



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

# CARTA de SERVICIS

OFICINA D'ESTADÍSTICA

2022



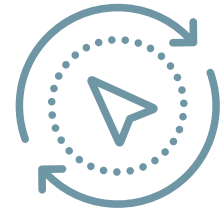




# Presentació

L'Ajuntament de València està desplegant en l'últim període una intensa tasca de modernització de la gestió pública local. Hem normalitzat procediments, simplificat tràmits i acurtat terminis, i hem incorporat en la nostra labor diària la qualitat en el servei, incloent-hi la implementació de les noves tecnologies i la millora contínua. Per mitjà d'esta carta no sols donem a conèixer els serveis que oferim, sinó que també enunciem els compromisos, fruit dels aspectes que més preocupen la ciutadania que és usuària. Per tant, i en línia amb el compromís municipal d'aconseguir una gestió cada vegada més àgil i transparent, auditem anualment el contingut d'esta carta de serveis per a mesurar-ne els resultats i fer-los públics, amb l'objectiu de revisar-los i millorar contínuament el servei prestat.

La Delegació d'Innovació i Gestió del Coneixement ha implantat en el Departament d'Estadística un sistema de treball basat en la millora contínua, que permet obtenir millors resultats per a servir millor a la ciutadania, d'una manera més eficaç i eficient. Este model consistix a recollir la informació de les demandes de la pròpia ciutadania, intentar oferir els serveis més ajustats possibles a estes demandes, avaluar els resultats obtinguts i millorar els processos de manera contínua. Per a això, entre les iniciatives que cal abordar es troba la implantació d'esta carta de compromisos com a instrument de comunicació i qualitat del departament. La missió fonamental d'esta carta de compromisos és, per tant, definir i difondre els serveis que presta el departament d'Estadística dependent d'esta delegació municipal i els compromisos que assumix, per a donar resposta als requeriments de la ciutadania, fer un seguiment del grau de compliment, comunicar els resultats i establir pautes de millora que el porten a l'excel·lència en els seus fins.





## Unitat responsable de la carta de servicis

L'Oficina d'Estadística, que depén de la Delegació d'Innovació i Gestió del Coneixement, és una unitat de producció estadística especialitzada en la producció i difusió d'informació de caràcter estadístic en l'àmbit del municipi de València.

Entre les seues funcions principals està el desenvolupament d'aquelles operacions estadístiques que tenen encomanades segons el Pla valencià d'estadística, juntament amb la recopilació, emmagatzematge i difusió d'operacions a través de la pàgina web.

Les estadístiques generades en l'Oficina d'Estadística es regixen pels principis recollits en el Codi de bones pràctiques de les estadístiques europees (<https://bit.ly/3wb4het>), que busquen assegurar la qualitat i la credibilitat de les dades. Estos principis fan referència, entre altres aspectes, a la independència professional, la protecció de la confidencialitat, la fiabilitat dels resultats, la precisió, actualitat, puntualitat, accessibilitat, claredat, comparabilitat i coherència.







## La nostra **missió**



Produir i difondre informació estadística d'alta qualitat i rellevant per a la societat. El nostre àmbit de treball és la ciutat de València, les seues divisions administratives i la seua àrea metropolitana. Les persones destinatàries del nostre treball són la mateixa administració municipal, així com qualsevol organització, empresa, activitat investigadora o ciutadania en general.



## La nostra **visió**



Convertir-nos en un organisme referent que proporciona informació rellevant, precisa, fiable, oportuna, puntual, coherent, comparable, accessible i clara que permeta la generació de coneixements que afavorisquen els processos democràtics i els avanços de la societat en el municipi de València.



## Els nostres **valors**

- Professionalitat
- Eficàcia
- Objectivitat
- Orientació a les persones usuàries
- Independència
- Cerca de millora permanent
- Transparència



# La finalitat de la nostra labor és

- Afavorir la correcta presa de decisions.
- Millorar la qualitat dels estudis i investigacions sobre la ciutat de València.
- Contribuir al disseny, gestió i avaluació de polítiques públiques.





