

# **CARTA DE SERVEIS**

# **MANTENIMENT**

# **VIA PÚBLICA**

**2020-2021**



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet







# Índex

<b>1. Identificació</b> .....	5
<b>2. Missió i valors</b> .....	5
<b>3. Serveis</b> .....	6
<b>4. Compromisos de qualitat</b> .....	11
<b>5. Compensacions en cas d'incompliment</b> .....	13
<b>6. Canals de participació</b> .....	13
<b>7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments</b> .....	14
<b>8. Normativa</b> .....	14
<b>9. Drets i responsabilitats de la ciutadania</b> .....	18
<b>10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes</b> .....	19

## 1. Identificació

<b>Nom del Servei</b>	Manteniment de la Via Pública
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Direcció Serveis Territorials i Habitatge
<b>Equip responsable</b>	Gloria Tormo i Bernad, cap del servei de Manteniment de Via Pública  Miquel Roig Roch, director de Serveis Territorials i Habitatge
<b>Adreça</b>	Plaça de l'Olimp, 3
<b>Horari</b>	De dilluns a divendres, de 09:00 a 14:00 hores Per visites presencials cal demanar cita prèvia, i amb caràcter general dijous de 10 a 12h.
<b>Telèfon</b>	93 462 40 00 <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Pavimentació, ext. 3559</li><li>▪ Enllumenat, ext. 3557</li><li>▪ Clavegueram, ext. 3563</li><li>▪ Escales mecàniques, ext. 3557</li><li>▪ Senyalització i semaforització, ext. 3556</li><li>▪ Actuacions de companyies de serveis a la via pública, ext. 3563</li></ul>
<b>Web</b>	<a href="http://www.gramenet.cat">www.gramenet.cat</a>
<b>Adreces electròniques</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Pavimentació: <a href="mailto:tormobg@gramenet.cat">tormobg@gramenet.cat</a></li><li>▪ Enllumenat: <a href="mailto:caceresrm@gramenet.cat">caceresrm@gramenet.cat</a></li><li>▪ Clavegueram: <a href="mailto:sanchezsc@gramenet.cat">sanchezsc@gramenet.cat</a></li><li>▪ Escales mecàniques: <a href="mailto:caceresrm@gramenet.cat">caceresrm@gramenet.cat</a></li><li>▪ Senyalització i semaforització: <a href="mailto:ollemm@gramenet.cat">ollemm@gramenet.cat</a></li><li>▪ Actuacions de companyies de serveis a la via pública: <a href="mailto:sanchezsc@gramenet.cat">sanchezsc@gramenet.cat</a></li></ul>

## 2. Missió i valors

La nostra missió és contribuir a fer de Santa Coloma de Gramenet una ciutat agradable per viure i de qualitat urbana, mitjançant la millora continua de la seguretat, el confort i l'accessibilitat de les vies públiques, parcs i jardins. Per aconseguir-ho comptem amb la professionalitat del nostre equip tècnic i la participació dels veïns i veïnes de la ciutat.

Els valors que ens guien per portar a terme la nostra tasca són la responsabilitat, el compromís i la honestedat en el nostre treball. Altres principis de bon govern que ens inspiren són: gestió sostenible, proximitat, eficiència i eficàcia dels recursos públics, treball en equip, respecte al

medi ambient natural i urbà, seguretat i salut dels/de les treballadors/es, innovació i eficiència energètica.

### 3. Serveis

#### 3.1. Serveis generals

- Assessorament i col·laboració en obra nova municipal
- Elaboració de projectes i propostes tècniques
- Direcció i execució d'obres dels projectes realitzats des del servei de manteniment
- Redacció dels plecs tècnics i administratius pel procés de la contractació d'empreses de serveis
- Supervisió dels contractes de serveis de manteniment
- Gestió de la Brigada Municipal
- Gestió econòmica del servei
- Elaboració d'informes i documentació pròpies i externs
- Col·laboració, supervisió i control econòmic de programes de Plans d'Ocupació
- Gestió amb entitats supramunicipals
- Participació en accions formatives

Destinatari/àries: Equip directiu, polític i tècnic, serveis interns de l'Ajuntament, institucions i empreses contractades.

