

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

La Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori, en el marc de la seua relació amb la ciutadania, té el ferm compromís d'eleva els nivells de qualitat en la prestació dels seus serveis públics. La Direcció General d'Obres Públiques, Transport i Mobilitat treballa amb l'objectiu prioritari d'assegurar a la Comunitat Valenciana una xarxa autonòmica de carreteres adequada a les necessitats de totes les persones usuàries en condicions òptimes de conservació i seguretat, amb el màxim respecte al medi natural i urbà, i al servei d'un sistema territorial inclusiu.

La nostra carta de serveis permet conèixer els principals compromisos de qualitat que la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori garanteix en la seua actuació, i permet, a més, la seua constant avaluació i millora.

La Consellera d'Habitatge, Obres Públiques
i Vertebració del Territori

MISSATGE GENERAL

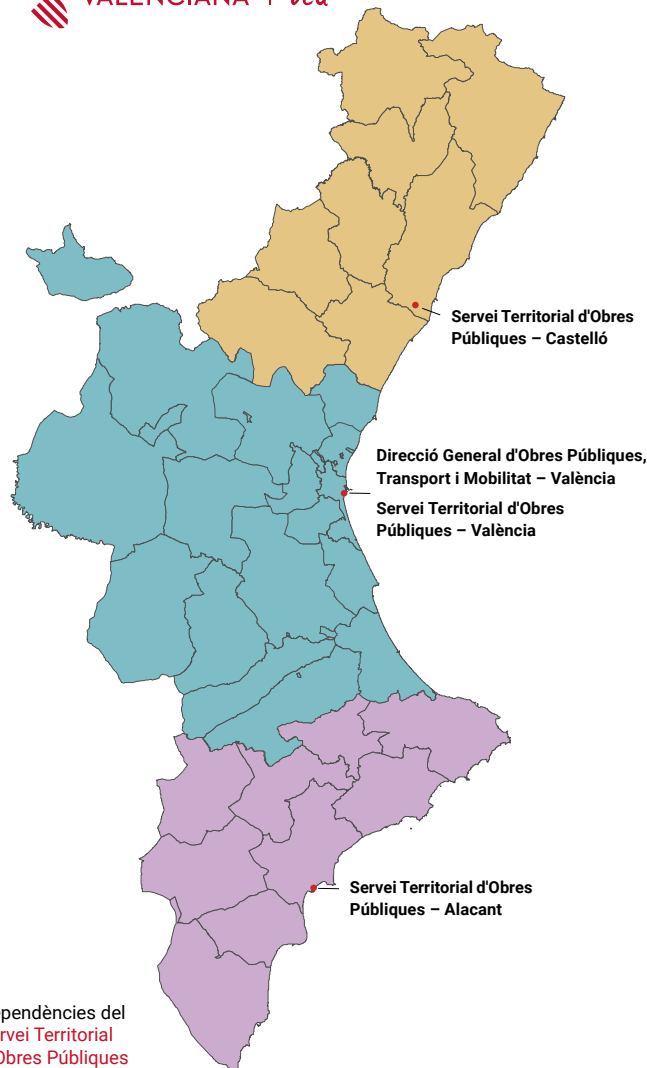
L'Administració Pública Valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i necessitats de la societat i per a això ha de modernitzar i millorar de forma contínua els serveis públics que presta. La Generalitat assumeix aquest repte i amb aquesta finalitat incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Cartes de Serveis com a instrument de millora a través del qual la ciutadania podrà exigir la prestació d'uns serveis públics amb les màximes garanties de qualitat i conèixer en tot moment el seu grau de compliment.

La Generalitat contribueix així a donar resposta a l'exigència continguda en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana que estableix i proclama, en l'article 9, el dret general que tenen tots els seus ciutadans i ciutadanes a gaudir d'uns serveis públics de qualitat.



GENERALITAT
VALENCIANA

TOTS
A UNA
VEU



Dependències del
Servei Territorial
d'Obres Públiques
en la Comunitat
Valenciana.



