

Drets del conjunt d'usuaris

Garantim el màxim respecte als seus drets. S'hi aplicaran les normes reguladores dels drets de les usuàries i dels usuaris reconeguts en la Llei de Procediment Administratiu Comú i en la Llei de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

Mesures d'esmena

En cas d'incompliment dels compromisos, l'Àrea de Cicle Hídric realitzarà l'anàlisi corresponent i informarà de les mesures adoptades, juntament amb la publicació dels resultats dels indicadors.

En cas de peticions d'informació respecte a aquestes mesures, s'informarà la persona usuària a través del mateix canal de recepció o pel qual la persona assenyalada.

Sistema de queixes i suggeriments

Les persones usuàries podran presentar queixes o suggeriments sobre els serveis prestats a través de diferents canals:

- De forma presencial en les dependències de Cicle Hídric.
- Per correu postal o electrònic.
- Per telèfon o fax.
- A través de la pàgina web, Facebook o Twitter.
- Mitjançant enquesta de satisfacció que es remet al client després de la prestació d'un servei.

Seràn contestades en un termini no superior a un mes.

Qui Som

Cicle Hídric és l'Àrea de la Diputació d'Alacant que s'ocupa de caracteritzar la situació dels recursos hídrics provincials i donar assessorament tècnic a les administracions locals, així com de construir infraestructures hidràuliques que proporcionen servei als municipis.

Per a això comptem amb personal altament qualificat i amb el material tècnic necessari, així com amb les tecnologies del Sistema de Telegestió Provincial, que permet monitorar en temps real el funcionament de les infraestructures hidràuliques controlades en els municipis provincials.

Missió i Visió

La nostra missió és assegurar el subministrament d'aigua en quantitat i qualitat suficients per al proveïment municipal i garantir un adequat sistema de sanejament per a millorar la qualitat de vida del ciutadà i preservar el medi ambient, així com prestar assessorament en l'òptima gestió del recurs i de les infraestructures hidràuliques.

Amb un règim de funcionament semblant al d'una consultora d'enginyeria en la qual les despeses de funcionament són sufragats per la Diputació d'Alacant, aspirem a satisfer les necessitats hídriques dels ajuntaments i entitats locals provincials com a consorcis, mancomunitats i comunitats d'usuaris.

Ajuda'ns a millorar

La seua ajuda és imprescindible per a la prestació d'un servei eficaç i adaptat a les necessitats i expectatives dels nostres usuaris/clients.

Hi poden col·laborar amb nosaltres amb la participació en els esdeveniments organitzats pel Cicle Hídric, tot interactuant a través de les nostres xarxes socials i mitjançant l'aportació de suggeriments.

Publicació de resultats

Els resultats dels compromisos es publicaran anualment, durant el primer trimestre de l'exercici següent, en la pàgina web de la Diputació d'Alacant i en la pàgina web de Cicle Hídric. En tots dos llocs s'indicaran les mesures que s'adoptaran en cas d'incompliment d'algun d'ells.

DIPUTACIÓ PROVINCIAL D'ALACANT

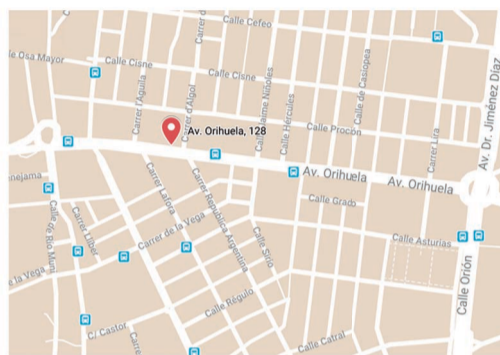
Àrea de Cicle Hídric

Oficina Tècnica
Avinguda d'Oriola, Núm. 128
03006 Alacant

Telèfon: 965107375
Fax: 965107396

e-mail: ciclohidrico@diputacionalicante.es
www.ciclohidrico.es

Horari d'atenció: De 8:00h a 15:00h



www.facebook.com/AguaMedioAmbienteEnergiaDiputacionAlicante
[@AMEDipuAlicante](https://twitter.com/AMEDipuAlicante)



CARTA DE SERVEIS

DIPUTACIÓ PROVINCIAL D'ALACANT



Àrea de Cicle Hídric

DIPUTACIÓN DE ALICANTE

Data d'aprovació: Març 2020
Període de vigència: 4 anys

Serveis

Concessió de subvencions d'actuacions hidràuliques a favor d'entitats locals per a la:

- Realització, millora i/o reparació d'infraestructures i instal·lacions hidràuliques de proveïment i sanejament.
- Realització de controls de qualitat d'aigua de consum humà.
- Millora de l'eficiència de l'ús d'aigua.
- Redacció de projectes en matèria de Cicle Hídric.

Elaboración de documents tècnics. Projectes, memòries valorades i plecs.

Execució directa d'actuacions hidràuliques. Control i direcció d'obres.

Subministrament i manteniment del Sistema de Telegestió Provincial de recursos hídrics i infraestructures hidràuliques municipals. Implantació d'automatització i telecomandament del proveïment.

Assessorament tècnic a municipis i entitats gestores en la gestió òptima del recurs i de les infraestructures hidràuliques. Les assessories principals es refereixen a:

- Existència i disponibilitat de recursos hídrics.
- Avisos i alarmes sobre el funcionament de les xarxes de proveïment.
- Projectes de concessió d'aigua i estudis d'autorització d'abocament.
- Suport en la concessió del servei municipal d'aigua i sanejament.
- Diagnòstic i optimització d'infraestructures hidràuliques i tarifes d'aigua.

Difusió d'informació sobre la hidrologia provincial, coneixements i tecnologies desenvolupades. Mantenimiento i desenvolupament del Sistema d'Informació Hidrològica Provincial, així com de les seues eines i aplicacions de gestió, per a l'adquisició i enviament d'informació actualitzada, edició de mapes i llibres de divulgació, celebració de congressos i certàmens, etc.

Compromisos

1. Aconseguir un 90% de valoracions positives en la tramitació i concessió de subvencions.
2. Acomplir el termini d'elaboració establert en el 90% dels documents tècnics redactats.
3. Acomplir el termini d'execució establert en el 90% de les obres hidràuliques dirigides.
4. Aconseguir un 90% de valoracions positives en l'execució d'obres.

5. Invertir un mínim de 300.000 €/any en serveis i subministraments per a ampliació i manteniment del Sistema de Telegestió Provincial.

6. Elaborar en el termini establert almenys el 80% de les assessories tècniques realitzades.

7. Aconseguir el 90% de valoracions positives en els assessoraments tècnics realitzats.

8. Contestar al 90% de sol·licituds d'informació hidrològica en menys de 7 dies.

9. Actualització contínua dels canals d'informació, amb un mínim anual de 150 publicacions en Facebook i 25 notícies en la pàgina web de Cicle Hídric.

Indicadors

1. % enquestes de satisfacció amb valoració del servei "satisfet" o "molt satisfet".
2. % documents redactats pels tècnics de Cicle Hídric en el termini establert.
3. % obres executades i finalitzades en el termini establert.
4. % enquestes de satisfacció amb valoració del servei "satisfet" o "molt satisfet".

5. Inversió anual per a ampliació i manteniment del sistema.

6. % assessories redactades en el termini establert.

7. % enquestes de satisfacció amb valoració del servei "satisfet" o "molt satisfet".

8. % sol·licituds d'informació contestades en termini inferior a 7 dies.

9.1. Nre. de publicacions anuals en Facebook.
9.2. Nre. de notícies anuals en la pàgina web.