Com sol·licitar el servei: A través de les diferents vies de contacte amb el Servei.

#### 3.2. Serveis específics

A continuació es relacionen les tasques específiques del Servei de Manteniment de la Via Pública. Algunes d'aquestes funcions es contracten a empreses externes mitjançant concursos de pública concurrència. En aquest cas, el Servei de Manteniment vetlla pel seguiment i control de les condicions del contracte signat amb cadascuna de les empreses.

##### 3.2.1 Pavimentació de carrers

- El manteniment de la pavimentació dels carrers comporta, entre altres, les següents funcions: manteniment preventiu i correctiu, programació del treball, seguretat de tercers, obres i intervenció de millora i control pressupostari. Empresa externa contractada sota la direcció del Servei de Manteniment: Josep Garcia Excavacions, S. A. tel. de contacte: 93 420 96 96.
- Instal·lació, conservació, reparació i/o substitució del mobiliari urbà (pilones, baranes, plaques de carrer...). Aquestes tasques les realitza la Brigada Municipal, els Plans d'Ocupació i l'empresa anteriorment anomenada

### 3.2.2 Llicències de gual

Concessió de llicències i tramitació d'expedients de guals de la via pública. Les principals tasques són: inspecció de guals, concessió d'altres, baixes i canvis de nom de guals i execucions subsidiàries vinculades.

Destinatari/àries:	Ciutadans/es
Com sol·licitar el servei:	Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació al Ciutadà (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web: <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/</a> Per consultes tècniques de forma telefònica o amb caràcter general a Serveis Territorials dijous de 10 a 12h Les descripcions dels tràmits relacionats està a la Seu electrònica de la pàgina web, a l'apartat Tràmits, dintre de <i>Circulació, vehicles, transport i aparcaments</i> .

### 3.2.3 Enllumenat de públic

- Elaboració de plans específics: Pla Director d'Enllumenat, Pla de Contaminació Lumínica, Pla integral de actuació i prevenció de la seguretat mecànica, Pla de gestió energètica i ambiental, perspectives de futur, anàlisi de diferents alternatives tecnològiques, planificació del territori en l'apartat serveis bàsics, etc.
- El manteniment i millora de l'enllumenat públic comporta, entre altres, les següents funcions: atenció a les averies, manteniment preventiu, seguiment del control tècnic-legal i correcció de les deficiències detectades a les inspeccions, control de consum d'energia, seguretat electrònica i mecànica (corrosió), obres de millora, control pressupostari. L'empresa externa contractada per portar a terme aquestes funcions sota la direcció del Servei de Manteniment és Electricitat Boquet, SL, telèfon 937990212, correu electrònic [boquet@boquet.cat](mailto:boquet@boquet.cat).
- Control de qualitat El control de qualitat sobre les tasques que es realitzen en relació al manteniment de l'enllumenat municipal està externalitzat i contractat a l'empresa externa especialitzada Miatec Innova S.L. tel. 933 113 974, [miatec@miatec.cat](mailto:miatec@miatec.cat). Sota la direcció municipal, aquesta empresa supervisa i analitza el funcionament habitual de l'enllumenat i fa propostes de millora. En funció de les seves valoracions, el Servei de Manteniment pren decisions i implementa les actuacions que han de garantir el bon estat present i futur de les instal·lacions.

### 3.2.4 Clavegueram públic

- Seguiment i actualització del Pla Director del Clavegueram, pla que defineix línies i directrius a seguir en la renovació i manteniment de tota la xarxa municipal.

- La neteja i el manteniment del clavegueram comporta, entre altres, les següents funcions: neteja de col·lectors, embornals i reixes, canvi de reixes i tapes de pou en mal estat, arranament de col·lectors amb deficiències estructurals, substitució i nova construcció de col·lectors, embornals, pous i interceptors, atenció d'urgències, etc. L'empresa externa contractada per portar a terme aquestes funcions, sota la direcció del Servei de Manteniment, és Fomento de Construcciones y Contratas S.A., tel. 93 223 12 44. El contracte amb aquesta empresa no inclou: la neteja o arranament de claveguerons privats (tub que va des de la façana d'un edifici fins a connectar amb el clavegueram públic, normalment a meitat de carrer) ni l'atenció a urgències per mal funcionament de claveguerons privats.
- Assessorament tècnic i normatiu a noves escomeses (claveguerons) sol·licitades per particulars. El Servei de Manteniment de la Via Pública ofereix assessorament a particulars de les condicions tècniques a complir en la construcció o arranament de claveguerons particulars. També fa entrega de dades cartogràfiques del clavegueram municipal per tal d'executar en bones condicions les connexions particulars.

