

El servicio a los ciudadanos es el objetivo prioritario de la Mancomunidad Río Bodión y mejorar permanentemente la calidad de ese servicio es el empeño de sus máximos responsables.

Asumimos con esta "Carta de Servicios" una obligación escrita y pública de calidad de servicio con todos los ciudadanos que diariamente acuden a nosotros en demanda del mismo.

Queremos convertir al ciudadano en protagonista de nuestra actividad y fomentar su valiosa participación, para ello, las puertas de la Mancomunidad están abiertas a cualquier tipo de sugerencia o queja que pueda producir una mejora de la calidad de nuestro trabajo.

Datos identificativos y fines de la Mancomunidad

La Mancomunidad Río Bodión tiene como misión, no sólo la prestación de los servicios mínimos obligatorios, recogidos en la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del régimen Local, sino además la aplicación de políticas de desarrollo sostenible mediante la prestación de servicios, programas, proyectos y actividades que redunden en el beneficio del territorio mancomunado y contribuya a mejorar la calidad de vida y el bienestar social los ciudadanos de los municipios de Alconera, Atalaya, Burguillos del Cerro, Calzadilla, Feria, Fuente del Maestre, La Lapa, La Morera, La Parra, Los Santos de Maimona, Medina de las Torres, Puebla de Sancho Pérez, Valencia del Ventoso, y Valverde de Burguillos



Dirección: Plaza de España, nº 1

06310 Puebla de Sancho Pérez

Teléfono: 924 575 212

Fax: 924 575 212

E-mail: riobodion@psancho.dip-badajoz.es

Horario de atención al público: De 9.00h a 14.00h.

Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios

La unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios de la Mancomunidad Río Bodión es la propia Mancomunidad.

Mancomunidad Integral Río Bodión

CARTA DE SERVICIOS

ANUNCIO NÚMERO XXXX - BOLETÍN NÚMERO XXX DÍA, Y DE MES DE 200X



Consejería de

Desarrollo Rural

Portugal-Espanha
Cooperação Transfronteiriça
INTERREG III A
Cooperação Transfronteiriça
Espanha-Portugal

JUNTA DE EXTREMADURA

Principales servicios que se ofrecen a los ciudadanos

SERVICIO DE RECOGIDA DE RESIDUOS SÓLIDOS Y SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE

Llevamos a cabo la recogida de residuos sólidos urbanos de todos los municipios de Mancomunidad, y la limpieza de los contenedores para garantizar unas condiciones de salubridad

Elaboramos Estudios de Impacto Ambiental, informamos y prestamos asesoramiento, realizamos campañas de sensibilización, llevamos a cabo la implantación de un Sistema de gestión de residuos sólidos

SERVICIO DE PLANEAMIENTO, ORDENACIÓN, GESTIÓN, EJECUCIÓN Y DISCIPLINA URBANÍSTICA

Llevamos a cabo asesoramiento en materia urbanística a los Ayuntamientos, asesoramos y tramitamos documentación relativa a la rehabilitación de viviendas dentro del Plan de Vivienda de la Agencia de la Vivienda de la Junta de Extremadura.

SERVICIOS SOCIALES

Facilitamos a los ciudadanos el acceso al sistema de los servicios sociales municipales y ofrecemos una respuesta a sus necesidades

SERVICIO DE GESTIÓN DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS, CULTURALES

Promovemos la práctica deportiva de manera habitual y continuada generando hábitos de vida saludables en los habitantes de la Mancomunidad

SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACION DE VÍAS Y CAMINOS PÚBLICOS Y PARQUE DE MAQUINARIA

Conservamos y reparamos los caminos rurales de la Mancomunidad y las obras de interés general de los municipios

SERVICIO DE FOMENTO DEL DESARROLLO LOCAL, ECONÓMICO Y PROMOCIÓN DE EMPLEO Y DE LA FORMACIÓN

Fomentamos el uso de herramientas tecnológicas entre el sector empresarial y la Administración Pública, alfabetizamos tecnológicamente a desempleados, trabajadores del sistema SEXPE y empresarios en los campos del desarrollo y del empleo. Apoyamos iniciativas que creen empleo y contribuyan a localizar estrategias de desarrollo para los Municipios de la Mancomunidad Río Bodión.

