

CONSEJERÍA DE INFRAESTRUCTURAS Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

RESOLUCIÓN de 12 de julio de 2006, de la Secretaría General, por la que se convoca a información pública el proyecto del servicio de transporte público, regular, permanente y de uso general de viajeros por carretera, con condiciones especiales de prestación, JEAU-014 La Garganta-Baños de Montemayor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 101 del Reglamento de Ordenación de los Transportes Terrestres, de 28 de septiembre de 1990, se convoca información pública sobre el citado servicio, durante un plazo de TREINTA días, contados a partir del día siguiente al de la publicación del presente anuncio en el Diario Oficial de Extremadura (D.O.E.), a fin de que los concesionarios de servicios que se consideren afectados y las entidades o particulares interesados puedan presentar, previo examen y consulta del expediente y cuanta documentación lo integra, en la Dirección General de Transportes de la Consejería de Infraestructuras y Desarrollo Tecnológico, sita en el Paseo de Roma, s/n., de Mérida (Badajoz), las alegaciones y observaciones que estimen oportunas.

Mérida, 12 de julio de 2006.

El Secretario General, P.D.
(Resolución de 9 de junio de 2006
D.O.E. n.º 71, de 17 de junio de 2006),
El Director General de Telecomunicaciones y Redes,
JAIME GRAGERA RODRÍGUEZ

RESOLUCIÓN de 17 de julio de 2006, de la Secretaría General, por la que se aprueba la Carta de Servicios denominada “Servicio de Expropiaciones” y se dispone su publicación.

Habiéndose elaborado el proyecto de Carta de Servicios del Servicio de Expropiaciones, y examinado su contenido, de acuerdo con el informe favorable del Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad, y en uso de las atribuciones que me confiere el artículo 9.1 del Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y

observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en relación con el artículo 92, apartado 4, de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura,

RESUELVO:

Primero. Aprobar la Carta de Servicios denominada “Servicio de Expropiaciones”, que se incorpora como Anexo a la presente Resolución.

Segundo. Disponer la publicación de esta Resolución y de la Carta de Servicios que contiene en el Diario Oficial de Extremadura.

Tercero. Editar una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios del Servicio de Expropiaciones para su exposición/distribución en la red de Centros de Atención Administrativa. Igualmente se podrá acceder a su contenido a través de la dirección de internet <http://sia.juntaex.es>

Mérida, 17 de julio de 2006.

El Secretario General,
PEDRO BARQUERO MORENO

ANEXO

1. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ÓRGANO O UNIDAD QUE PRESTA EL SERVICIO.

1.1. Datos identificativos.

Esta carta es de aplicación al Servicio de Expropiaciones de la Consejería de Infraestructuras y Desarrollo Tecnológico de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Este servicio tiene un carácter horizontal, adscrito a la Secretaría General de la Consejería de Infraestructuras y Desarrollo Tecnológico, y realiza su trabajo dando cobertura, fundamentalmente, al Servicio de Obras Hidráulicas y al Servicio de Carreteras adscritos a la Dirección General de Infraestructura, perteneciente a la misma Consejería, gestionando los expedientes para poner a disposición los terrenos necesarios para la ejecución de las obras de su competencia. Puntualmente también presta cobertura a otras Direcciones Generales.

1.2. 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 del Servicio de Expropiaciones de la Comunidad Autónoma de Extremadura es el Servicio de Informes

Jurídicos, Normativa y Expropiaciones de la Consejería de Infraestructuras y Desarrollo Tecnológico.

1.3. Medios de prestación del servicio.

SERVICIO DE EXPROPIACIONES

Servicio de Informes Jurídicos, Normativa y Expropiaciones

Secretaría General

Consejería de Infraestructuras y Desarrollo Tecnológico

Sede Central

Paseo de Roma, s/n. Edificio Morerías. módulo A.

06800 Mérida

Badajoz

Teléfono: 924 00 63 00

Fax: 924 00 62 81

e-mail: expropiaciones@juntaextremadura.net

Horario: 08:00-15:00 horas (De lunes a viernes).

Sede 1

Sección de Expropiaciones de Badajoz

Avenida de Europa, 10

06002 Badajoz

Teléfono: 924 01 06 00

Fax: 924 01 07 10

Sede 2

Sección de Expropiaciones de Cáceres

Avenida Primo de Rivera, 2. Edificio Servicios Múltiples 4.ª pl.

