CARTA DE SERVICIOS

GABINETE DE ACCIÓN TERRITORIAL

2023

Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

PRESENTACIÓN

El Gabinete de Acción Territorial se encarga de la planificación urbanística de la ciudad a medio y largo plazo, la realización de propuestas para la mejora del territorio y la coordinación de los diferentes servicios municipales que intervienen y tienen incidencia en el diseño urbano, garantizando la coherencia y la adecuación de las actuaciones urbanas.

Índex

1. Identificación 5
2. Misión y Valores 5
3. Servicios 5
4. Compromisos de calidad 8
5. Compensaciones en caso de incumplimiento 9
6. Canales de participación 9
7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos 10
8. Normativa 10
9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía 10
10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas 11

1. Identificación

Nombre del servicio	Gabinete de Acción Territorial
Adscripción dentro del organigrama municipal	Dirección de Urbanismo, Movilidad, Turismo y Comercio
Equipo responsable	Miquel Roig Roch, director de Urbanismo, Movilidad, Turismo y Comercio
Dirección	Plaza Olimpo, 3
Horario	De 9.00 a 13.00 h
Teléfono	934 624 000 – 934 623 537
Web	www.gramenet.cat/
Dirección electrónica	roigrm@gramenet.cat

2. Misión y Valores

Nuestra misión principal es la planificación urbanística del futuro de la ciudad. Entendemos la ciudad como el sistema organizado de actividades humanas que crean las estructuras físicas y sociales que han de permitir el propio desarrollo y renovación.

Nuestros valores son:

- Implicación para mejorar el servicio prestado a los/las usuarios/as, comprometiéndonos y acercándonos a la ciudadanía.
- Disposición a dar respuesta a las necesidades de los/las ciudadanos/as que requieren los servicios del Gabinete.
- Profesionalidad, apostando por la calidad del servicio y la innovación en los servicios prestados a la ciudadanía.

3. Servicios

3.1 Oficina de Información Urbanística

El Gabinete dispone de la llamada Oficina de Información Urbanística, encargada de ofrecer las siguientes prestaciones:

- Información a los/las ciudadanos/as sobre las condiciones de uso y edificabilidad de los terrenos, realidad física de la ciudad, la evolución y los planes y proyectos en trámite y/o aprobados.
- Redacción de informes de aprovechamiento urbanístico de fincas, consultas previas de actividades, cambios de numeración de fincas, etc.

Destinatarios/as:	Toda la población
Cómo solicitar el servicio:	Presencialmente en las oficinas de Servicios Territoriales (plaza Olimpo, 3), de 9.00 a 13.00 h o bien en el teléfono 934624000 ext. 3537 Presencialmente en la Oficina de Información y Atención Ciudadana (Plaza de la Vila, 1) , de lunes a jueves de 9.00 a 17.30, viernes de 9.00 a 14.30. Se recomienda solicitar cita previa: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/

3.2 Planificación urbana

- Redacción de estudios generales o sectoriales con el objetivo de planificar el futuro de la ciudad.
- Coordinación con los municipios del entorno para llevar a cabo políticas urbanísticas coherentes en el ámbito metropolitano.

Destinatarios/as:	Personal del Ayuntamiento
Cómo solicitar el servicio:	Presencial y/o telefónicamente

3.3 Planeamiento urbanístico

- Redacción del planeamiento general y especial para el desarrollo urbanístico del municipio.
- Seguimiento del planeamiento redactado por otras administraciones o particulares, para que se adecuen a las necesidades del municipio.
- Tramitación de los documentos urbanísticos.
- Divulgación del planeamiento aprobado o en redacción, atendiendo y respondiendo a las demandas de la ciudadanía, ya sea en el ámbito particular o a través de asociaciones.

Destinatarios/as:	Toda la población
Cómo solicitar el servicio:	Presencialmente en las oficinas de Servicios Territoriales (plaza Olimpo, 3), de 9.00 a 13.00 h o bien en el teléfono 934624000 ext. 3537 Presencialmente en la Oficina de Información y Atención Ciudadana (Plaza de la Vila, 1) , de lunes a jueves de 9.00 a 17.30, viernes de 9.00 a 14.30. Se recomienda solicitar cita

previa: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/

3.4 Coordinación de proyectos urbanísticos

- Coordinación con los diferentes servicios municipales para dar coherencia al conjunto de proyectos del territorio.
- Coordinación técnica de proyectos de ciudad vinculados a subvenciones externas, europeas y estatales.

Destinatarios/as:	Personal del Ayuntamiento
Cómo solicitar el servicio:	Presencial y/o telefónicamente

3.5 Cartografía y sistema de información urbanística

- Disposición y mantenimiento de la información cartográfica y urbanística de la ciudad, tanto la histórica como la actual.
- Mantenimiento de la web municipal, en lo que hace referencia a la cartografía y a la tramitación del planeamiento.
- Mantenimiento y gestión del sistema de información geográfica (SIG) de la ciudad.

