que inclouen la gestió de la qualitat com a model de millora de la gestió pública.

En aquest marc, la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana naix com un complement dels drets que el ciutadà ja té garantits per la Constitució i resta de l'ordenament jurídic, ja que comprèn els compromisos del Govern Valencià referents a la millora dels serveis públics.

La Carta del Ciutadà és un instrument de millora de l'administració per a aconseguir, d'una banda, una major transparència en oferir compromisos de qualitat en la gestió del servei i, per una altra, una millora de l'eficiència en l'ús dels recursos públics.

Aquesta carta és producte d'una rigorosa anàlisi interna i externa realitzada en la Generalitat Valenciana. S'ha preguntat als ciutadans sobre l'administració que desitgen a través d'enquestes i de grups de treball; s'ha realitzat un estudi comparatiu de les principals cartes de ciutadà a nivell nacional i internacional; i s'ha consultat, a nivell intern, a la pròpia organització, sobre l'administració que desitgem.

Tota aquesta informació tractada de forma rigorosa ens ha conduït a una Carta del Ciutadà que gira al voltant de tres eixos fonamentals: una administració orientada al ciutadà, una administració eficaç i eficient, i una administració moderna, innovadora i exigent amb ella mateixa. Aquests eixos es concreten en compromisos que desenvolupen aquestes línies d'actuació.

Davall aquest marc general que constitueix la Carta del Ciutadà, es promourà el desenvolupament de cartes específiques i sectorials per a cada tipus de servei públic, que establiran estàndards de qualitat a fi de donar resposta als requeriments dels ciutadans.

En conseqüència, d'acord amb l'article 22.e de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, de Govern Valencià, a proposta del vicepresident segon del Govern Valencià i prèvia deliberació del Govern Valencià, en la reunió de 18 de desembre de 2001,

## DECRETE

### CAPÍTOL I. Disposicions generals

#### **Article 1. Objecte**

Aquest decret té com a objecte aprovar la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana i regular les cartes de serveis a la Generalitat Valenciana.

#### **Article 2. Àmbit d'aplicació**

1. La Carta del Ciutadà serà d'aplicació al conjunt de l'administració pública de la Generalitat Valenciana.

2.<sup>1</sup>

### CAPÍTOL II. De la Carta del Ciutadà

#### **Article 3. Concepte**

1. S'aprova la Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana que constitueix el marc general d'expectatives i aspiracions que els ciutadans i ciutadanes han de tenir assegurades en les seues relacions amb l'administració de la Generalitat Valenciana.

2. Tots els òrgans de l'administració de la Generalitat Valenciana es comprometen a garantir que l'actuació pública desenvolupada donarà adequada satisfacció a aquestes expectatives i aspiracions, d'acord amb el principi de millora contínua dels serveis que presten als ciutadans.

#### **Article 4. Estructura**

La Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana s'estructura en tres eixos fonamentals d'actuació, desenvolupant-se cada u en compromisos:

1. Una administració orientada al ciutadà, que es desenvolupa amb els següents compromisos:

– S'atendran adequadament les necessitats dels ciutadans i ciutadanes per mitjà de tots els canals disponibles: presencial, telefònic, Internet, entre altres, en els dos idiomes oficials de la Comunitat Valenciana.

– Es potenciarà la millora del tracte i de l'atenció ciutadana, i es formarà especialment el personal destinat a aquesta funció.

<sup>1</sup> Article 2.2: derogat pel **DECRET 62/2010, de 16 d'abril**, del Consell, pel qual s'establixen els instruments generals del sistema per a la modernització i la millora de la qualitat dels servicis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat. (DOCV núm. 6250 de 21.04.2010) Ref. Base de dades 004394/2010.