GENERALITAT
VALENCIANA

TOTS
A UNA
VEU



una administració
excel·lent

CARTA DE SERVEIS DE
CARRETERES

SERVEIS

La Direcció General d'Obres Públiques, Transport i Mobilitat té entre les seues missions assegurar a la Comunitat Valenciana una xarxa d'infraestructures al servei de la mobilitat adequada a les seues necessitats d'ús, amb ple respecte al medi natural i urbà, com a instrument bàsic al servei d'un sistema territorial competitiu i inclúsiu.

SERVEIS QUE PRESTEM:

1 — Seguretat, conservació i defensa de la xarxa de carreteres autonòmiques.

- Manteniment i conservació de la xarxa de carreteres per a garantir la seua funcionalitat i seguretat viària.
- Desenvolupament del Pla de seguretat viària, en el qual s'emmarca aquest eix prioritari en l'estratègia de carreteres.
- Millora de ferms i ampliació de plataformes.
- Inspeccions de seguretat viària per a millorar les carreteres atés el criteri de minimització dels accidents i de la seua severitat.
- Vigilància i control d'usos en les zones pròximes a la xarxa de carreteres autonòmiques.
- Reposició de defenses i senyalitzacions.
- Tramitació d'expedients sancionadors per infraccions comeses en les zones de domini i afecció de carreteres.
- Valoració i tramitació d'expedients per danys en carreteres deguts a accidents.
- Valoració i tramitació d'expedients de responsabilitat patrimonial.
- Autoritzacions i llicències per a activitats en carretera i en les seues zones d'afecció.
- Autoritzacions d'estacions i àrees de servei.

2 — Construcció d'infraestructures al servei de la mobilitat

- Redacció de projectes d'obra de carreteres, gestió i control de les obres.
- Construcció d'itineraris ciclovianants i millora de les instal·lacions dedicades al transport públic en les carreteres.
- Execució de millores motivades per estudis de seguretat viària, mobilitat i accessibilitat.

3 — Assegurament dels serveis viaris de les carreteres

- Atenció 24 hores/7 dies de les incidències en la xarxa de carreteres per a garantir la seua funcionalitat, seguretat i serveis viaris, a través del Centre de Gestió de la Seguretat Viària, CEGESEV com a centre específic coordinador de les emergències en matèria de carreteres i transports de la Comunitat, en constant contacte, entre altres, amb el 112.
- Defensa de les carreteres en situacions d'emergència o extraordinàries.

4 — Difusió d'informació a través de la nostra pàgina web de Seguretat Viària

<http://www.habitatge.gva.es/web/carreteras/seguridad-vial-car>
<http://www.gvaoberta.gva.es/seguridad-vial>

En aquesta pàgina web es dona a conèixer a la ciutadania els principals temes d'interés en matèria de seguretat viària: mapes de risc, trams conflictius, dades d'accidents, avanços de millores, guies i recomanacions, publicacions d'interès, jornades, cursos i congressos de seguretat viària, plans i programes.

5 — Informació personalitzada i per correu electrònic a través de la Bústia de Seguretat Viària: segvial_habitatge@gva.es

Aquesta bústia proporciona:

- Un punt d'atenció per a la ciutadania per a atendre consultes, peticions o necessitats.
- Un punt de trobada entre personal tècnic i persones usuàries de les vies de la Comunitat Valenciana.

COMPROMISOS I INDICADORS

1. Assegurem el manteniment, reparació i millora de la xarxa d'infraestructures al servei de la mobilitat.

% de quilòmetres de carretera en els quals s'han realitzat millores amb relació a la programació pressupostària anual	Valor Objectiu
	100%

2. Garantim la funcionalitat i seguretat viària de la xarxa autonòmica de carreteres.

% de quilòmetres inspeccionats amb relació a la programació pressupostària anual	Valor Objectiu
	100%

3. Resolem les sol·licituds d'autorització per a execució d'obres en les zones pròximes a les carreteres autonòmiques en un termini màxim de 4 mesos, escurçant el termini legal de 6 mesos.