Nuestros compromisos de Calidad

- Daremos publicidad a aspectos ambientales de interés para los ciudadanos de la Mancomunidad a través de las páginas Web locales.
- Fomentamos la educación ambiental entre los usuarios de los servicios de la Mancomunidad.
- Resolveremos los expedientes de licencias de actividad no clasificada y permisos de obras menores en un plazo máximo de 20 días
- Proporcionamos a los usuarios información precisa y clara sobre los recursos sociales de Extremadura.
- Aumentaremos la oferta de nuevas disciplinas deportivas en relación con el curso anterior
- Conseguir una mayor participación y extenderla a todos los colectivos de la población.
- Facilitamos a los colectivos que lo soliciten información sobre las intervenciones del servicio y sobre el estado actual de los caminos.
- Resolvemos las consultas presenciales, telefónicas y remitidas por correo electrónico en un plazo máximo de 24 horas desde su recepción.
- Proporcionamos la información solicitada por el usuario en un plazo máximo de 15 días
- Tenemos a disposición del usuario toda la normativa estatal, autonómica y local para la puesta en marcha de proyectos empresariales
- Recabaremos información sobre el estado de los expedientes puestos en marcha por la Agencia de Empleo, y la trasladaremos a su titular

Indicadores de Calidad

- Nº de noticias ambientales publicadas en las páginas Web locales
- Nº de jornadas de sensibilización ambiental celebradas anualmente en la Mancomunidad
- Número de expedientes resueltos fuera de plazo / Número total de expedientes resueltos, en porcentaje
- Nº de quejas recibidas en el servicio por no proporcionar la información solicitada
- Número de nuevas disciplinas ofertadas cada curso
- Número de nuevas inscripciones por anualidad
- Nº de quejas recibidas por no facilitar la información requerida
- Número de consultas presenciales y telefónicas resueltas en plazo / Número total de consultas, en porcentaje
- Número de consultas remitidas por correo electrónico resueltas en plazo / Número total de consultas, en porcentaje
- Número de solicitudes de información respondidas en plazo / Número total de solicitudes de información recibidas, en porcentaje
- Número de quejas recibidas porque la normativa vigente no este disponible
- Nº de quejas recibidas en el servicio por falta de traslado de información al titular del expediente

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados

Una vez que se detecte el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos, bien por parte de cualquier trabajador de la Mancomunidad o bien mediante las quejas recibidas de los usuarios, la Gerente procederá a convocar una reunión extraordinaria del Comité de Seguimiento de la Carta para analizar esta situación, donde se estudiarán las medidas necesarias para solucionar el incumplimiento detectado.

Participación ciudadana

Los ciudadanos colaboran con la Mancomunidad Río Bodión a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que se realizan periódicamente.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

Sistema de Quejas y Sugerencias

La opinión de los ciudadanos interesa a la Mancomunidad Río Bodión. Es muy importante su participación como usuario directo, así es posible detectar dónde se produce el mal funcionamiento de los servicios que prestamos y permite saber dónde se debe mejorar.

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Mancomunidad por alguno de los siguientes procedimientos:

- En los formularios de quejas y sugerencias según el procedimiento establecido en la Mancomunidad "Tratamiento de Quejas y Sugerencias" en vigor y que se encuentran disponibles al público en las instalaciones de la mancomunidad.
- Mediante escritos a la Gerencia.
- Mediante llamada telefónica a la Unidad responsable de la Carta.
- Por correo postal.
- Mediante correo electrónico dirigido a la siguiente dirección riobodion@psancho.dip-badajoz.es
- Las quejas deben hacerse constar en el correspondiente formato, si bien puede ser utilizado cualquier otro formato o carta, siempre y cuando se presenten por escrito y sean firmadas.