

CARTA DE SERVEIS

PARCS I JARDINS

2020-2021



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Índex

1. Identificació.....	5
2. Missió i valors.....	5
3. Serveis	5
4. Compromisos de qualitat.....	10
5. Compensacions en cas d'incompliment.....	11
6. Canals de participació	11
7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments	12
8. Normativa	12
10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes	14

1. Identificació

Nom del servei	Departament de Parcs i jardins
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis Territorials i Habitatge
Equip responsable	Gloria Tormo Bernad, cap del Servei de Manteniment de Via Pública. Miquel Roig Roch, director de Serveis Territorials i Habitatge
Adreça	Plaça de l'Olimp, 3
Horari (presencial / virtual)	PRESENCIAL: Oficines de Servei Territorials Plaça de l'Olimp, 3 08921 - Santa Coloma de Gramenet (Barcelona) Telèfon: 934 624 000 Horari (dies no festius): de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 Per a visites presencials cal demanar hora
Telèfon	934 624 000 extensió 3556
Web / adreça electrònica	www.gramenet.cat (Parcs i Jardins, en construcció) tormobg@gramenet.cat

2. Missió i valors

Planificar i mantenir íntegrament els espais verds urbans per tal de garantir a la ciutadania els beneficis ambientals, socials, psicosocials i econòmics que aporten i que determinen la qualitat de vida.

Els valors que ens guien són el respecte de la dignitat de l'ésser humà i el respecte i l'agraïment cap a la natura urbana.

3. Serveis

3.1 Assessorament i col·laboració en obra nova municipal

Assessorament i col·laboració en la redacció i supervisió dels apartats de jardineria i reg dels projectes d'urbanització pública.

Destinatari/àries: Servei de Projectes i Obres

Com sol·licitar el servei: Comunicació interna

3.2 Gestió de neteja i manteniment de les zones verdes urbanes

- Neteja.
- Manteniment de gespes, arbustiva i arbrat.
- Manteniment de sauló i sorral·ls.
- Manteniment de bancs i papereres.
- Manteniment de reg i noves instal·lacions.
- Manteniment de les fonts de beure.
- Manteniment de l'obra civil i embornals.

Destinatari/àries: Ciutadans i ciutadanes

Com sol·licitar el servei: En línia a través de les Queixes i Suggeriments de la web de l'Ajuntament.

Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC.
Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000 extensió 3556
Empresa responsable del manteniment: UTE FCC Construcciones y contratas, SA / FCC Medio ambiente, SA bcnextma@fcc.es tel. 93.223.12.44

3.3 Gestió d'arbrat urbà

Planificació i manteniment dels arbres de carrers, dels parcs i jardins, dels equipaments esportius, dels centres públics d'educació primària i dels edificis municipals.

Les principals tasques són:

- Selecció d'espècies.
- Esporga.
- Reposició d'arbres morts.
- Desherbatge.
- Adobat.
- Pla d'arbrat de risc.

Destinatari/àries: Ciutadans, ciutadanes i responsables d'escoles i edificis municipals

Com sol·licitar el servei:

En línia a través de les Queixes i Suggeriments de la web de l'Ajuntament.

Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC.
Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000 extensió 3556
Empresa responsable del manteniment: UTE FCC Construcciones y contratas, SA / FCC Medio ambiente, SA bcnextma@fcc.es tel 93.223.12.44

3.4 Gestió de mobiliari urbà

Manteniment dels bancs, papereres i fonts de beure dels carrers i dels parcs i jardins de la ciutat. Les principals tasques són:

- Instal·lació de bancs, papereres i fonts de beure.
- Manteniment preventiu i correctiu (pintura, reparacions, substitucions).

Destinatari/àries:

Ciudadans i ciudadanes

Com sol·licitar el servei:

En línia a través de les Queixes i Suggeriments de la web de l'Ajuntament.
Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC.
Telefònicament per sol·licitar visita presencial: 934 624 000 extensió 3556
Empresa responsable del manteniment: UTE FCC Construcciones y contratas, SA / FCC Medio ambiente, SA bcnextma@fcc.es tel. 93.223.12.44

3.5 Gestió de jocs infantils i esportius

Manteniment dels jocs infantils, juvenils, esportius i biosaludables dels parcs i jardins municipals segons UNE-EN 1176 I 1177.