Destinatari/àries:

Ciudadans/es

Com sol·licitar el servei:

Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació al Ciutadà (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/> . Les descripcions dels tràmits relacionats està a la Seu electrònica de la pàgina web, a l'apartat Tràmits, dintre de Territori, urbanisme i habitatge com a obra menor.

### 3.2.5 Escales i altres accessos mecànics de la via pública

- Manteniment dels diferents accessos mecànics que hi ha a les vies públiques de la ciutat: 35 escales, 9 rampes, 3 ascensors verticals i 1 ascensor inclinat. Les tasques que s'assumeixen són bàsicament la supervisió de la correcta execució del manteniment preventiu i correctiu, així com, la implementació de millores sobre les instal·lacions elèctriques i les càmeres de seguretat associades als accessos.
- Gestió i optimització del funcionament dels accessos mecànics a través de les següents actuacions: supervisar el correcte funcionament de les instal·lacions; controlar les averies, la seva resolució i el temps de resposta; fer el seguiment de dades sobre l'ús dels accessos; controlar els compromisos contractuals adquirits per l'empresa adjudicatària del servei; optimitzar els horaris de funcionament dels accessos mecànics; implementar accions correctives i de millora.
- Garantir el correcte funcionament del centre de control del sistema dels accessos mecànics, així com, el software de monitorització d'imatges en temps real i la recepció d'imatges.

L'empresa externa contractada per portar a terme aquestes funcions, sota la direcció del Servei de Manteniment de Via Pública, és Thyssenkupp Elevadores SL, tel. 93 322 58 90, correu electrònic [barnaespeciales.tkees@thyssenkrupp.com](mailto:barnaespeciales.tkees@thyssenkrupp.com)



### 3.2.6 Senyalització i semaforització

- Gestió i manteniment de la xarxa semafòrica: revisió de l'estat de la xarxa i del bon funcionament, reparació de desperfectes i desajustos, neteja d'elements de la xarxa, inspecció, vigilància i comprovació de l'obra civil específica de la instal·lació, suport a la xarxa amb elements provisionals, per donar resposta a necessitats derivades d'obres o avaries i disseny i programació de les cruïlles semafòriques.
- Gestió i manteniment de la senyalització de codi i de les marques vials: instal·lació, manteniment i reparació de la senyalització vertical i horitzontal, i d'elements de seguretat viària i dissuasius, manteniment de la senyalització informativa i d'orientació per a vehicles i per a vianants.
  - Gestió, manteniment i noves propostes de les zones d'estacionament: zones de càrrega i descàrrega, reserves d'estacionament per a persones amb diversitat funcional o REMs (públiques i privades), zones d'estacionament per a motocicletes, ciclomotors i bicicletes.

L'empresa externa contractada per portar a terme les funcions de semaforització, sota la direcció del Servei de Manteniment de Via Pública, és ARS 93, Reparación y Mantenimiento S.L., tel. 93 464 28 72, correu electrònic [ars93@ars93.com](mailto:ars93@ars93.com).

### 3.2.7 Gestió del mobiliari urbà

Gestió del següent mobiliari urbà: marquesines, oppis publicitaris, columnes de lliure expressió, panells informatius, sanitaris d'ús exclusiu pels conductors del transport urbà.

Destinatari/àries:	Empreses i ciutadans
Com sol·licitar el servei:	A través dels diferents canals de contacte amb el Servei i amb la Àrea Metropolitana de Barcelona, gestora del manteniment de marquesines i oppis publicitaris

### 3.2.8 Gestió i comunicació de les afectacions al trànsit

Gestió i comunicació d'afectacions al trànsit motivades per diferents circumstàncies: talls de carrers, ocupació de calçades i reserves puntuals d'estacionament.

