

**CARTA DE SERVEIS**  
**DISCIPLINA URBANÍSTICA,**  
**LLICÈNCIES D'ACTIVITATS**  
**I D'OBRES**

**2025**



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>6</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>10</b> |
| <b>8. Normativa .....</b>                                                   | <b>10</b> |
| <b>9. Drets i responsabilitats de la ciutadania.....</b>                    | <b>11</b> |
| <b>10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes .....</b>  | <b>12</b> |

## 1. Identificació

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nom del Servei</b>                          | Servei de Disciplina Urbanística i Llicències                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b> | Direcció d'Urbanisme, Mobilitat, Turisme i Comerç                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Equip responsable</b>                       | Mercè Bueno Serrano, cap del Servei de Disciplina Urbanística i Llicències<br><br>Miquel Roig Roch, director d'Urbanisme, Mobilitat, Turisme i Comerç                                                                                                        |
| <b>Adreça</b>                                  | Plaça Olimpo, 3                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Horari (presencial / virtual)</b>           | Atenció general de caràcter administratiu: Presencial de 9 a 13h<br><br>Atenció tècnica, amb cita prèvia a través del telèfon de l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania 93 462 40 90. Les visites es faran els dimarts i els dijous, de 10 a 13 h. |
| <b>Telèfon</b>                                 | 934 624 000 (ext. 3577) Obres Majors<br>934 624 000 (ext. 3580) Obres Menors<br>934 624 000 (ext. 3582) Activitats                                                                                                                                           |
| <b>Web</b>                                     | <a href="http://www.gramenet.cat/">http://www.gramenet.cat/</a>                                                                                                                                                                                              |
| <b>Adreça electrònica</b>                      | buenosm@gramenet.cat                                                                                                                                                                                                                                         |

## 2. Missió i valors

Desenvolupar la tasca d'intervenció municipal mitjançant la inspecció i valoració de l'estat de manteniment i conservació dels immobles per tal de requerir, si s'escau, la reparació i/o rehabilitació corresponent.

Informar, tramitar i exercir el control de les actuacions dels/ de les particulars envers les obres i les activitats econòmiques que es realitzen en el nostre municipi, vetllant pel compliment de la normativa vigent i pel seu correcte funcionament, conciliant els interessos dels/ de les titulars i el veïnat.

Els valors del Servei són l'equitat, l'objectivitat, la proporcionalitat, el foment del diàleg i l'eficiència.

### 3. Serveis

#### 3.1 En relació amb la Disciplina Urbanística

- Informació en relació amb el manteniment i conservació dels immobles i de la protecció de la legalitat urbanística.
- Tramitar i gestionar la incoació dels expedients relacionats amb la Disciplina Urbanística.
- Tramitar les queixes i denúncies relacionades.

Destinatari: Ciutadania en general

Com sol·licitar el Servei: Presencial a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) a través de cita prèvia, trucant al 934 624 090 o web municipal.

#### 3.2 En relació amb les sol·licituds d'activitats:

##### 3.2.1 Informació i atenció a consultes

- Consulta prèvia de classificació de l'activitat
- Consultes sobre l'estat de tramitació d'un expedient

##### 3.2.2 Tramitació de llicències, comunicacions i/o declaracions d'activitats econòmiques

###### 3.2.2.1 Activitats econòmiques –Ambientals-

- Comunicació de canvi de titularitat d'activitats
- Comunicació prèvia de modificació no substancial d'una activitat amb efectes sobre les persones o el medi ambient
- Declaració responsable d'obertura
- Comunicació prèvia d'obertura
- Sol·licitud d'informe previ en matèria d'incendis
- Sol·licitud informe urbanístic associat a la tramitació d'activitats
- Declaració responsable en matèria de salut alimentària
- Llicència ambiental (Annex II)
- Comunicació prèvia ambiental municipal (Annex III)

###### 3.2.2.2 Activitats econòmiques –Recreatives-

- Comunicació de canvi de titularitat d'activitats
- Comunicació prèvia de modificació no substancial d'un establiment i/o d'un espectacle o activitat recreativa
- Comunicació prèvia municipal d'establiments no permanents desmuntables
- Comunicació prèvia municipal d'establiments fixos oberts al públic d'espectacles públics i activitats recreatives ordinàries

- Comunicació prèvia municipal per a espectacles públics o activitats recreatives de caràcter extraordinari
- Sol·licitud informe urbanístic associat a la tramitació d'activitats
- Llicència municipal per a espectacles públics o activitats recreatives de caràcter extraordinari
- Llicència municipal d'establiments fixos oberts al públic d'espectacles públics i activitats recreatives ordinàries
- Llicència municipal d'establiments oberts al públic de règim especial

### 3.2.2.3 Altres activitats

- Llicència d'apartaments turístics
- Llicència de centres de culte
- Sol·licitud d'informe previ a l'Àrea Metropolitana en relació amb els precaris

Destinatari: Ciutadania en general

Com sol·licitar el servei: En línia a través de la Finestreta Única Empresarial (FUE)  
Presencial a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)  
a través de cita prèvia, trucant al 934 624 090 o web municipal.

## 3.3 En relació amb les sol·licituds d'obres

### 3.3.1 Informació i atenció a consultes

Inclou consultes prèvies, consultes sobre l'estat de tramitació d'un expedient i/o les relacionades amb la còpia de plànols.