Teléfono: 927 00 14 00

Fax: 927 00 14 69

PÁGINA WEB: <http://www.juntaex.es/consejerias/idt//sg/expropiaciones/expropiaciones/html>

PLANO DE SITUACIÓN

Sede Central



Sede 1



Sede 2



Relación actualizada de la normativa reguladora de cada una de las prestaciones y servicios

LEGISLACIÓN RELACIONADA CON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ÁMBITO ESTATAL

— Ley Orgánica 12/1999, de 6 de mayo, de reforma de la Ley Orgánica 1/1983, de 25 de febrero, de Estatuto de Autonomía de Extremadura.

— Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

— Ley de Expropiación Forzosa, de 16 de diciembre de 1954.

— Ley 6/1998, de 13 de abril, sobre Régimen del Suelo y Valoraciones.

— Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

— Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que contengan Datos de Carácter Personal.

— Decreto de 26 de abril de 1957, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Expropiación Forzosa.

DE ÁMBITO AUTÓNOMICO

— Ley 2/1992, de 9 de julio, de Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

— Ley 15/2001, de 14 de diciembre, del Suelo y Ordenación Territorial de Extremadura.

— Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

— Decreto 25/1994, de 22 de febrero, por el que se desarrolla el Régimen de la Tesorería y Pagos de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

— Decreto 180/2000, de 25 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

— Decreto 59/2003, de 8 de mayo, por el que se regula el Jurado Autonómico de Valoraciones de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

— Decreto del Presidente 5/2005, de 8 de enero, por el que se modifica la denominación y se distribuyen las competencias de las Consejerías que conforman la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

— Decreto 2/2005, de 11 de enero, por el que se aprueba la Estructura Orgánica de la Consejería de Infraestructuras y Desarrollo Tecnológico y se modifica el Decreto 85/2004, de 15 de junio.

RELACIONADA CON LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

DE ÁMBITO ESTATAL

— Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

DE ÁMBITO AUTONÓMICO

— Decreto 139/2000, de 13 de junio, por la que se regula la Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

— Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

¿CUÁL ES LA FINALIDAD DEL SERVICIO DE EXPROPIACIONES?

Nuestra finalidad es gestionar los expedientes de expropiación forzosa para poner a disposición los terrenos necesarios para la ejecución de las obras de interés común, dando cumplida información de los fines de utilidad pública e interés social que los mismos persiguen y del alcance de la afectación de los bienes y derechos, con estricta observancia del procedimiento expropiatorio como garantía para los administrados.

¿CUÁL ES EL ÁMBITO DE ACTUACIÓN DE LAS EXPROPIACIONES?

El contenido material de las expropiaciones viene constituido por cualquier forma de privación singular de la propiedad privada o de derechos o intereses patrimoniales legítimos, cualesquiera que fueran las personas o entidades a que pertenezcan, acordada de forma imperativa, a través de procedimiento rigurosamente formal y reglado, y siempre por causa de utilidad pública o interés social. Dado que el Servicio de Expropiaciones se encuentra adscrito a la Consejería de Infraestructuras y Desarrollo Tecnológico, los fines generales a conseguir vendrán relacionados con las infraestructuras generales: obras públicas, abastecimientos de agua, saneamientos, encauzamientos y defensa de márgenes, carreteras cuyo itinerario se desarrolle íntegramente en el territorio de la Comunidad Autónoma, así como otros de contenido análogo directamente relacionados con las competencias asignadas a las Direcciones Generales que integran la Consejería.

¿CUÁNDO SE INICIA EL PROCEDIMIENTO DE EXPROPIACIÓN?

Los procedimientos se inician de oficio a propuesta del Servicio de Obras Hidráulicas o del Servicio de Carreteras de la Dirección General de Infraestructuras, según sea el Servicio competente para la ejecución/dirección/supervisión de las obras a ejecutar. El Servicio correspondiente dará traslado del proyecto en que constan los propietarios afectados por el mismo a efectos de su supervisión por el Servicio de Expropiaciones.

Los diversos trámites a seguir se encuentran regulados por ley a fin de salvaguardar el derecho de propiedad privada con objeto de que el interés público, si bien implica una limitación de aquél, no suponga una colisión traumática con los intereses legítimos de los particulares.