Destinatari/àries:	Ciutadans/es que necessitin tallar i/o afectar el trànsit per qualsevol de les circumstàncies abans esmentades.
--------------------	---

Com sol·licitar el servei: Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació al Ciutadà (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web municipal.

Les descripcions dels tràmits relacionats està a la Seu electrònica de la pàgina web, a l'apartat Tràmits, dintre de *Via Pública*.

### 3.2.9 Relacions amb companyies de servei

- Concessió de llicències d'obres a la via pública a les diferents companyies privades de serveis: aigua, electricitat, gas, telefonia, fibra òptica...
- Seguiment i control de les obres de les diferents companyies de serveis. Es realitza un seguiment de la planificació de les diferents llicències sol·licitades per tal de coordinar treballs entre diferents companyies
- Interlocució amb les diferents companyies privades de serveis de qualsevol aspecte relacionat amb els interessos municipals i dels veïns i veïnes de la ciutat:  
Aquesta interlocució no inclou:
  - Sol·licitud i/o tramitació de llicències per a particulars.
  - Reclamacions a companyies privades en nom de particulars.

### 3.2.10 Atenció a la ciutadania

- Gestió i resolució de les disconformitats i suggeriments de la ciutadania referents a la via pública: paviments, pilones, baranes...
- Informació presencial i directa mitjançant reunions amb les associacions veïnals de l'estat de les obres i/o planificació d'actuacions.
- Resolucions de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes.

Destinatari/àries: Els/les destinataris/àries de tots els serveis que ofereix Manteniment de Via Pública són bàsicament els/les ciutadans/es de Santa Coloma, així com, institucions públiques i empreses privades

Com sol·licitar els serveis: Online, a través de les Queixes i suggeriments de la web de l'ajuntament.  
Presencial, a l'Oficina d'Atenció i Informació al Ciutadà (OIAC). Poden demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant el web municipal.

Telefònicament i/o per sol·licitar vista presencial al Servei de Manteniment de Via Pública, telèfon 93 462 40 00. Poden demanar per l'extensió corresponent segons el tema a tractar, tal com consta a l'apartat 1. Identificació. Amb caràcter general les atencions seran els dijous de 10 a 12 del matí.

## 4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
<b>Pavimentació i mobiliari</b>	
1	<p><b>Iniciar com a mínim el 80% de les reparacions de voreres i calçades que impliquin risc, en menys 24 hores des del moment que la incidència es notifica al servei.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>
2	<p><b>Iniciar com a mínim el 80% de les reparacions del mobiliari urbà que impliquin risc, en menys de 24 hores des del moment que la incidència es notifica al servei.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>
3	<p><b>Anunciar els talls de carrers per actuacions de manteniment amb una antelació d'una setmana, i no rebre més de 10 queixes per aquest motiu.</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>
4	<p><b>Publicar en els mitjans de comunicació municipal els tall de carrer amb una setmana d'antelació.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> </ul> <p>Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</p>
<b>Enllumenat</b>	
5	<p><b>Aportar informació sobre l'enllumenat públic de la ciutat, als Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona.</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>
6	<p><b>Mantenir un sistema de control de qualitat de l'enllumenat municipal.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>
<b>Clavegueram</b>	
7	<p><b>Netejar un 25% de la xarxa de clavegueram.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu anual mínim del 22%.</li> <li>▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019, establint com a objectiu el 25%.</li> </ul>
8	<p><b>Netejar com a mínim el 50% de les unitats d'embornals i reixes del clavegueram.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>