- Disseny d'àrees de jocs de noves instal·lacions.
- Neteja i manteniment de jocs, tanques i superfícies d'esmorteïment.
- Renovació de jocs.
- Inspeccions de seguretat .

Destinatari/àries:

Ciudadans i ciudadanes

Com sol·licitar el servei:

En línia a través de les Queixes i Suggeriments de la web de l'Ajuntament.

Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC.
Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000

extensió 3556

Empresa responsable del manteniment: HPC Ibérica S.L.
hps@hpc.es tel. 902.903.250

3.6 Control i lluita integrada de plagues i malalties de verd urbà

- Prevenir, controlar les plagues i malalties dels arbres, arbustives i gespes mitjançant la lluita integrada.
- Afavorir la presència dels depredadors naturals en comptes de la utilització de productes químics.
- Millorar les condicions edafològiques i biològiques de les espècies vegetals per tal d'incrementar les seves respostes de defensa.
- Selecció d'espècies vegetals sense malalties o plagues associades.
- Regular el nivell de població de paràsits amb tractaments innocus (aigua i sabó).
- Protocol d'intervencions.

Destinataris/àries: Ciutadans i ciutadanes

Com sol·licitar el servei: En línia a través de les Queixes i Suggeriments de la web de l'Ajuntament.

Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC.
Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000
extensió 3556 Empresa responsable del manteniment: Moix,
Serveis i Obres S.L. correu@moix.eu tel. 93 805 29 34

3.7 Telegestió de reg i estalvi d'aigua de les zones verdes

Gestió dels sistemes de reg públics :

- Projectes i supervisió d'instal·lacions de reg.
- Manteniment preventiu i correctiu.
- Control dels consums dels comptadors d'aigua (reg i fonts de beure).
- Programació dels regs via web.
- Detecció i reparació de fuites d'aigua.
- Aturada automàtica dels regs amb pluges i vent.

Destinataris/àries: Ciutadans i ciutadanes

Com sol·licitar el servei: En línia a través de les Queixes i Suggeriments de la web de l'Ajuntament.

Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC.
Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000
extensió 3556
Empresa responsable del manteniment: UTE FCC Construcciones y
contratas, SA / FCC Medio ambiente, SA bcnextma@fcc.es tel.
93.223.12.44

3.8 Gestió de les zones d'esbarjo de gossos

Neteja i manteniment de les zones d'esbarjo de gossos.

- Disseny de les zones.
- Neteja i desinfecció de la zona.
- Manteniment preventiu i correctiu dels elements: tanques, sauló, dispensadors de bosses, etc.

Destinatari/àries: Ciutadans i ciutadanes

Com sol·licitar el servei: En línia a través de les Queixes i Suggeriments de la web de l'Ajuntament.

Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC.
Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000 extensió 3556
Empresa responsable del manteniment: UTE FCC Construcciones y contratas, SA / FCC Medio ambiente, SA bcnextma@fcc.es tel. 93.223.12.44

3.9 Gestió de lavabos químics de les zones verdes

Neteja i manteniment dels lavabos químics de les zones verdes.

- Disseny i/o adequació de lavabos químics.
- Neteja, buidatge i desinfecció.
- Manteniment preventiu i correctiu dels elements.

Destinatari/àries: Ciutadans i ciutadanes

Com sol·licitar el servei: En línia a través de les Queixes i Suggeriments de la web de l'Ajuntament.

Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC.
Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000 extensió 3556
Empresa responsable del manteniment: UTE FCC Construcciones y contratas, SA / FCC Medio ambiente, SA bcnextma@fcc.es tel. 93.223.12.44

3.10 Protecció del verd urbà

Valoracions de les afectacions produïdes als arbres amb motiu de:

- Obres privades i públiques.
- Guals.
- Accidents.
- Vandalisme.
- Sol·licituds de tala d'arbres particulars.