Destinatarios/as:	Toda la población
Cómo solicitar el servicio:	Presencialmente en las oficinas de Servicios Territoriales (plaza Olimpo, 3), de 9.00 a 13.00 h o bien en el teléfono 934624000 ext. 3537 Presencialmente en la Oficina de Información y Atención Ciudadana (Plaza de la Vila, 1) , de lunes a jueves de 9.00 a 17.30, viernes de 9.00 a 14.30. Se recomienda solicitar cita previa: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/

3.6 Movilidad Urbana

Coordinación y supervisión de los temas que afectan a la movilidad en el conjunto de la ciudad y en el ámbito metropolitano.

Destinatarios/as:	Toda la población
Cómo solicitar el servicio:	Presencial y/o telefónicamente

3.7 Servicios dirigidos a los/las profesionales del Ayuntamiento

- Tramitación de documentos urbanísticos
- Coordinación técnica de proyectos vinculados a subvenciones externas
- Colaboración con los diferentes servicios y departamentos municipales que tienen incidencia en el territorio para garantizar la coherencia y adecuación de las propuestas

Destinatarios/as:	Servicios y departamentos internos del Ayuntamiento
Cómo solicitar el servicio:	Diferentes canales de contacto con el Gabinete

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	**Atender de manera inmediata todas las personas usuarias que comparecen presencialmente para pedir información sobre condiciones de uso y edificabilidad de los terrenos, realidad física de la ciudad, y planes y proyectos aprobados.** ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.
2	**Facilitar información personalizada, en un tiempo máximo de 21 días, sobre las siguientes materias: certificados de régimen urbanístico, informes urbanísticos y consultas previas de actividades** ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017, con un objetivo anual de 15 días. ▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019, con un objetivo anual de 21 días.
3	**Informar del planeamiento urbanístico, planes y proyectos de gran entidad, aprobados o en redacción, como mínimo con una asamblea ciudadana por proyecto.** ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.
4	**Convocar como mínimo 1 sesión informativa ciudadana por cada proyecto de movilidad urbana.** ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.
5	**Organizar como mínimo 1 sesión informativa ciudadana de cada proyecto relacionado con las Áreas de Conservación y Rehabilitación.** ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017. ▪ Retirado en sesión de Ple del 26 de noviembre de 2019.

6	**Facilitar información personalizada, en un tiempo máximo de 30 días, sobre las siguientes materias: certificados de legalidad, de antigüedad y de numeración de fincas.** ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.

El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable en los siguientes enlaces :

https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/relacion-alfabetica-de-las-cartas-de-servicios/

https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/evaluacion-de-compromisos/

Cuando no se cumplan los compromisos establecidos, los informes técnicos anuales de evaluación de compromisos facilitan la siguiente información: causas de los incumplimientos, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y datos de implantación. Estos informes y sus anexos están disponibles en la web municipal.

5. Compensaciones en caso de incumplimiento

En caso de incumplimiento se seguirá el procedimiento siguiente:

- Se darán explicaciones de las circunstancias que den lugar al incumplimiento, con indicación de las medidas correctoras que se llevarán a cabo para evitar situaciones similares.
- Se ofrecerán alternativas, si es posible.

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento.

6. Canales de participación

El Ayuntamiento promoverá la colaboración y la participación ciudadana en la definición, ejecución y mejora de los servicios. La finalidad es hacer una evaluación participativa, fomentando así la democracia, la cooperación y el consenso.
Los canales para incorporar la percepción de la ciudadanía pueden ser diversos:

- Aportaciones individuales y/o colectivas en cualquiera de los espacios, órganos y/o instrumentos de participación, establecidos en el Reglamento de participación ciudadana y gobierno abierto de 2015.
- Escritos dirigidos al Servicio.
- Opiniones a través de las redes sociales.

7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Para facilitar la comunicación con la ciudadanía y detectar áreas de mejora del Servicio, el Ayuntamiento se ha dotado de dos canales de contacto preferentes:

- El Buzón de Quejas y Sugerencias para la presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos relacionados con los servicios municipales. Disponible en la web municipal.

- Este mismo recurso se puede utilizar también vía presencial dirigiéndose a la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, situada en la plaza de la Vila. Se recomienda pedir cita previa en el teléfono 934 624 090 o a través de la web municipal.

En todo caso, los usuarios y las usuarias se pueden dirigir presencialmente al Servicio, llamar por teléfono en horario de atención al público, y/o ponerse en contacto cuando lo deseen a través del correo electrónico.