## Quins servicis oferim?

- **Peticions d'informació estadística.** Atenció personalitzada a les peticions que realitza la ciutadania sobre dades de València.
- **Difusió de la producció estadística des de la pàgina web de l'Oficina d'Estadística.** Actualització permanent en la web de les dades estadístiques disponibles, incloent-hi la metodologia utilitzada.
- **Difusió d'informació "+ accessible".** Publicació de dades de manera oberta, regular i reutilitzable, sense restriccions d'accés.
- **Manteniment del Banc de dades estadístiques.** Base de dades per a facilitar la confecció de taules estadístiques de forma personalitzada amb possibilitat de fer una retrospectiva.
- **Publicacions estadístiques.** Edició i elaboració de publicacions, tant digitals accessibles a través de la web, com en suport físic.
- **Elaboració d'estadístiques a mesura.** Servici personalitzat d'explotació de la informació a partir dels diferents fitxers i bases de dades disponibles, adequats a les necessitats de la persona usuària.
- **Assessorament estadístic a diferents servicis municipals sobre disseny, metodologia i difusió estadístics.** Col·laborar en els projectes d'altres departaments que necessiten assessorament especialitzat en estadística.
- **Col·laboració amb altres organismes públics.** Convenis de col·laboració amb altres organismes públics per a l'obtenció i millora de les dades referides a la ciutat.
- **Col·laboració en plans de formació, pràctiques universitàries i foment de l'ocupació.** Col·laboració perquè l'alumnat universitari pugua realitzar pràctiques i consolidar la formació acadèmica, així com participació en programes de foment de l'ocupació.
- **Baròmetre municipal.** Elaboració d'enquestes i recopilació d'informació sobre opinió pública a la ciutat.
- **Registre d'enquestes i estudis d'opinió.** Difusió d'enquestes i estudis realitzats pels diferents departaments municipals.



# Drets i obligacions de les persones usuàries

Amb caràcter general, els drets de les persones en la seua relació amb les administracions públiques es reconeixen en l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques i l'article 6 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als servicis públics.

## Les persones usuàries tenen dret a:

- Ser tractades amb respecte i deferència.
- Rebre la informació, orientació i assessorament que puguen necessitar i l'adequada atenció en relació amb els servicis prestats.
- Conèixer l'estat de tramitació dels procediments i recursos en què siguen part interessada.
- Conèixer la identitat de les autoritats i el personal sota la responsabilitat del qual es tramiten les actuacions i procediments en què tinguen la condició de persones interessades.
- No aportar documents que ja es troben en poder de l'Administració, així com que se'ls estenga acreditació gratuïta sobre les actuacions realitzades en relació amb la seua atenció.
- Formular al·legacions i aportar els documents que estimen convenients i que puguen ser rellevants per a la resolució dels procediments en què tinguen la condició de persones interessades.
- Rebre tractament reservat i confidencial de la informació relativa a la seua persona i al servici rebut.
- Formular qualsevol suggeriment o reclamació i rebre resposta en el termini establert.
- A la protecció de dades de caràcter personal i, en particular, a la seua seguretat i confidencialitat.





- En particular i de conformitat amb estos preceptes, la ciutadania, en la seua relació amb l'Oficina d'Estadística de l'Ajuntament de València, té dret a:
  - Accedir a la informació estadística publicada.
  - Ser assessorada en la cerca d'informació estadística.
  - Obtindre informació a mida, mitjançant la contraprestació que siga procedent.
  - Rebre amb celeritat la informació sol·licitada.

### **Les persones usuàries tenen l'obligació de:**

- Mantindre sempre una actitud correcta i de respecte cap al personal.
- Complir la normativa vigent i els codis de conducta.
- Facilitar, de manera veraç, les dades d'identificació que siguen necessàries per a realitzar les gestions, tràmits o rebre servicis, així com comunicar qualsevol canvi que es produísca en les seues dades personals.
- Fer un ús adequat de les instal·lacions, respectar els espais i equipaments i col·laborar per a mantindre-les en bon estat.
- Respectar les normes de funcionament intern que prèviament els hagen sigut comunicades i, en tot cas, acceptar i atendre les indicacions o instruccions que puguen rebre del personal dels servicis.
- Omplir de manera correcta, llegible i intel·ligible els documents, instàncies, suggeriments i reclamacions, i proporcionar les dades mínimes necessàries per a la tramitació correcta.
- Satisfer les taxes establides en els servicis en què així estiga disposat.