9	<p><b>Col·locar 60 tapes noves de pous i reixes.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu com a mínim de 70 tapes.</li> <li>▪ Modificat en sessió de Ple de 26 novembre de 2019 amb un objectiu anual de 60 tapes.</li> </ul>
10	<p><b>Arranjar com a mínim 40 metres de tubulars de la xarxa del clavegueram.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu mínim de 45 metres de tubulars</li> <li>▪ Modificat en sessió de Ple de 26 novembre de 2019 amb un objectiu mínim de 40 metres de tubulars.</li> </ul>
11	<p><b>Atendre més d'un 85% de les actuacions d'urgència.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>
<b>Accessos mecànics</b>	
12	<p><b>Garantir el bon funcionament de les escales, ascensors i rampes mecàniques en un 90% mínim de l'horari establert.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>
13	<p><b>Donar resposta en un temps mig de 90 minuts a les incidències ordinàries dels accessos mecànics, des del moment en què són detectades.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>
<b>Senyalització i semàfors</b>	
14	<p><b>Supervisar diàriament les instal·lacions semafòriques segons els itineraris establerts.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017</li> </ul>
15	<p><b>Resoldre el 60% de les incidències anuals relacionades amb la senyalització vertical i horitzontal.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu anual del 70%.</li> <li>▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb un objectiu anual del 60 %</li> </ul>
16	<p><b>Donar resposta com a màxim en 3 dies, al 85% de les sol·licituds de talls de carrers.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017</li> </ul>
17	<p><b>Donar resposta com a màxim de 5 dies al 15% de sol·licituds de talls de carrer.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>
<b>Relacions amb companyies de subministraments</b>	



18	<b>Inspeccionar, com a mínim un cop a la setmana, les obres de les companyies de subministraments a la via pública (aigua, llum, gas, telefonia, etc.).</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017</li></ul>
19	<b>Acceptar en més d'un 95% dels casos les obres de reposició del paviment que les companyies fan quan acaben la reparació de les seves avaries.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li><li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017</li></ul>

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 donarà explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferirà alternatives, en cas de ser 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 dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggestiments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant la Bústia de Queixes i Suggestiments
- 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 de Manteniment de la Via Pública
- Opinions a través de les xarxes socials.

## 7. Presentació de queixes, suggestiments, 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, suggestiments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible a la web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 462 40 90 o al 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 desitgen a través del correu electrònic.

## 8. Normativa

### 8.1 Pavimentació

#### 8.1.1 Ordenances municipals:

- Ordenances municipals de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet relatives a obra nova, rehabilitació o manteniment de paviments.
- Ordenances d'ocupació de la via pública, 29 juny 2010
- Ordenances fiscals núm. 14 reguladora de la taxa per ocupació i aprofitament de la via pública

#### 8.1.2 Normativa de materials i productes:

- Marcat CE relatiu a determinats productes de construcció.
- Reial Decret 956/2008 de 6 de juny, pel que s'aprova la instrucció per a la recepció de ciments (consolidat).

- Reial Decret 605/2006 de 19 de maig, pel que s'aproven els procediments per a l'aplicació de la norma UNE-EN 197-2:2000 als ciments no subjectes al marcat CE i als centres de distribució de qualsevol tipus de ciment.
- Ehe-08
- Plec de Prescripcions Tècniques Generals per a obres de carreteres i ponts de la Direcció General de Carreteres. PG-3 (Ordre de 6 de febrer de 1976 i actualitzacions)
- Fabricació i emmagatzematge a obra de betums amb cautxú (OC 21 bis/2009)
- Articles 542 y 543 del PG-3 (OC 24/2008)
- Ús i especificacions de lligams i barreges amb cautxú (OC 21/2007)
- Plec de Prescripcions Tècniques Generals per a Obres de Conservació de Carreteres. PG-4 (OC 8/2001).

#### 8.1.3 Normativa de soroll:

- Reial Decret 1367/2007 de 19 de octubre, pel que es desenvolupa la Llei 37/2003 de 17 de novembre, del Soroll, en el referent a zonificació acústica, objectius de qualitat i emissions acústiques.
- Reial Decret 1513/2005 de 16 de desembre, pel que es desenvolupa la Llei 37/2003 de 17 de novembre, del Soroll, en el referent a la avaluació i gestió del soroll ambiental (consolidat).
- Ordenança de Santa Coloma de Gramenet.

