

# **CARTA DE SERVEIS**

# **GABINET D'ACCIÓ**

# **TERRITORIAL**

**2020-2021**



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet





# Índex

<b>1. Identificació .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Missió i Valors.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Serveis.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Compromisos de qualitat .....</b>	<b>8</b>
<b>5. Compensacions en cas d'incompliment.....</b>	<b>9</b>
<b>6. Canals de participació.....</b>	<b>9</b>
<b>7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments.....</b>	<b>9</b>
<b>8. Normativa .....</b>	<b>10</b>
<b>9. Drets i responsabilitats de la ciutadania.....</b>	<b>10</b>
<b>10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes .....</b>	<b>11</b>

## 1. Identificació

<b>Nom del servei</b>	Gabinet d'Acció Territorial
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Direcció d' Urbanisme, Mobilitat, Turisme i Comerç
<b>Equip responsable</b>	Miquel Roig Roch, director d'Urbanisme, Mobilitat, Turisme i Comerç
<b>Adreça</b>	Plaça Olimpo, 3
<b>Horari</b>	De 9.00 a 13.00 h
<b>Telèfon</b>	934 624 000 – 934 623 537
<b>Web</b>	<a href="http://www.gramenet.cat/">www.gramenet.cat/</a>
<b>Adreça electrònica</b>	<a href="mailto:roigrm@gramenet.cat">roigrm@gramenet.cat</a>

## 2. Missió i Valors

La nostra missió principal és la planificació urbanística del futur de la ciutat. Entenem la ciutat com el sistema organitzat d'activitats humanes que creen les estructures físiques i socials que han de permetre el propi desenvolupament i renovació.

Els nostres valors són:

- Implicació per millorar el servei prestat als/les usuaris/àries, comproment-nos i apropant-nos a la ciutadania.
- Disposició a donar resposta a les necessitats dels/les ciutadans/anes que requereixen els serveis del Gabinet.
- Professionalitat, apostant per la qualitat del servei i la innovació als serveis prestats a la ciutadania.

## 3. Serveis

### 3.1 Oficina d'Informació Urbanística

El Gabinet disposa de l'anomenada Oficina d'Informació Urbanística, encarregada d'oferir les següents prestacions:

- Informació als/les ciutadans/anes sobre les condicions d'ús i edificabilitat dels terrenys, realitat física de la ciutat, l'evolució i els plans i projectes en tràmit i/o aprovats.
- Redacció d'informes d'aprofitament urbanístic de finques, consultes prèvies d'activitats, canvis de numeració de finques, etc.

Destinatari/àries: Tota la població

Com sol·licitar el servei: Presencialment a les oficines de Serveis Territorials (plaça Olimpo, 3), de 9.00 a 13.00 h o bé al telèfon 934624000 ext. 3537

Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (Plaça de la Vila, 1) , de dilluns a dijous de 9.00 a 17.30, divendres de 9.00 a 14.30. Es recomana sol·licitar cita prèvia: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

### 3.2 Planificació urbana

- Redacció d'estudis generals o sectorials amb l'objectiu de planificar el futur de la ciutat.
- Coordinació amb els municipis de l'entorn per tal de dur a terme polítiques urbanístiques coherents a l'àmbit metropolità.

Destinatari/àries: Personal de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: Presencial i/o telefònicament

### 3.3 Planejament urbanístic

- Redacció del planejament general i especial per al desenvolupament urbanístic del municipi.
- Seguiment del planejament redactat per altres administracions o particulars, per tal que s'adeqüin a les necessitats del municipi.
- Tramitació dels documents urbanístics.
- Divulgació del planejament aprovat o en redacció, atenent i responent a les demandes de la ciutadania, ja sigui en l'àmbit particular com a través d'associacions.

Destinatari/àries: Tota la població

Com sol·licitar el servei: Presencialment a les oficines de Serveis Territorials (plaça Olimpo, 3), de 9.00 a 13.00 h o bé al telèfon 934624000 ext. 3537

Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (Plaça de la Vila, 1) , de dilluns a dijous de 9.00 a 17.30, divendres de 9.00 a 14.30. Es recomana sol·licitar cita prèvia: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

### 3.4 Coordinació de projectes urbanístics

- Coordinació amb els diferents serveis municipals per donar coherència al conjunt de projectes del territori.
- Coordinació tècnica de projectes de ciutat vinculats a subvencions externes, europees i estatals.

Destinatari/àries: Personal de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: Presencial i/o telefònicament

### 3.5 Cartografia i sistema d'informació urbanística

- Disposició i manteniment de la informació cartogràfica i urbanística de la ciutat, tant la històrica com l'actual.
- Manteniment del web municipal, pel que fa referència a la cartografia i a la tramitació del planejament.
- Manteniment i gestió del sistema d'informació geogràfica (SIG) de la ciutat.

Destinatari/àries: Tota la població

Com sol·licitar el servei: Presencialment a les oficines de Serveis Territorials (plaça Olimpo, 3), de 9.00 a 13.00 h o bé al telèfon 934624000 ext. 3537  
Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (Plaça de la Vila, 1), de dilluns a dijous de 9.00 a 17.30, divendres de 9.00 a 14.30. Es recomana sol·licitar cita prèvia: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

### 3.6 Mobilitat Urbana

Coordinació i supervisió dels temes que afecten a la mobilitat en el conjunt de la ciutat i en l'àmbit metropolità.