La mayoría de los procedimientos se tramitan con carácter de urgencia según lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley de Expropiación Forzosa, previa declaración del Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura. La declaración de urgencia no implica una menor garantía para el administrado cuyo derecho fundamental en el procedimiento que nos ocupa será conseguir una indemnización acorde con el perjuicio que se le ocasiona en aras del interés general.

¿EN QUÉ CONSISTE EL PROCEDIMIENTO DE EXPROPIACIÓN?

Así pues, todo procedimiento se inicia, una vez aprobado el proyecto, cuya aprobación lleva implícita la declaración de utilidad pública, con una Resolución por la que se somete a información pública por 15 días la relación de bienes y derechos, así como sus propietarios, afectados por el proyecto cuya ejecución se pretende.

Los datos vienen identificados catastralmente (polígono/parcela) y la expropiación, fundamentalmente, puede abarcar tres tipos de limitaciones al derecho de propiedad que figuran con diversas siglas:

TOT: Ocupación Total: privación del derecho de propiedad.

TEM: Ocupación temporal durante la ejecución de las obras.

SER: Servidumbre: Imposición de servidumbre, aérea o subterránea.

a. En el procedimiento ordinario recaerá Resolución por la que se elevará a definitiva la relación inicial, declarando la necesidad de ocupación de los terrenos, con las modificaciones a que hubiere lugar en base a las alegaciones recibidas, en el plazo de 20 días. Se notificará en la parte que les afecte a cada interesado y a continuación se abrirá la fase de fijación de justiprecio.

b. En el procedimiento de urgencia, el Decreto por el que se declare la urgencia deberá hacer mención al resultado de la información pública y una vez aprobado y publicado en el Diario Oficial de Extremadura, se procederá al levantamiento de actas previas, previa citación. Es un trámite fundamental en el que cada parcela es objeto de una acta individualizada, respecto a la que el propietario puede realizar las alegaciones que tenga por convenientes, así como se le exhibirá el proyecto en la parte que a cada propietario le afecte.

A continuación se redactarán las hojas de valoración del depósito previo y, fundamentalmente, de las indemnizaciones por rápida ocupación y se volverá a citar a los interesados con objeto de proceder a su abono y levantamiento de actas de ocupación.

Seguidamente se abre la fase de fijación de justiprecio, idéntica tanto en procedimiento ordinario como urgente.

FIJACIÓN DE JUSTIPRECIO

• Justiprecio

Fija la Ley que en el plazo de 15 días, aunque añada que puede conseguirse en cualquier momento, se intentará fijar el justiprecio por mutuo acuerdo, que consistirá en una partida alzada por todos los conceptos.

Si no se consigue el mutuo acuerdo, el propietario puede presentar en el plazo de 20 días valoración razonada avalada por perito o notario que la Administración habrá de aceptar o rechazar en otros 20 días.

Si la rechaza extenderá hoja de aprecio que se notificará al interesado por plazo de 10 días.

Si el propietario rechazare el precio fundado ofrecido por la Administración, se pasará el expediente de justiprecio al Jurado Provincial de Expropiación, o en su caso, al Jurado Autonómico (expedientes posteriores a junio 2003).

La finalidad última es el pago del justiprecio a los interesados a la mayor brevedad posible.

• Pago y toma de posesión

Una vez determinado el justo precio, se procederá al pago de la cantidad resultante en el plazo máximo de seis meses, una vez finalizadas las obras.

El pago se realizará mediante talón nominativo al expropiado o por transferencia bancaria.

Si el propietario rehúsa recibir el precio o si existiese cualquier litigio o cuestión entre el interesado y la Administración, se consignará el justiprecio por la cantidad determinada, en la Caja General de Depósitos, a disposición de la autoridad o Tribunal competente.

Hecho efectivo el justo precio, o consignado en la Caja General de Depósitos, podrá ocuparse la finca por vía administrativa si no se hubiere hecho ya uso del procedimiento de urgencia.

¿QUIÉNES SON LOS BENEFICIARIOS?