#### 8.1.4 Normativa medi ambient

- Modificació del text refós de la Llei d'Avaluació d'Impacte Ambiental de projectes, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 1/2008, de 11 de gener.
- Reglament de desenvolupament parcial de la Llei 26/2007, de 23 d'octubre, de Responsabilitat Mediambiental.
- Text refós de la Llei d'Avaluació d'Impacte Ambiental de projectes.
- Patrimoni Natural i de la Biodiversitat.
- Qualitat de l'aire i protecció de l'atmosfera. PAMQUA Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.
- Reglament pel desenvolupament i execució de la Llei 16/2002, de 1 de juliol, de prevenció i control integrats de la contaminació.
- Prevenció i control integrats de la contaminació.
- Reial Decret Legislatiu 1/2008 de 11 de gener, pel que se aprova el text refós de la Llei d'Avaluació d'Impacte Ambiental de projectes.
- Llei 9/2006 de 28 d'abril, sobre avaluació dels efectes de determinats plans i programes en el medi ambient.
- Reial Decret 105/2008 de 1 de febrer, pel que es regula la producció i gestió dels residus de construcció i demolició.
- Reial Decret 1131/1988 de 30 de setembre, pel que s'aprova el Reglament per a la execució del Reial Decret Legislatiu 1302/1986 de 28 de juny, d'Avaluació d'Impacte Ambiental.

#### 8.1.5 Normativa residus

- Modificació del Reial Decret 1481/2001, de 27 de desembre, pel que es regula l'eliminació de residus mitjançant el dipòsit en abocadors.
- Regulació de la producció i gestió dels residus de construcció i demolició.
- Operacions de valorització i eliminació de residus i la llista europea de residus.
- Pla Nacional de Residus de Construcció i Demolició 2001-2006
- Llei de Residus. Reglament per a la execució de la Llei 20/1986, Bàsica de Residus Tòxics i Peril·losos.
- Pla Metropolità de gestió de residus municipals (PMGRM).

#### 8.1.6 Normativa de compliment obligatori de seguretat i salut:

##### Generals:

- Llei del 8 de novembre de 1995 (BOE del 10 de novembre de 1995), sobre prevenció de riscos laborals.
- Reial decret del 17 de gener de 1997 (BOE del 31 de gener de 1997), Reglament dels serveis de prevenció.
- Ordre del 27 de juny de 1997 (BOE del 4 de juliol de 1997), que desenvolupa el Reial decret del 17 de gener de 1997 (BOE del 31 de gener de 1997).
- Reial decret del 14 d'abril de 1997 (BOE del 23 d'abril de 1997), disposicions mínimes de seguretat i salut en els llocs de treball.
- Reial decret del 24 de març de 1995 (BOE del 29 de març de 1995), text refós de L'Estatut dels treballadors.

##### Agents biològics:

- Reial decret del 12 de maig de 1997 (BOE del 24 de maig de 1997), sobre protecció dels treballadors contra els riscos relacionats amb l'exposició a agents biològics durant el treball.

##### Màquines:

- Reial decret del 26 de maig de 1986 (BOE del 21 de juliol de 1986), Reglament de seguretat de les màquines (capítol VII).
- Reial decret del 27 de novembre de 1992 (BOE 11 de desembre de 1992), disposicions d'aplicació de la Directiva 89/392/CEE relativa a les legislacions dels estats membres sobre màquines.
- Reial decret del 27 de novembre de 1995 (BOE del 8 de febrer de 1995), que modifica el Reial decret de 27 de novembre de 1992 (BOE 11 de desembre de 1992).
- Reial decret 1215/97 del 18 de juliol, disposicions mínimes de seguretat en màquines i equips de treball.

##### Productes químics:

- Reial decret del 8 de febrer de 1980 (BOE del 14 d'abril de 1980), reglament d'emmagatzematge de productes químics. Reial decret del 14 de desembre de 1983 (BOE del 20 de febrer de 1984), que modifica l'article 3 del Reial decret de 8 de febrer de 1980 (BOE del 14 d'abril de 1980).

##### Sorolls:

- Reial decret del 27 d'octubre de 1989 (BOE del 2 de novembre de 1989), sobre protecció dels treballadors davant els riscos derivats de l'exposició al soroll durant el treball.