Destinatari/àries: Tota la població

Com sol·licitar el servei: Presencial i/o telefònicament

### 3.7 Serveis adreçats als/les professionals de l'Ajuntament

- Tramitació de documents urbanístics
- Coordinació tècnica de projectes vinculats a subvencions externes
- Col·laboració amb els diferents serveis i departaments municipals que tenen incidència en el territori per tal de garantir la coherència i adequació de les propostes

Destinatari/àries: Serveis i departaments interns de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: Diferents canals de contacte amb el Gabinet

#### 4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
1	<p><b>Atendre de manera immediata totes les persones usuàries que compareixen presencialment per demanar informació sobre condicions d'ús i edificabilitat dels terrenys, realitat física de la ciutat, i plans i projectes aprovats.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>
2	<p><b>Facilitar informació personalitzada, en un temps màxim de 21 dies, sobre les següents matèries: certificats de règim urbanístics, informes urbanístics i consultes prèvies d'activitats</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb un objectiu anual de 15 dies.</li> <li>▪ Modificat en sessió del Ple del 26 de novembre de 2019, amb un objectiu anual de 21 dies.</li> </ul>
3	<p><b>Informar del planejament urbanístic, plans i projectes de gran entitat, aprovats o en redacció, com a mínim amb una assemblea ciutadana per projecte.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>
4	<p><b>Convocar com a mínim 1 sessió informativa ciutadana per cada projecte de mobilitat urbana.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>
5	<p><b>Organitzar com a mínim 1 sessió informativa ciutadana de cada projecte relacionat amb les Àrees de Conservació i Rehabilitació.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> <li>▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>
6	<p><b>Facilitar informació personalitzada, en un temps màxim de 30 dies, sobre les següents matèries: certificats de legalitat, d'antiguitat i de numeració de finques.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> </ul>



▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.
---

El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable en els següents enllaços :

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/relacio-alfabetica-de-les-cartes-de-serveis/>

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar situacions semblants.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

## 6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de participació ciutadana i govern obert de 2015.
- Escrits dirigits al Servei.
- Opinions a través de les xarxes socials.

## 7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del Servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La Bústia de Queixes i Suggestiments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també via presencial adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania, situada a la plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal.

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

## 8. Normativa

El Gabinet d'Acció Territorial i el Departament d'Informació Urbanística desenvolupa les tasques basant-se en els següents àmbits normatius i el conjunt de textos legals de diferent rang que els regulen:

- La informació urbanística, normativa i expedients de planejament, així com els plans en fase d'informació pública, es poden consultar al web municipal en la següent adreça: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/informacio-urbanistica/>
- El planejament vigent a tot l'àmbit de Catalunya es pot consultar també al Registre de Planejament Urbanístic de Catalunya (RPUC) al web de la Generalitat de Catalunya: <http://ptop.gencat.cat/rpuportal/inici/ca/index.html>
- Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

## 9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

### 9.1. Drets

- Dret a ser tractat/da amb el respecte i la consideració pertinents per part del personal del Servei.
- Dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Dret a ser informat/da i assistit sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- Dret a ser informat/da, a l'inici de les actuacions de comprovació i inspecció, sobre la naturalesa i l'abast, així com dels seus drets i obligacions en el curs de les actuacions i que es desenvolupin en els terminis que preveu la Llei.

- Dret a conèixer l'estat de tramitació dels expedients, en les condicions que estableix la Llei.
- Dret a actuar mitjançant representant amb els requisits establerts per la Llei.
- Dret, en els termes legalment previstos, al caràcter reservat de les dades.
- Dret a formular al·legacions i a aportar documents.
- Dret a ser escoltat/da en el tràmit d'audiència, en els termes que preveu la Llei.
- Dret al fet que les actuacions del Servei es duguin a terme de la manera que resulti menys costosa i més eficient.
- Dret a obtenir còpia dels documents que integrin l'expedient administratiu, en els termes que preveu la Llei.
- Dret a no aportar els documents ja presentats i que estiguin en poder de l'Administració, d'acord amb el que preveu la Llei.
- Dret a obtenir còpia segellada dels documents presentats, en les condicions que estableix la Llei.
- Dret dels/ de les obligats/des a presentar davant el nostre Servei la documentació que considerin convenient i que pugui ser rellevant per a la resolució del procediment que s'estigui desenvolupant.
- Dret a que l'Ajuntament respecti i compleixi les condicions estipulades en els contractes i convenis adoptats amb tercers.

## 9.2. Responsabilitats

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta els serveis.
- Facilitar totes les dades necessàries per a la tramitació dels expedients, així com dels canvis que s'hi produeixin.
- Complir amb les obligacions contractuals.
- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.

## 10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

### 10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal, 2) Període d'informació pública, 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions, i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

### 10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

### 10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del Gabinet d'Acció Territorial serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de compromisos i serveis	Ple 26/11/ 2019 BOPB 04/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOP 14/02/2020
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

Informació complementària a **[www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)**