- Es fomentaran i ampliaran els canals per a la participació dels ciutadans en l'elaboració, disseny i millora dels actuals i futurs serveis.
  - S'investigaràn les necessitats i expectatives dels ciutadans, per a desenvolupar nous serveis i millorar els existents.
  - S'impulsarà el desenvolupament i consolidació d'una cultura de servei en l'organització amb l'objectiu de ser excel·lents en l'atenció dispensada.
  - Es quantificarà el grau de satisfacció dels ciutadans i ciutadanes amb relació als serveis que se li ofereixen.
  - Es facilitaràn les vies per a recollir i gestionar les queixes i suggeriments dels ciutadans.
  - S'informarà detalladament, utilitzant tots els canals disponibles, de quins serveis pot rebre el ciutadà de l'administració valenciana, com també a on, com i quan pot rebre'ls.
  - Es plasmaràn en cartes de serveis sectorials i específiques, els estàndards de qualitat als quals els òrgans que conformen l'administració valenciana ajustaran la prestació dels serveis públics, d'acord amb els principis marc recollits en aquesta carta. El grau de compliment dels compromisos que cada òrgan publique en la seua Carta de Servei serà accessible a tots els ciutadans i ciutadanes.
  - S'afavorirà que els col·lectius més desfavorits de la nostra societat puguen accedir de manera igualitària als serveis prestats.
  - S'oferiran tots els serveis atenent a normes que respecten el medi ambient.
2. Una administració eficaç i eficient, que es desenvolupa amb els següents compromisos:
- La simplificació dels procediments administratius amb l'objectiu de fer-los més accessibles, senzills i eficients; l'eliminació dels tràmits innecessaris i, en definitiva, la millora de la qualitat i quantitat dels procediments existents.
  - La utilització dels avantatges que ofereixen les noves tecnologies, seguint incentivant i incrementar la relació amb l'administració a través d'aquestes, i en especial, d'Internet.
  - La implantació de la qualitat com a norma de funcionament intern de l'organització, subordinant-la i adequant-la a la prestació de cadascun dels seus serveis.
  - El funcionament d'una manera equilibrada en tot el territori, atenent a la diversitat de les seues necessitats i característiques particulars.
  - La introducció dels mitjans perquè les decisions es prenguen al nivell més pròxim al ciutadà, donant responsabilitats a les persones que actuen en els serveis de manera directa.
  - La formació permanent dels professionals que es troben al servei dels ciutadans, incentivant programes interns de formació, i preparant d'una manera especial, aquell personal que tracta directament amb el ciutadà.
  - L'assessorament, ajuda i orientació sobre les actuacions a iniciar davant de l'administració.
  - La coordinació entre administracions i entre diferents departaments de l'administració valenciana, de manera que al ciutadà li resulte més fàcil relacionar-se amb la Generalitat Valenciana.
3. Una administració moderna, innovadora i exigent amb ella mateixa, que es desenvolupa amb el compromís de consolidar:
- Una administració que s'adapta a la nova societat de la informació i del coneixement, incorporant les últimes i més competitives tecnologies.
  - Una administració comunicativa, oberta i accessible que estableix noves vies de comunicació amb el ciutadà, reduint les barreres físiques i obrint vies més ràpides, còmodes i eficaces.
  - Una administració dinàmica i participativa en projectes i esdeveniments nacionals i internacionals, que es dona a conèixer i incorpora les tendències més innovadores de cada moment.
  - Una administració moderna, compromesa amb l'accessibilitat i utilització de la tecnologia més avançada, per a agilitar la gestió dels serveis dirigits al ciutadà.
  - Una administració exigent en les seues metes, que defineix objectius de millora del servei mesurables i que es poden auditar, basats en les necessitats dels ciutadans, que es plasmen a les cartes de servei sectorials a desenvolupar de forma permanent.
  - Una administració exigent amb les persones de la seua organització, que forma a cada una d'elles, i que tracta d'optimitzar al màxim les seues capacitats professionals per a aconseguir la millora contínua del seu rendiment.
  - Una administració exigent amb la millora, que porta a terme l'autoavaluació dels seus serveis amb models d'excel·lència en la gestió i que es compara amb les millors pràctiques a nivell nacional i internacional.

**Article 5. Difusió, seguiment i percepció ciutadana del contingut de la carta**

La Generalitat Valenciana utilitzarà aquells mitjans de difusió, tant convencionals com aquells que incorpora la nova tecnologia, que siguen necessaris perquè el contingut d'aquesta carta siga conegut per tots els ciutadans i ciutadanes de la Comunitat Valenciana.

La Generalitat Valenciana realitzarà el seguiment sobre la percepció que els ciutadans i ciutadanes tinguen d'aquesta carta a través dels mecanismes que reglamentàriament es desenvolupen, en base principalment al grau de coneixement de la carta i al grau de la seua satisfacció.

**Article 6. Desenvolupament de la carta**

La Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana serà objecte de desenvolupament a través de cartes de serveis sectorials i específiques, que plasmaran els estàndards de qualitat a què s'ajustarà la prestació dels serveis públics d'acord als principis marc recollits en aquesta carta.

CAPÍTOL III. De les cartes de serveis <sup>2</sup>

## DISPOSICIÓ ADDICIONAL

S'autoritza a la Direcció General de Telecomunicacions i Modernització per a l'aprovació de la metodologia d'elaboració de les cartes de serveis de la Generalitat Valenciana. Aquesta metodologia establirà tot el procés d'elaboració, com també el format de publicació de les cartes i els canals bàsics de distribució de la Carta de Serveis, d'acord amb el que preveu aquest decret.

Així mateix s'autoritza la Direcció General de Telecomunicacions i Modernització per a l'elaboració i aprovació d'un sistema homogeni i comú que permeta el seguiment de les cartes de serveis.

## DISPOSICIÓ FINAL

Aquesta disposició entrarà en vigor el dia de la seua publicació en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana, sense perjudici del que estableix la disposició addicional en relació amb les cartes de serveis.

València, 18 de desembre de 2001

EIP de la Generalitat Valenciana,  
EDUARDO ZAPLANA HERNÁNDEZ-SORO

El Vicepresident segon del Govern Valencià,  
JOSÉ JOAQUIN RIPOLL SERRANO

---

<sup>2</sup> Capítol III (articles 7 a 14, ambdós inclosos): derogat pel **DECRET 62/2010, de 16 d'abril**.

## ANÀLISI JURÍDICA

**Aquesta disposició està afectada per:**

Derogada per:

- **DECRET 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental. [2016/2636]**

Modificada per:

- **DECRET 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'establixen els instruments generals del sistema per a la modernització i la millora de la qualitat dels serveis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat. [2010/4302]**