# Suggeriments i reclamacions

L'Ajuntament de València disposa d'un servici de queixes i suggeriments, així com d'un procediment específic per a la seua tramitació. Els suggeriments s'hi poden presentar:

**Via telemàtica.** A través de la bústia de la ciutadania de la web municipal.

**Via presencial.** Per escrit, amb indicació de les dades personals en qualsevol dels registres d'entrada de l'Ajuntament.

## Quant a les reclamacions, es presentaran:

**Via telemàtica.** A través de la seu electrònica; per a això, cal accedir amb certificat digital.

**Via presencial.** Per escrit, en el Registre General d'Entrada situat en la plaça de l'Ajuntament, en el registre del carrer d'Amadeu de Savoia o en qualsevol dels registres de les juntes de districte, així com també a través dels mitjans que estableix l'article 16 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

## Tant els suggeriments com les reclamacions han de ser contestades en el termini màxim de 30 dies naturals.

Totes estes aportacions seran tingudes en compte en els processos de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'esta carta de servicis.

# Mecanismes de comunicació externa i interna

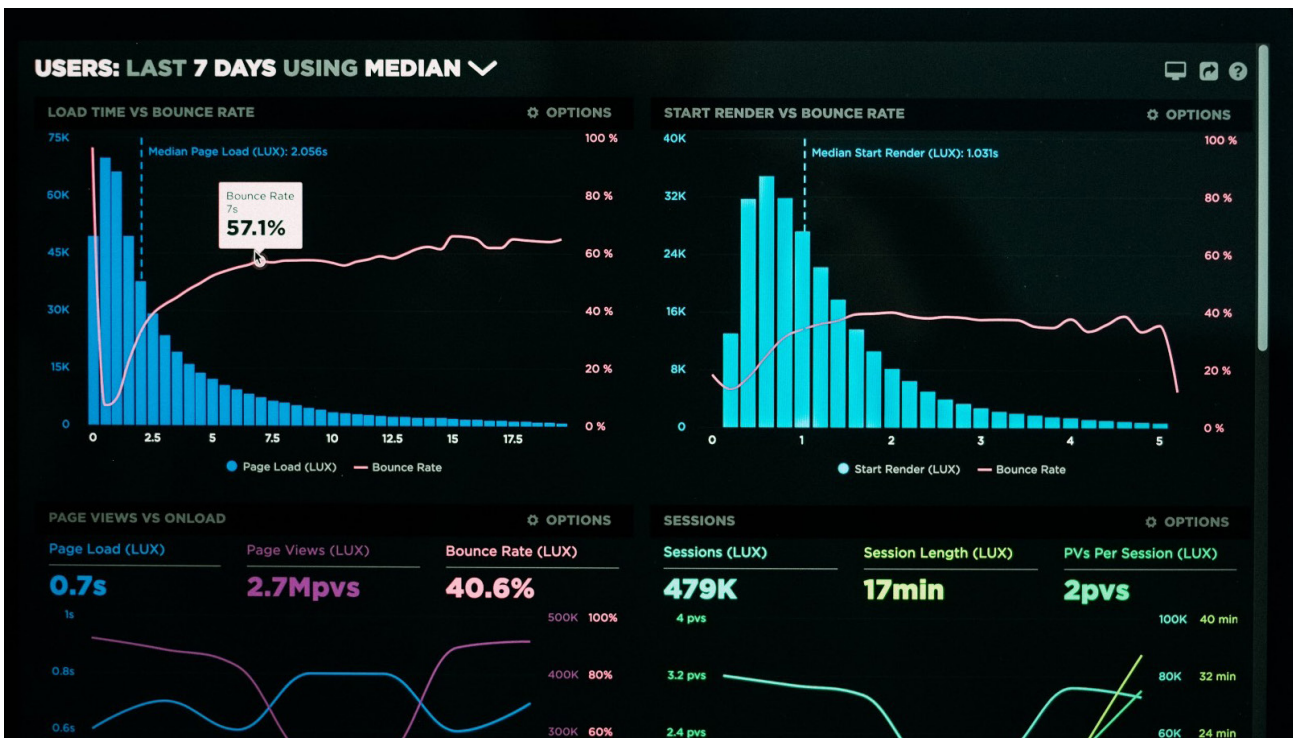
Esta carta està a la disposició de les persones usuàries en la web municipal [www.valencia.es](http://www.valencia.es).