Si bien la Ley manifiesta que podrán ser beneficiarios de la expropiación forzosa por causa de utilidad pública el Estado, la Provincia o el Municipio, las entidades y concesionarios a los que se reconozca legalmente esta condición, o cualquier persona natural o jurídica en la que concurran los requisitos señalados por la Ley especial necesaria a estos efectos, la beneficiaria, en la generalidad de supuestos que abarca la presente carta, es la Junta de

Extremadura, representada en este caso por la Consejería competente en materia de obras públicas.

¿QUIÉNES SON LOS AFECTADOS?

Se considerará propietario o titular a quien conste en registros públicos como tal (Registro de la Propiedad, Catastro, etc.), o, finalmente, al que lo sea pública y notoriamente. Tendrán la condición de afectados los arrendatarios en caso de inmuebles rústicos o urbanos, siempre que acrediten su condición contractualmente.

¿QUÉ OBLIGACIONES ADQUIERE EL BENEFICIARIO?

El beneficiario de la expropiación estará obligado a formular, como ha quedado expuesto, una relación concreta e individualizada, en la que se describan los bienes o derechos que considere de necesaria expropiación, abriéndose información pública durante un plazo de quince días.

Así mismo, adquiere la obligación de abono del justiprecio, y todas las demás obligaciones que sean inherentes a la consecución de la efectividad de los derechos reconocidos a los afectados que se exponen a continuación.

¿CUÁLES SON LOS DERECHOS DE LOS AFECTADOS?

1. Derecho a información pública.

Dado que pueden existir errores en la confección de bienes y derechos, fundamentalmente en cuanto a titulares y domicilios, cualquier persona podrá aportar por escrito los datos oportunos para rectificar posibles errores de la relación publicada o bien las razones por la que estima preferente la necesidad de ocupar otros bienes distintos y no comprendidos en la relación, que en todo caso deben ser los estrictamente necesarios a los fines pretendidos.

Ello implica la necesidad de dar la mayor difusión posible y así, se publican, tanto la Resolución que inicia el procedimiento como la citación para el levantamiento de actas previas, no

sólo en el Diario Oficial de Extremadura, prensa regional, Boletín Oficial de la Provincia y Tablón de Anuncios del Ayuntamiento del término municipal afectado, sino también en la página Web de la de la Consejería de Infraestructuras y Desarrollo Tecnológico, donde puede acceder también a conocer los planos del proyecto.

2. Derecho al abono/consignación del depósito previo e indemnización por rápida ocupación en el procedimiento de urgencia.

En este concepto se incluyen los cerramientos cuya reposición sea necesario efectuar o cultivos o cosechas pendientes cuya pérdida sea suficientemente acreditada.

3. Derecho al levantamiento de acta individualizada donde se describan los bienes y derechos objeto de expropiación.

Derecho al cobro del justiprecio y en cuanto al mismo:

3.a. Derecho a formular su propia valoración razonada.

3.b. Derecho a recibir la cantidad concurrente caso de litigio pendiente.

3.c. Derecho a que la pieza separada de justiprecio sea objeto de deliberación por el Jurado Provincial o Autonómico.

3.d. Derecho al cobro de intereses de demora transcurridos seis meses.

4. Derecho de Reversión.

Los terrenos que quedan sin finalidad pública, bien por no ejecutarse la obra o no establecerse el servicio que motivó la expropiación, bien porque hubiere alguna parte sobrante o desapareciera su afectación al dominio público, pueden ser solicitados por los interesados en calidad de reversionistas, lo cual inicia un expediente de reversión cuya finalidad última es la entrega del bien a sus primitivos propietarios. El plazo para su ejercicio será de tres meses.

