

QUEJAS Y SUGERENCIAS



La **Diputación de Badajoz** con el objeto de mejorar la calidad de los servicios que presta, pone a disposición de los/as usuarios/as, un Sistema de Quejas y Sugerencias.

Las Quejas y Sugerencias se deberán presentar preferentemente utilizando el formulario diseñado al efecto y que se encontrará a disposición de los/as usuarios/as en la **Oficina de Información Administrativa**, así como en cualquier Registro General y Auxiliar de las distintas Oficinas de la Diputación de Badajoz y en la página web www.dip-badajoz.es

No obstante, las quejas y sugerencias se podrán presentar a través de un escrito, indicando como mínimo nombre y apellidos, descripción de la queja o sugerencia, domicilio a efectos de comunicaciones y, si es posible, teléfonos de contacto.

Las quejas y sugerencias podrán presentarse por los siguientes medios:

PRESENCIAL

En cualquier oficina de Registro de la Diputación.

CORREO POSTAL

Oficina de Información Administrativa

C/ Felipe Checa, 23

06071 Badajoz

Fax: 924 212 486

Correo electrónico: normalización@dip-badajoz.es

La Unidad correspondiente **acusará recibo de las quejas y sugerencias** presentadas por el/la usuario/a y, a partir de la fecha de recepción, dispondrá de un plazo de **30 días hábiles para darles respuesta**.



DIPUTACIÓN DE BADAJOZ

Área de Fomento, Obras y
Asistencia Técnica a municipios

SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA HIDRÁULICA Y VIARIA

Felipe Checa, 23 – 06071 BADAJOZ

Tel.: 924 212414 / 924 212426

Fax: 924 212434

Email: ihv.fomento@dip-badajoz.es

Web: www.dip-badajoz.es

CARTA DE SERVICIOS

*Carta de Servicios del
Servicio de Infraestructura
Hidráulica y Viaria*



DIPUTACIÓN DE BADAJOZ

Área de Fomento, Obras y
Asistencia Técnica a municipios

PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE OFRECEN LOS CIUDADANOS

- **Conservación y mantenimiento** de la Red de Carreteras Provinciales.
- **Control y seguimiento** de obras y/o actuaciones sobre carreteras provinciales.
- **Redacción de proyectos** de obras en carreteras provinciales.
- **Autorizaciones de obras** y/o actuaciones particulares en las zonas de influencia de las carreteras provinciales.
- **Información** a los/as ciudadanos/as sobre:
 - **Obras en carreteras** provinciales en ejecución o finalizadas.
 - **Obras de refuerzo** de firmes y señalización.
 - **Cortes de carreteras** provinciales.
- **Reposición de la Red** de Saneamiento y Abastecimiento Urbano.
- **Ejecución y reposición** de obras en la Red de Saneamiento y Abastecimiento Urbano. Obras de encauzamiento.
- **Gestión técnica** de inversiones de carácter hidráulico-sanitario de planes provinciales:
 - **Redacción de Proyectos** de obras de abastecimiento, saneamiento y encauzamiento.
 - **Supervisiones** de proyectos de obras.
 - **Direcciones** e Inspecciones de obras.
 - **Control y seguimiento** de obras sobre la red de abastecimiento de agua potable y saneamiento.
 - **Informes y asesoramiento** a los municipios.
 - **Inspección y detección** de fugas de agua en las redes de distribución de municipios.



INDICADORES DE CALIDAD

- **Porcentaje de ejecución** del presupuesto anual de inversiones en la Red de Carreteras Provinciales
- **Nº de Kilómetros** de la red de carreteras provinciales de **nuevo trazado**
- **Nº de kilómetros** de la red de carreteras provinciales en **mantenimiento y conservación**
- **Nº de autorizaciones** concedidas
- **Nº de autorizaciones** denegadas
- **Nº de obras** supervisadas
- **Nº carreteras** cortadas al tráfico
- **Nº proyectos** realizados
- **Nº de noticias y anuncios** sobre el estado de las carreteras y obras realizados anualmente.
- **Nº expedientes** de responsabilidad patrimonial sobre el estado de las carreteras abiertos anualmente.
- **Nº expedientes** de responsabilidad patrimonial sobre el estado de las carreteras negativos para la Administración cerrados anualmente.
- **Nº de convenios** de adquisición de terrenos realizados al año.
- **Nº de expropiaciones** realizadas anualmente.
- **Nº de quejas** y/o reclamaciones recibidas.
- **Porcentaje de ejecución** de obras realizadas en los Convenios suscritos con las Confederaciones Hidrográficas.
- **Porcentaje de ejecución** del presupuesto anual de inversiones en Obras Hidráulicas.



COMPROMISOS DE CALIDAD

- **Optimizar** la ejecución del presupuesto anual de inversiones.
- **Mejorar y mantener** el estado de las carreteras anualmente, así como de la redes de abastecimiento y saneamiento.
- **Agilizar la tramitación** de los expedientes de autorización de obras y/o actuaciones en la zona de influencia de las carreteras provinciales.
- **Mejorar el control y el seguimiento** de las obras realizadas en carreteras provinciales. Y en las obras hidráulicas.
- **Agilizar la redacción de proyectos** de obras tanto Carreteras Provinciales como en obras hidráulicas.
- **Ofrecer información actualizada** sobre el estado de las obras que se realizan en carreteras provinciales mediante GIS.
- **Optimizar la reposición** de la Red de Saneamiento y Abastecimiento Urbano.
- **Optimizar el desarrollo** de los convenios suscritos con las Confederaciones Hidrográficas.

NORMATIVA Y LEGISLACIÓN

ESTATAL

- **Ley de 16 de diciembre** de 1954, de Expropiación Forzosa.
- **Ley 25/1988**, de 29 de julio de Carreteras.
- **R.D. 1812/1994**, de 2 de septiembre por el que se aprueba el Reglamento General de Carreteras. Modificado por el R.D. 1911/1997 de 19 de diciembre, R.D. 597/1999 de 16 de abril y R.D. 114/2001 de 9 de febrero.
- **R.D. 1428/2003** de 21 de noviembre por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación y modificado por el R.D. 965/2006 de 1 de septiembre.
- **Ley 17/2005** de 19 de julio que modifica la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial.
- **Ley 30/2007** de 30 de octubre de Contratos del Sector Público.

REGIONAL

- **Ley 7/1995** de 27 de abril de Carreteras de Extremadura.
- **Ley 12/2001** de 15 de noviembre de Caminos Públicos de Extremadura