8. Normativa

El Gabinete de Acción Territorial y el Departamento de Información Urbanística desarrolla los trabajos basándose en los siguientes ámbitos normativos y el conjunto de textos legales de diferente rango que los regulan:

- La información urbanística, normativa y expedientes de planeamiento, así como los planes en fase de información pública, se pueden consultar en la web municipal en la siguiente dirección: https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/informacio-urbanistica/

- El planeamiento vigente en todo el ámbito de Cataluña se puede consultar también en el Registro de Planeamiento Urbanístico de Cataluña (RPUC) a la web de la Generalitat de Catalunya: http://ptop.gencat.cat/rpucportal/inici/ca/index.html

- Ley 39/2015, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

9.1. Derechos

- Derecho a ser tratado/da con el respeto y la consideración pertinentes por parte del personal del Servicio.
- Derecho a utilizar cualquiera de las dos lenguas oficiales en Cataluña.
- Derecho a ser informado/a y asistido/a sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Derecho a ser informado/a, a inicio de las actuaciones de comprobación e inspección, sobre la naturaleza y el alcance, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de las actuaciones y que se desarrollen en los términos que prevé la ley.
- Derecho a conocer el estado de tramitación de los expedientes, en las condiciones que establece la ley.
- Derecho a actuar mediante representante con los requisitos establecidos por la ley.
- Derecho, en los términos legalmente previstos, al carácter reservado de los datos.
- Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos.
- Derecho a ser escuchado/a en el trámite de audiencia, en los términos que prevé la ley.
- Derecho al hecho que las actuaciones del Servicio se lleven a cabo de la manera que resulte menos costosa y más eficiente.
- Derecho a obtener copia de los documentos que integren el expediente administrativo, en los términos que prevé la ley.
- Derecho a no aportar los documentos ja presentados y que estén en poder de la Administración, de acuerdo con lo que prevé la ley.
- Dret a obtenir còpia segellada dels documents presentats, en les condicions que estableix la Llei.
- Derecho de los/as obligados/as a presentar ante nuestro Servicio la documentación que consideren conveniente y que pueda ser relevante para la resolución del procedimiento que se esté desarrollando.
- Derecho a que el Ayuntamiento respete y cumpla las condiciones estipuladas en los contratos y convenios adoptados con terceros.

9.2. Responsabilidades

- Tratar con respeto y consideración al personal que presta los servicios.
- Facilitar todas los datos necesarios para la tramitación de los expedientes, así como de los cambios que se produzcan.
- Cumplir con las obligaciones contractuales.
- Participar en la mejora de los servicios mediante la presentación de quejas y sugerencias.

10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas

10.1 Aprobación

Debido al su carácter reglamentario, las Cartas de Servicios se aprueban mediante el siguiente procedimiento: 1) Aprobación inicial por parte del Pleno municipal, 2) Periodo de información pública, 3) Aprobación definitiva de Pleno con resolución de alegaciones, y 4) Publicación en los diarios oficiales y en la web municipal.

10.2 Actualización

Una vez aprobadas, las Cartas de Servicios podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter substancial se seguirá el mismo procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo semestre del año. De esta manera las modificaciones entrarán en vigor a comienzos del año siguiente.

Son cambios substanciales aquellos que afectan significativamente: 1) la oferta de servicios, 2) los compromisos, indicadores y objetivos, 3) los derechos y deberes de la ciudadanía y 4) las formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Si los cambios a introducir no afectan estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente en las Cartas y se publicarán en la web municipal, previo acuerdo de la tenencia de alcaldía competente. Del citado acuerdo se dará cuenta en el Pleno municipal.

10.3 Retiment de comptes

El rendimiento de cuentas del cumplimiento de los compromisos de las Cartas se hará anualmente, y los resultados se publicarán durante el primer semestre del año posterior al año evaluable.

El/la responsable del Gabinete de Acción Territorial será la persona encargada de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican las fechas más relevantes de la tramitación de esta Carta.

Aprobación		
Fase	**Aprobación inicial**	**Aprobación definitiva**
2a Fase	Pleno 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualizaciones			
	Cambios introducidos	**Aprobaciones iniciales**	**Aprobaciones definitivas**
1	Apartado número 10	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualización de cargos responsables -Eliminación de correos personales -Revisión de compromisos y servicios	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 04/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOP 14/02/2020

	Próxima actualización: segundo semestre de 2020

Rendimiento de cuentas		
2018	**2019**	**2020**
Pleno 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

"En caso de contradicción entre la carta de servicios en catalán y el castellano, prevalecerá en cualquier caso la carta de servicios original redactada en catalán aprobada por el Pleno Municipal"

Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Información complementaria a **www.gramenet.cat**