3. COMPROMISOS DE CALIDAD

3.1. Compromisos de calidad del Servicio de Expropiaciones.

SERVICIO	COMPROMISO DE CALIDAD IDENTIFICADO EN CUESTIONARIO
Información de expedientes Información de carácter especializado. Entrega de impresos. Presentación de documentos Página Web.	I. Suministraremos la Información tanto general como especializada por vía telefónica y/o presencial en un plazo máximo de 15 minutos. II. Nos comprometemos a tener disponibles al público en todo momento los modelos de impresos administrativos de ayuda para la tramitación de los procedimientos. III. Nos comprometemos a que la información disponible de la Página Web del servicio se encuentre actualizada en un plazo máximo de 2 días desde la publicación en el DOE del inicio del expediente
Recepción proyectos para supervisión	IV. Nos comprometemos a supervisar los proyectos en un plazo máximo de 15 días desde su recepción.
Información pública	V. Nos comprometemos a practicar el envío al DOE, BOP, ayuntamientos y prensa regional del trámite de información pública en un plazo máximo de 2 días desde la fecha de la resolución de inicio del expediente.
Decreto urgencia	VI. Tendremos preparado el proyecto de Decreto de urgencia en el plazo máximo de 15 días a partir de la finalización de la información pública.
Citaciones actas previas y actas de ocupación Levantamiento actas previas y actas de ocupación	VII. Realizaremos las Citaciones para el levantamiento de actas previas en un plazo máximo de 7 días una vez publicado el Decreto de urgencia en el DOE. VIII. Realizaremos las Citaciones para el levantamiento de actas de ocupación en un plazo máximo de 7 días una vez recibido el mandamiento de ingreso de la Tesorería.
Fijación de justiprecio Pago de justiprecio Consignación Caja General Depósitos Orden liberación caja General de depósitos	IX. Iniciaremos trámites para la Fijación del justiprecio en el plazo de 6 meses a partir de la ocupación efectiva de los bienes. X. Realizaremos el Pago del justiprecio en un plazo de 10 días una vez recibido el mandamiento de ingreso de la Tesorería. XI. Realizaremos las Consignaciones en la Caja General de Depósitos en un plazo de 10 días a partir de la constancia de los importes no cobrados. XII. Procederemos a cursar la Orden Liberación a la Caja General de Depósitos en el plazo máximo de 1 mes a partir de la recepción de la solicitud por parte del interesado.
Reversiones	XIII. Nos comprometemos a tramitar y tener ultimada la Reversión en el plazo máximo de 3 meses a partir de la recepción del informe favorable a la misma.

3.2. Indicadores

A. % de consultas, generales o especializadas, por vía telefónica o presencial, fuera del plazo asumido

B. N.º de quejas presentadas por demora en la obtención de la información

C. N.º de días en los que haya disponibles menos de 25 ejemplares de cada impreso

D. N.º de días de retraso de actualización página Web

E. N.º de proyectos supervisados

F. % de proyectos supervisados fuera del plazo asumido

G. % de proyectos rechazados

H. N.º de Informaciones públicas practicadas

I. % de informaciones públicas enviadas fuera del plazo asumido

J. N.º de proyectos de Decretos de urgencia tramitados

K. % de Decretos de urgencia tramitados fuera del plazo asumido

L. % de citaciones para el levantamiento de actas previas fuera del plazo asumido

M. % de citaciones para el levantamiento de actas de ocupación fuera del plazo asumido

N. % de trámites para la fijación del justiprecio fuera del plazo asumido

O. % de pagos del justiprecio fuera del plazo asumido

P. N.º de expedientes pagados una vez recibido el mandamiento de ingreso de la tesorería

Q. % de consignaciones en la Caja General de Depósitos fuera del plazo asumido

R. % de órdenes de liberación a la Caja General de Depósitos fuera del plazo asumido

S. N.º de reversiones tramitadas

T. % de reversiones tramitadas fuera del plazo asumido

4. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

4.1. Derechos de los usuarios.

En principio, los derechos del ciudadano frente a la actuación administrativa se encuentran recogidos en la Constitución Española,

la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

De cualquier forma la Comunidad Autónoma de Extremadura dentro del “Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura” y en desarrollo de su Eje II que lleva por título “Técnicas de Calidad Aplicadas a la Administración”; ha elaborado la “Carta de Derechos del Ciudadano”.

Dicha Carta se encuentra recogida en el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Ciudadano, se regulan las Cartas de Servicios, y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

La Carta de Derechos del Ciudadano se concibe como el instrumento que recoge de forma clara y concisa el conjunto de derechos que asisten a todo ciudadano en sus relaciones con la Administración Regional.

Quizá sea necesario aclarar previamente que la Carta de Derechos de los ciudadanos es mucho más que un catálogo de pronunciamientos cargados de buenas intenciones; con ella, se convierte a los ciudadanos y ciudadanas en la prioridad para la Administración Regional, acercando ésta a los problemas de aquellos, convirtiendo a los ciudadanos en su referente de actuación, y constituyéndose en el marco general de expectativas y aspiraciones que deben tener aseguradas en sus relaciones con nuestra Administración.