# Mesures d'esmena i compensació en cas d'incompliment de compromisos i formes de consulta dels indicadors de mesurament

Si es detecta alguna desviació del compliment dels compromisos establits, se seguirà el procés propi per a corregir-la: es procedirà a analitzar les causes que l'han propiciada i s'implantaràn les mesures correctores oportunes que n'asseguren el compliment. A més, s'enviarà una comunicació a la persona usuària en què per a donar-li informació de les mesures correctores que cal adoptar.

Si l'incompliment detectat té caràcter sistemàtic i es comprova la impossibilitat que les mesures correctores adoptades puguen esmenar-ho, es procedirà a la reformulació del compromís adquirit.









## Legislació aplicable

- Declaració de l'Oficina d'Estadística Unitat Estadística especialitzada en la producció d'estadístiques (juliol 1994).
- Reglament municipal sobre el registre d'enquestes i estudis d'opinió (juny 2017).
- Decret 11/1991, de 21 de gener, del Consell de la Generalitat Valenciana, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'Estadística de la Comunitat Valenciana
- Llei 5/1990, de 7 de juny, d'estadística de la Comunitat Valenciana.
- Llei 12/1989, de 9 de maig, de la Funció Estadística Pública.
- Reglament (CE) núm. 223/2009 del Parlament Europeu i del Consell d'11 de març de 2009 relatiu a l'estadística europea i pel qual es deroga el Reglament (CE, EURATOM) núm. 1101/2008 relatiu a la transmissió a l'Oficina Estadística de les Comunitats Europees de les informacions emparades pel secret estadístic, el Reglament (CE) nº 322/97 del Consell sobre l'estadística comunitària i la Decisió 89/382/CEE, EURATOM del Consell per la qual es crea un comitè del programa estadístic de les Comunitats Europees.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'estes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades).
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.
- Reial decret legislatiu 781/1986, de 18 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de les disposicions legals vigents en matèria de règim local.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 3/2010, de 5 de maig, d'administració electrònica de la Comunitat Valenciana.
- Ordenança reguladora de l'ús de l'Administració electrònica a l'Ajuntament de València, de 25 de maig de 2012 (BOPV 8 de juny de 2012).
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.





## A quines coses ens comprometem?

## Per a garantir-ne el compliment mesurem:

Millorar la rapidesa en l'atenció a la ciutadania.

01

**Respondre en menys d'una setmana les peticions d'informació ja elaborada.**

Millorar la rapidesa en l'atenció a les peticions d'informació a mida de cada cas.

02

**Respondre en menys d'un mes (des de la recepció de la petició) les peticions d'informació a mida.**

Reduir el temps per a la publicació de la informació, respecte al calendari previst.

03

**Mesurem la diferència entre la dada de publicació efectiva y la prevista en el calendari.**

Millorar la difusió de la informació de l'apartat "Últims dades".

04

**Publicació de la informació d'"Últimes dades" en menys de 2 setmanes des de la recepció d'esta.**

Millorar la qualitat dels enllaços oferits en la pàgina web.

05

**Verificació mensual del funcionament de tots els enllaços en la web del Catàleg de Publicacions i correcció del 100% de les errades.**

**Execució anual del protocol de verificació del contingut dels enllaços web per a comprovar que són correctes i corregir el 100% de les errades.**

Incrementar la publicació d'informació estadística en Twitter.