### 3.3.2 Tramitació de llicències, comunicacions i/o assabentats d'obres

- Llicència de parcel·lació
- Llicència d'obres majors (nova edificació, gran rehabilitació, increment de volum, canvi d'ús i constitució o modificació del règim de la propietat).
- Comunicació d'obres menors
- Desistiment, renúncia o caducitat de llicències
- Pròrroga de llicències
- Modificació de llicències
- Reserva d'estacionament per obres
- Devolució de dipòsits d'urbanització, reposició i residus de construcció i enderroc
- Sol·licitud d'informe previ en matèria d'incendis
- Sol·licitud d'informe previ a l'Àrea Metropolitana en relació amb els precaris

Destinatari: Ciutadania en general

Com sol·licitar el servei: Presencial a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) a través de cita prèvia, trucant al 934 624 090 o web municipal.

### 3.4 Tramitació de denúncies i reclamacions en tots dos àmbits

Inclou , entre altres, els certificats d'antiguitat i legalitat d'una activitat, les inspeccions i mesures per al control de la legalitat i les inspeccions de control de l'execució de l'obra.

Destinatari: Ciutadania

Com sol·licitar el Servei: En línia a través de la Finestreta Única Empresarial (FUE)  
Presencial a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) a través de cita prèvia, trucant al 934 624 090 o web municipal.

## 4. Compromisos de qualitat

| Compromisos de qualitat |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                       | <p><b>Acordar una inspecció, via telefònica, un cop rebuda la queixa o denúncia en el 80% dels casos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</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>                                                                                                               |
| 2                       | <p><b>Mantenir, com a mínim, 8 reunions anuals de coordinació amb altres serveis municipals, per atendre la problemàtica de la vulnerabilitat social.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>                                                                                                                               |
| 3                       | <p><b>Programar inspeccions de totes les activitats de nova implantació (règim d'intervenció de declaració responsable), en un termini menor a 6 mesos, des del moment en què es rep la comunicació.</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>                                                                                           |
| 4                       | <p><b>Resoldre el 60% de les sol·licituds de pròrroga d'obres, renúncies, desistiments i ajornaments, en un termini no superior a 40 dies.</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 amb un objectiu anual del 80% en 30 dies.</li> <li>▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb un objectiu anual del 60% en 40 dies.</li> </ul> |



|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | <p><b>Resoldre el 60% de les sol·licituds de devolució de dipòsits sense requeriments, en un temps inferior a 40 dies.</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 amb un objectiu anual del 80% en 30 dies.</li> <li>▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb un objectiu anual del 60% en 40 dies.</li> </ul>       |
| 6 | <p><b>Resoldre el 60% de les sol·licituds de còpies de plànols i consulta d'expedients, en un termini no superior a 40 dies.</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 amb un objectiu anual del 80% en 10 dies.</li> <li>▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb un objectiu anual del 60% en 40 dies.</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 següent procediment:

- 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, 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 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.

## **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 Suggeriments* 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 Ciutadana, 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**

Legislació vigent per a les obres i les activitats:

- Ordenança d'intervenció municipal ambiental, de seguretat i de salut pública.
- Ordenança d'intervenció municipal en espectacles públics i activitats recreatives
- Llei 16/2015, del 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica.
- Llei 20/2009, del 4 de desembre, de prevenció i control ambiental de les activitats.
- Llei 11/2009, del 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives.
- Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives.

- Ordenança municipal de neteja, 28 juny 2010
- Ordenances d'ocupació de la via pública, 29 juny 2010
- Ordenances municipals (plaques solars, soroll...)
- Ordenances metropolitanes (Pla General Metropolità...)
- Normativa en matèria d'accessibilitat
- Codi Tècnic de l'Edificació
- Normativa en matèria d'incendis
- Llei 38/1999, de 5 de novembre, d'Ordenació de l'Edificació
- Decret legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei del sòl i rehabilitació urbana.
- Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'urbanisme i modificat pel Decret Legislatiu 3/2012.
- Decret 64/2012, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament sobre protecció de la legalitat urbanística.
- Decret 141/2012, de 30 d'octubre, sobre les condicions d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat en habitatges usats o preexistents.
- Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.
- Ordenances fiscals municipals número 4, 7, 9 i 10.

## **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**

- Rebre una resposta a la seva demanda.
- Informació sobre la situació en què es troba el seu expedient o bé per escrit o presencialment.
- Fer reclamacions o queixes de manera presencial a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) o mitjançant el web municipal.

### **9.2 Responsabilitats**

- Facilitar l'entrada al personal tècnic i d'inspecció per fer la vigilància i control de l'habitatge, solar, local...
- Comunicar a l'Ajuntament la realització de qualsevol modificació que es realitzi tant a les finques com als locals.
- En el cas d'un establiment: conèixer la normativa, ser responsable del local on es desenvolupa l'activitat corresponent.
- Complir tots els requisits establerts per la normativa vigent.
- Corregir totes les deficiències detectades en les inspeccions realitzades.

- Presentar una denúncia quan s'observen irregularitats tant en l'àmbit de la disciplina urbanística com de les activitats.

## 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 de Disciplina Urbanística i Llicències 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<br>BOPB 13/10/2017 | BOPB 20/03/2018      |

| Actualitzacions                               |                                                                                                       |                                                       |                                   |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|                                               | Canvis introduïts                                                                                     | Aprovacions inicials                                  | Aprovacions definitives           |
| 1                                             | Apartat número 10                                                                                     | Ple 22/07/2019<br>BOPB 30/07/2019<br>DOG 12/08/2019   | BOBP 19/11/2019<br>DOGC 2/12/2019 |
| 2                                             | -Actualització de càrrecs responsables<br>-Revisió de compromisos<br>-Eliminació de correus personals | Ple 26/11/ 2019<br>BOPB 04/12/2019<br>DOGC 16/12/2019 | BOPB 3/02/2020<br>BOPB 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)**