% de sol·licituds resoltes en el termini màxim de 4 mesos sobre el total de presentades.	Valor Objectiu
	85%

4. Analitzem tots els trams de la xarxa autonòmica de carreteres de concentració d'accidents.

% de trams de concentració d'accidents analitzats amb relació a la programació pressupostària anual	Valor Objectiu
	100%

5. Atenem i solucionem a través del Centre de Gestió de la Seguretat Viària (CEGESEV), tots els dies de la setmana i durant les 24 h del dia, qualsevol incidència en la xarxa autonòmica de carreteres (talls de carreteres, sots, despeniments, reposició de senyalitzacions, etc.).

% d'incidències resoltes pel Centre de Gestió de la Seguretat Viària, CEGESEV	Valor Objectiu
	100%

6. Oferim una pàgina web específica de seguretat viària:

- Plans i programes
- Mapes de riscos i trams conflictius
- Anàlisi d'accidentalitat
- Guies i recomanacions
- Jornades, cursos i congressos de seguretat viària

% de dies que està disponible la pàgina web de seguretat viària	Valor Objectiu
	99%

7. Oferim una Bústia de Seguretat Viària amb atenció personalitzada, disponible les 24 h del dia.

% de dies que està disponible la bústia de seguretat viària	Valor Objectiu
	99%

8. Contestem de forma àgil (en un termini de 48 hores) totes les qüestions plantejades a través de la bústia de seguretat viària.

% de consultes o peticions contestades abans de 48 h sobre el total de consultes formulades	Valor Objectiu
	99%

AJUDE'NS A PRESTAR UN MILLOR SERVEI

Si vol presentar una queixa, suggeriment o agraïment, sobre qualsevol aspecte general del servei rebut o específicament per incompliments dels compromisos de qualitat explicats en la carta, pot realitzar-lo a través dels impresos normalitzats que trobarà en qualsevol de les oficines d'assistència en matèria de registre de la Generalitat, el telèfon 012 o a través de la seua electrònica del Portal www.gva.es on es permet la tramitació telemàtica en l'adreça web que es detalla a continuació:

https://sede.gva.es/es/web/sede_electronica/sede_quejas_y_sug

A més, pot realitzar un seguiment del grau de compliment d'aquesta carta de serveis a través de la pàgina: www.gva.es/carta.

Si detecta qualsevol error, li demanem que ens el comuniqui al més prompte possible per a poder corregir-lo.

On estem

Dependència: Direcció General d'Obres Públiques, Transport i Mobilitat

Adreça de contacte: CA 9 d'Octubre – Torre 1 c/ de la Democràcia, 77 - 46018 València

Horari d'atenció presencial: de 9.00 a 15.00 (dilluns a dijous) i de 9.00 a 14.30 (divendres)

Telèfon: 963 866 000 / 012

Dependència: Servei Territorial d'Obres Públiques – València

Adreça de contacte: c/ Gregorio Gea, 27 - 46009 València

Horari d'atenció presencial: de 9.00 a 15.00 (dilluns a dijous) i de 9.00 a 14.30 (divendres)

Telèfon: 963 866 000 / 012

Dependència: Servei Territorial d'Obres Públiques – Alacant

Adreça de contacte: Av. d'Aguilera, 1 - 03007 Alacant

Horari d'atenció presencial: de 9.00 a 15.00 (dilluns a dijous) i de 9.00 a 14.30 (divendres)

Telèfon: 963 866 000 / 012

Dependència: Servei Territorial d'Obres Públiques – Castelló

Adreça de contacte: av. del Mar, 16 - 12003 Castelló de la Plana

Horari d'atenció presencial: de 9.00 a 15.00 (dilluns a dijous) i de 9.00 a 14.30 (divendres)

Telèfon: 963 866 000 / 012

*** Posem a disposició de la ciutadania els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'aquesta Carta de Serveis, habilitant el seu seguiment a través de la pàgina www.gva.es/carta**