06

**Publicació de 312 tuits per any (aproximadament 6 tuits per setmana).**



# Carta de servicis de l'Oficina d'Esadística

## Dades generals:

### OFICINA D'ESTADÍSTICA

Plaça Ajuntament, 1  
2a planta - 46002 València  
Accés a l'edifici de l'Ajuntament  
pel carrer de l'Arquebisbe Mayoral, 1  
accessori

### Telèfon:

962 084 196

### Horari d'atenció al públic:

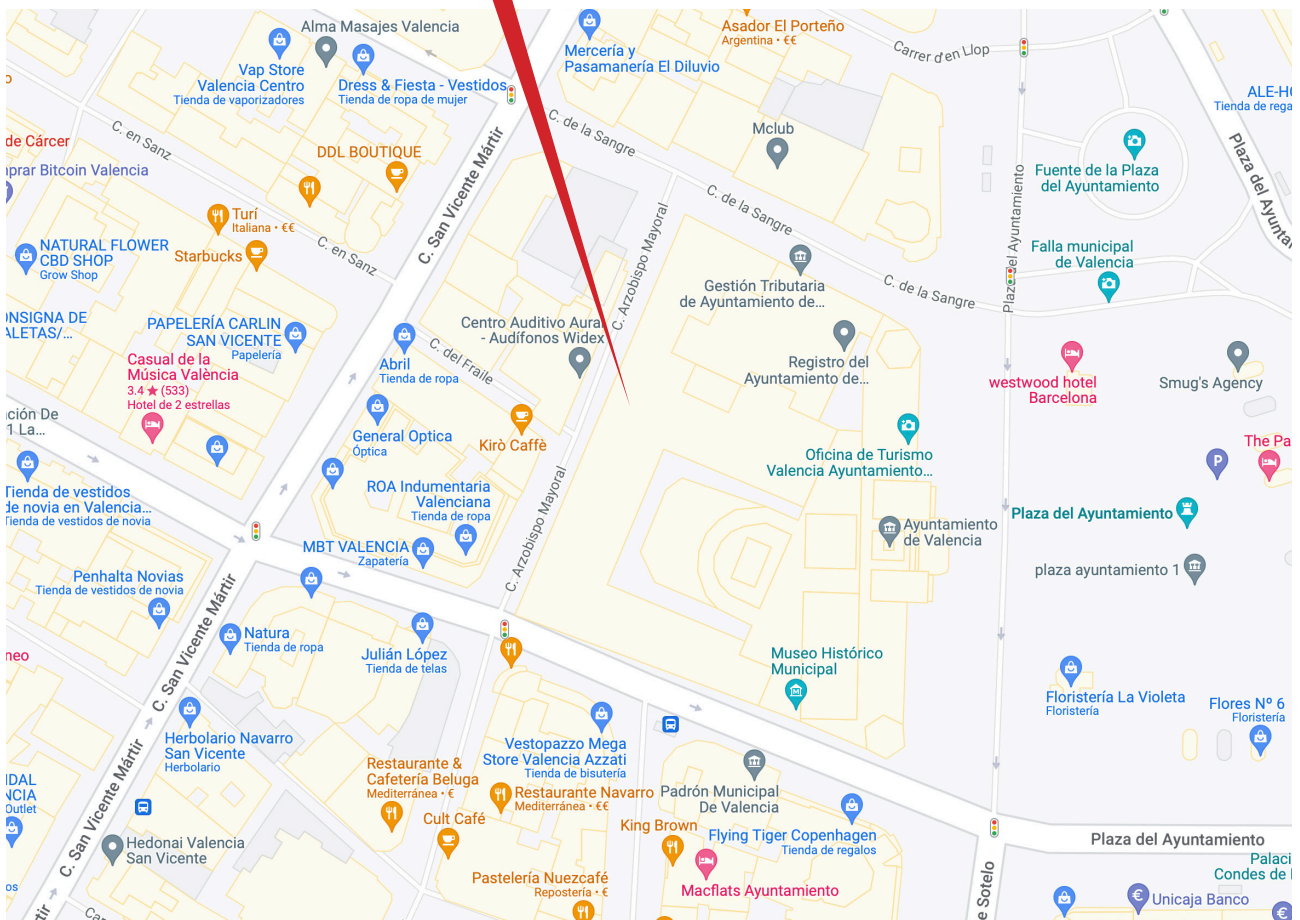
De dilluns a divendres  
de 8:30 a 14:00 h

### Adreça electrònica

[estadistica@valencia.es](mailto:estadistica@valencia.es)

### Per a sol·licituds d'informació:

[infoestadistica@valencia.es](mailto:infoestadistica@valencia.es)



Icones geogràfiques de Freeipk a través de [www.fkiticon.com](http://www.fkiticon.com) - Mapa geogràfic de Google Maps



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**