

## **PUBLICITAT ACTIVA**

Informació institucional, organitzativa i de planificació

### **Informes d'Avaluació de Qualitat dels Serveis Públics**

L'article 33 del Decret 105/2017, de 28 de juliol, del Consell, de desenvolupament de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, en matèria de transparència i de regulació del Consell de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern, fa referència a la publicació d'informació sobre planificació estratègica i avaluació de plans i programes. En el seu apartat 2 disposa que es publicarà la informació següent:

“Els informes d'**avaluació de qualitat dels serveis públics**. Quant a la consideració d'avaluació de qualitat caldrà ajustar-se al que disposa l'article 9 del 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”.

L'article 7 de l'esmentat Decret 41/2016 estableix que quan s'utilitze l'expressió **avaluació de qualitat**, sense més concreció, s'entendrà que s'està fent referència a les **avaluacions de naturalesa externa**, optant-se per emprar el terme autoavaluació per a aquells supòsits en què es vullga al·ludir a les avaluacions de caràcter intern.

L'esmentat article 9 regula les autoavaluacions de qualitat, que són aquelles que es realitzen pels propis integrants d'una organització amb la finalitat de conèixer i avaluar el nivell de qualitat dels seus serveis. **Totes les avaluacions de qualitat incorporaran sempre una fase d'autoavaluació**, a fi de fomentar la implicació i participació de les persones de l'organització.

**En 2016**, s'ha dut a terme les actuacions següents:

Revisió i millora de l'aplicació SIGCAP per a la pràctica d'autoavaluacions i avaluacions de qualitat:

S'ha revisat i millorat el contingut de l'aplicació informàtica corporativa per a la pràctica d'avaluacions de qualitat (SIGCAP), en col·laboració amb la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (DGTIC) de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, a fi d'actualitzar els seus continguts, així com el sistema de puntuació, i realitzar una prova de validació interna.

**En 2017**, s'ha iniciat una autoavaluació pilot, per a validar aquesta aplicació, en la Sotsdirecció General d'Innovació i Qualitat, de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport.

El 4 de juliol de 2017 va tindre lloc una reunió de la Comissió Interdepartamental per a la Modernització Tecnològica, la Qualitat i la Societat del Coneixement a la Comunitat Valenciana (CITEC). Entre altres assumptes, es va tractar sobre les avaluacions de qualitat i es va acordar que cada Conselleria proposarà, a través de la Sotssecretaria, quatre unitats, amb un rang mínim de servei, d'un centre directiu del seu departament o ens del seu Sector Públic Instrumental, perquè es puguen autoavaluar utilitzant esta metodologia, durant el període de vigència del pla (2017-2018).

Per tant, fins a finals de 2018 no serà possible realitzar avaluacions de qualitat, motiu pel qual no es poden publicar els Informes d'Avaluació de Qualitat dels Serveis Públics, previstos en la norma.