

El servicio a los ciudadanos es el objetivo prioritario de la Mancomunidad de Tentudía 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 de Tentudía 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 Bienvenida, Bodonal de la Sierra, Cabeza la Vaca, Calera de León, Fuente de Cantos, Fuentes de León, Monesterio, Montemolín, Pallares y Santa María de Navas, Segura de León.



SEDE CENTRAL

Paseo de Extremadura, nº 196 1ª Planta

06260 MONESTERIO

BADAJOS

Teléfono: 924 51 61 08

Fax: 924 51 61 18

e-mail: administración@mancomunidaddetentudia.com

Oficina de Gestión Urbanística.

C/ Ntra. Sra. De Guadalupe, nº 1

06293 CABEZA LA VACA

Teléfono: 924 583 352

Fax: 924 583 352

Secretaría – Intervención

Plaza de la Constitución, nº 1

06240 FUENTE DE CANTOS

Teléfono: 924 500 211

Horario: 08:00 – 15:00 (de Lunes a Viernes)

PÁGINA WEB: www.mancomunidaddetentudia.com

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 de Tentudía es la propia Mancomunidad.

Mancomunidad Integral de Tentudía



CARTA DE SERVICIOS

ANUNCIO NÚMERO 3041 - BOLETÍN NÚMERO 71 DÍA, 13 DE ABRIL DE 2007



Consejería de Desarrollo Rural

Portugal-Espanha
Cooperação Transfronteiriça
INTERREG III A
Espanha-Portugal

JUNTA DE EXTREMADURA

Principales servicios que se ofrecen a los ciudadanos

SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA

Gestionamos la captación, tratamiento y distribución, tanto en alta como en baja, del agua.

SERVICIO DE RECOGIDA DE RESIDUOS SÓLIDOS

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

OFICINA DE GESTIÓN URBANÍSTICA

Prestamos asesoramiento urbanístico de forma continua a cada municipio de la Mancomunidad, llevamos a cabo un control de la edificación mediante visitas y seguimientos.

SERVICIO DE DINAMIZACIÓN DEPORTIVA

Promovemos y fomentamos la práctica deportiva de manera habitual y continuada, servimos de nexo de unión a nivel deportivo entre la Junta de Extremadura y los municipios.

SERVICIO DE GESTIÓN CULTURAL

Llevamos a cabo actividades socio-culturales de interés para los diferentes colectivos sociales de la Mancomunidad, colaboramos estrechamente en los programas culturales de los municipios.

SERVICIO DE PARQUE DE MAQUINARIA

Mantenemos y reparamos los caminos rurales, cooperamos en la adecuada conservación de las obras de interés general de los municipios adscritos a este servicio.

SERVICIO DE FORMACIÓN PARA EL EMPLEO SEGÚN LA LEY DE LA DEPENDENCIA

Impartimos formación de calidad para la obtención del Certificado de profesionalidad en Auxiliar de Ayuda a domicilio y realizamos actuaciones de dinamización del mercado laboral.

SERVICIO DE GESTIÓN INFRAESTRUCTURAS MUNICIPALES

Optimizamos los recursos turísticos, culturales, de formación y los contenedores de los cuales dispone la Mancomunidad. Además mantenemos actualizado el padrón de la recogida de residuos sólidos.

SERVICIO DE GESTIÓN INFORMÁTICA

Colaboramos en la creación, gestión de proyectos tecnológicos y acercamos las herramientas tecnológicas a los miembros Mancomunidad para potenciar un funcionamiento óptimo.

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN LOCAL

Recepcionamos y filtramos entre los Ayuntamientos, Mancomunidad y ciudadanos, los proyectos de cualquier índole que resulten de interés para los municipios y la propia entidad.

Apoyamos a la gerencia en el funcionamiento de los servicios.

Nuestros compromisos de Calidad

- Informaremos con un mes de antelación sobre los cortes de la red de suministro de agua potable a los municipios afectados por escasez de la misma
- Realizamos campañas informativas para dar a conocer el volumen de agua almacenada en el pantano.
- Mantendremos en condiciones óptimas de salubridad e higiene los contenedores.
- Damos a conocer a los usuarios la ruta y horarios del servicio de recogida de residuos sólidos urbanos.
- Asesoramos a los Ayuntamientos para la mejora de los planeamientos urbanísticos y las normas subsidiarias.
- Atenderemos a las consultas de los usuarios en un plazo máximo de 20 días.
- Fomentamos la participación de los colectivos de los municipios en las actividades deportivas organizadas.
- Buscamos el acercamiento de los jóvenes a la cultura deportiva regional.
- Daremos a conocer el entorno paisajístico de la Mancomunidad a través de actividades de ocio y tiempo libre.
- Llevamos a cabo reuniones con los técnicos de los municipios para mejorar la coordinación de las actividades a desarrollar.
- Realizaremos campañas informativas para dar a conocer la Mancomunidad.
- Prestamos el servicio de Parque de Maquinaria un mínimo de 218 días al año.
- Aumentaremos el número de días trabajados en los cuales el Parque de Maquinaria funciona a pleno rendimiento.
- Formamos a desempleados anualmente para que obtengan el certificado de profesionalidad en los servicios de auxiliares de ayuda a domicilio.
- Formamos a alumnos anualmente para que obtengan el certificado de profesionalidad en los servicios de auxiliares de ayuda a domicilio.
- Revisamos anualmente la ordenanza de recogida de residuos sólidos y urbanos.
- Revisamos anualmente el padrón de recogida de residuos sólidos y urbanos.
- Actualización de la página web de la Mancomunidad.
- Asesoramiento tecnológico a los Ayuntamientos.
- Informar a los ciudadanos a través de los medios de comunicación de las novedades que ocurren en la entidad.
- Realizar informes de decretos, ayudas y proyectos para los miembros de la Mancomunidad.

Indicadores de Calidad

- Número de cortes de la red informadas en plazo/Número total de cortes en la red, en porcentaje.
- Número de campañas informativas realizadas.
- Número de limpiezas de contenedores realizadas.
- Número de notas informativas emitidas con información de rutas y/o horarios.
- Número de consultas atendidas en plazo/Número total de consultas, en porcentaje.
- Número de nuevos participantes en las actividades deportivas en el año en curso/Número de participantes en las actividades deportivas en el año anterior.
- Número de nuevos participantes en los JUDEX/Número de participantes en los JUDEX en el año anterior.
- Número de actividades de ocio y tiempo libre organizadas anualmente.
- Número de campañas informativas realizadas.
- Número de reuniones de coordinación celebradas.
- Número de campañas informativas realizadas
- Número de días que el Parque de Maquinaria presta servicio
- Número de días trabajados en los que el Parque de Maquinaria funciona a pleno rendimiento/Número de días trabajados totales, en porcentaje.
- Número de desempleados con el certificado de profesionalidad obtenido.
- Número de alumnos con el certificado de profesionalidad obtenido.
- Número de revisiones de la ordenanza.
- Número de revisiones del padrón.
- Número de actualizaciones de la página web.
- Número de asesoramiento llevadas a cabo.
- Número de noticias publicadas en los medios de comunicación.
- Número de informes realizados.

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados

En caso de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en la Carta, el Gerente de la Mancomunidad enviará al ciudadano una carta de disculpas comunicando las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada.

De igual forma, las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos podrán ser dirigidas a la Unidad responsable de la Carta de Servicios, es decir, a la propia Mancomunidad.

Participación ciudadana

Los ciudadanos colaboran con la Mancomunidad de Tentudía 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 de Tentudía. 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 administración@mancomunidaddetentudia.com
- 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.