Esto es, se trata de algo más que una mera declaración de principios, puesto que constituye un auténtico mandato o compromiso para la Administración, que al recoger en un documento, de forma clara y exhaustiva, el listado de los derechos que los ciudadanos pueden exigir en sus relaciones con la Administración autonómica, se está facilitando, en última instancia, su ejercicio.

La Carta de Derechos de los Ciudadanos constituye un instrumento más de mejora continua en la prestación de los servicios públicos, con el que la Junta de Extremadura quiere impregnar la interrelación ciudadano-Administración de una nueva cultura y valores comunes que, con la ayuda de los avances tecnológicos, contribuyan al progreso social.

A título de mera síntesis los derechos recogidos, sin perjuicio de sus manifestaciones más concretas, son los siguientes:

I. Derecho a una Administración moderna, transparente, accesible y abierta a los ciudadanos.

- II. Derecho a recibir una atención adecuada.
 - III. Derecho a obtener información.
 - IV. Derecho a una Administración ágil y tecnológicamente avanzada.
 - V. Derecho a una Administración responsable ante el ciudadano.
 - VI. Derecho a participar activamente en los servicios públicos.
- 4.2. Formas de colaboración y participación de los ciudadanos.

Los ciudadanos colaboran con el Servicio de Expropiaciones 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.

4.3. Quejas y Sugerencias.

La opinión de los ciudadanos interesa a la Comunidad Autónoma de Extremadura. 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.

Con el fin de mejorar la calidad, de los servicios públicos, la Junta de Extremadura ha implantado el Libro de Quejas y Sugerencias como sistema puesto a la disposición de los ciudadanos para que éstos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. Este instrumento, que se configura con carácter común para toda la Administración autonómica, está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por la que se regula la información administrativa y la atención al ciudadano (D.O.E. núm. 71, de 20 de junio).

Las Quejas y Sugerencias son presentadas por los ciudadanos en su propio nombre, o en nombre de la entidad jurídica a la que represente destinataria del servicio prestado; y para ello podrán ser auxiliados por los funcionarios públicos responsables del Libro en la formulación y constancia de su escrito.

Los funcionarios encargados del Libro de Quejas y Sugerencias auxiliarán a los ciudadanos en la presentación de las quejas y/o sugerencias, explicándoles el significado y alcance de las mismas, así como sus posibles efectos y el procedimiento que se seguirá. En el caso de las quejas, colaborarán especialmente en informarles sobre el órgano competente en el asunto objeto de las mismas.

Todos los registros generales y auxiliares de los centros administrativos de la Junta de Extremadura cuentan con hojas normalizadas para la presentación de sus Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien puede ser utilizado otro formato que sea presentado en los registros públicos, e incluso a través de medios electrónicos:

— Sistema de Información Administrativa (buzón de quejas): <http://sia.juntaex.es>.

— Buzón de correo electrónico: quejas@pr.juntaex.es.

Para que la Junta de Extremadura pueda ponerse en contacto y dar respuesta a la Queja o Sugerencia planteada, en los escritos deberán plantearse el nombre, apellidos, domicilio a efectos de comunicaciones y, si es posible, teléfonos de contacto.

Es importante exponer con claridad cuál es la queja o qué se sugiere, por eso deben tener carácter individualizado (referido a casos concretos) evitando formular denuncias genéricas. Pueden registrarse por cualquiera de los sistemas legalmente previstos.

La tramitación de las quejas y sugerencias seguirá un tratamiento uniforme que garantice una rápida contestación al ciudadano. En todo caso, se deberá dar respuesta en un plazo no superior a un mes.

RESOLUCIÓN de 17 de julio de 2006, de la Dirección General de Transportes, por la que se aprueba la Carta de Servicios denominada “Servicio de Inspección Técnica de Vehículos” y se dispone su publicación.

Habiéndose elaborado el proyecto de Carta de Servicios del Servicio de la Inspección Técnica de Vehículos, y examinado su contenido, de acuerdo con el informe favorable del Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad, y en uso de las atribuciones que me confiere el artículo 9.1 del Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en relación con el artículo 92, apartado 4, de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura,

RESUELVO:

Primero. Aprobar la Carta de Servicios denominada “Servicio de Inspección Técnica de Vehículos”, que se incorpora como Anexo a la presente Resolución.