## 8.2 Enllumenat:

- Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost de la Llei d'urbanisme.
- Llei 3/2012, del 22 de febrer, de modificació del text refós de la Llei d'urbanisme.
- Reial decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de contractes del sector públic.
- Legislació general sobre salut i riscos laborals.
- Reial Decret 842/2002, de 2 d'agost pel qual s'aprova el Reglament Electrotècnic per Baixa Tensió .
- Decret 363/2004, de 24 d'agost, pel qual es regula el procediment administratiu per a l'aplicació del Reglament electrotècnic per a baixa tensió.
- Instrucció 1/2014 , de 19 de març, de la Direcció General d'Energia, Mines i Seguretat Industrial, per la qual s'aprova la guia tècnica del reglament electrotècnic de baixa tensió.
- Llei 6/2001, de Protecció per al Medi Nocturn.
- Decret 190/2015, de 25 d'agost, de desplegament de la Llei 6/2001, de 31 de maig, d'ordenació ambiental de l'enllumenament per a la protecció del medi nocturn (Llei i Reglament de Contaminació Lumínica).
- RD 1890/2008, de 14 de novembre, pel que s'aprova el Reglament d'eficiència energètica en instal·lacions d'enllumenat exterior.

## 8.3 Clavegueram:

- Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost de la Llei d'urbanisme
- Llei 3/2012, del 22 de febrer, de modificació del text refós de la Llei d'urbanisme
- Reial decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de contractes del sector públic.
- Decret 130/2003, de 13 de maig, pel que s'aprova el Reglament dels serveis públics de sanejament
- Decret legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, pel que s'aprova el text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya.
- Reglament metropolità d'abocament d'aigües residuals
- Ordenances municipals
- Resta de normativa comú a obres d'urbanització i manteniment de la via pública.

## 8.4 Accessos mecànics:

- Norma UNE EN 115 Seguretat d'escales mecàniques i andanes mòbils
- Reglament d'aparells elevadors i el manteniment dels mateixos
- Reglament Electrotècnic de Baixa Tensió

## 8.5 Senyalització i semaforització:

- Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost de la Llei d'urbanisme.
- Llei de trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat viària
- Dossiers tècnics de seguretat viària del SCT

- Dossiers tècnics de mobilitat de la Diputació de Barcelona
- Ordenances municipals

### **8.6 Relació amb companyies de serveis:**

- Ordenances municipals
- Normativa pròpia de cada companyia de servei

## **9. Drets i responsabilitats de la ciutadania**

Amb caràcter general, els drets i deures de la ciutadania davant l'administració local són els citats en diferents normatives i a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (art. 13 i 14). Destaquem els següents:

### **9.1 Drets**

- Participar en la gestió municipal d'acord amb el que disposen les lleis i, si s'escau, quan els òrgans de govern i l'Administració municipal demanen la col·laboració amb caràcter voluntari del veïnat
- Ser informat, després d'una petició raonada, i dirigir sol·licituds a l'Administració municipal en relació a tots els expedients i documentació municipals, d'acord amb el que disposa l'article 105 de la Constitució
- Exigir la prestació i, si s'escau, l'establiment del servei públic corresponent, en el suposat de constituir una competència municipal pròpia de caràcter obligatori
- Exercir la iniciativa popular en els termes legalment establerts
- A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques
- A utilitzar les llengües oficials al territori
- A ser tractats amb respecte i deferència per les autoritats i empleats públics, que els han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- A exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.
- A la protecció de dades de caràcter personal, i en particular a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques

### **9.2 Responsabilitats**

- Respectar les normes d'usos i de convivència.
- Deure de fer un ús correcte i cívic de la via pública i els seus elements
- Per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu, al menys, estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques els subjectes següents:
  - Les persones jurídiques
  - Les entitats sense personalitat jurídica
  - Els qui exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi la col·legiació obligatòria, per als tràmits i actuacions que portin a terme amb les administracions

- públiques en exercici de l'activitat professional esmentada. En tot cas, dins d'aquest col·lectiu s'hi entenen inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils.
- Els qui representin un interessat que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb cada Administració.

### **9.3 Deures dels particulars relatius al clavegueram privat:**

- Pel que fa al sanejament de la finca, mantenir el bon funcionament i/o substituir el clavegueró de la finca, la connexió que va des de façana fins a connectar amb el clavegueram general, evitant qualsevol filtració d'aigua al terreny i subsòl públic.

## **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 Servei Manteniment de Via Pública 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.



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

<b>Actualitzacions</b>			
	<b>Canvis introduïts</b>	<b>Aprovacions inicials</b>	<b>Aprovacions definitives</b>
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 serveis i compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: segon semestre de 2020			

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



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

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