Destinatari/àries: Ciutadans, ciutadanes i altres serveis municipals que hi intervenen.

Com sol·licitar el servei: En línia a través de les Queixes i Suggeriments de la web de l'Ajuntament.

Presencial a l'oficina d'informació i atenció al ciutadà OIAC.
Telefònicament per sol·licitar visita presencial : 934 624 000 extensió 3556
Comunicació interna.

3.11 Col·laboració amb els programes de Plans d'ocupació i de prevenció de drogodependència

Suport tècnic, coordinació i seguiment de les tasques de jardineria dels Plans d'ocupació programa ASAUPAM.

Destinatari/àries: Grameimpuls i altres serveis municipals que hi intervenen.

Com sol·licitar el servei: Comunicació interna

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
1	Incrementar fins a un 2% la qualitat de la neteja a les zones pavimentades de les zones verdes. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
2	Disminuir les molèsties provocades per l'arbrat viari i no superar el 30% de queixes per aquest motiu. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016

El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any evaluable 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 la repetició de l'error.
- 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.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció d'expectatives que el Servei de Gestió de Patrimoni posa a disposició de les persones.
- Escrits dirigits al Servei.

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per 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 Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible a la web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, 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.

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Àrea d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Civisme s'engloba dins el sistema de Queixes i Suggeriments que recull i tramita les queixes, suggeriments i reclamacions de la ciutadania relacionades amb els serveis municipals de la nostra ciutat. D'aquesta manera, podem assegurar que es presta un servei de seguiment fins a la resposta definitiva al ciutadà/ana de la qüestió plantejada, requerint la informació sobre aquest tema.

Aquest mateix recurs es pot utilitzar via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la plaça de la Vila.

8. Normativa

Parcs i Jardins treballa dins el marc legal i normatiu referent a:

- 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.
- Normes tecnològiques de la jardineria i el paisatgisme. Col·legi oficial d'enginyers tècnics agrícoles de Catalunya.
- Norma Granada, revisió 2007, mètode de valoració d'arbres i arbustos ornamentals (Asociación española de parques y jardines públicos).
- Norma UNE-EN 1176 i UNE-EN 1177
- Ordenances municipals:
 - ordenança municipal de neteja, 28 juny 2010
 - 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
- Reial decret 1311/2012, de 14 de setembre, pel qual s'estableix el marc d'actuació per aconseguir un ús sostenible dels productes fitosanitaris.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

Drets (reconeguts a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat)

- Dret a una existència que permeti millorar el benestar i la qualitat de vida i, per tant, dret a gaudir d'uns espais verds saludables, harmònics, divertits i segurs.
- Dret al medi ambient:
 1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un medi ambient sa que cerqui la compatibilitat entre el desenvolupament econòmic i l'equilibri ambiental.
 2. Les autoritats municipals executen totes les accions necessàries per tal que els ciutadans i ciutadanes apreciïn, sense degradar-lo, el paisatge que envolta i configura la ciutat i, per tal que siguin consultats sobre les modificacions que el puguin alterar.
 3. Les autoritats municipals desenvolupen una educació específicament orientada envers el respecte de la natura, en particular envers els infants.
- Dret a un urbanisme harmoniós i sostenible:
 1. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un desenvolupament urbanístic ordenat que garanteixi una relació harmoniosa entre l'hàbitat, els serveis públics, els equipaments, els espais verds i les estructures destinades als usos col·lectius.
- Dret a lleure:
 1. Les autoritats locals garanteixen l'existència d'espais lúdics de qualitat oberts a tots els infants sense discriminació.

9.2 Responsabilitats

- La ciutat és l'espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants que tenen dret a trobar-hi les condicions per a la seva realització política, social i ecològica, fet que comporta assumir també deures de solidaritat (Reconeguts a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat).
- Respectar les normes d'usos i de convivència definits a les ordenances de civisme (en fase de redacció).

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 servei.

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 de 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.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019

		DOG 12/08/2019	
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals	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		

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

Informació complementària a **www.gramenet.cat**