

CARTA DE SERVEIS OBRES PÚBLIQUES

2025



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Índex

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

1. Identificació

Nom del servei	Servei Tècnic d'Obres Públiques
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis Territorials i habitatge
Equip responsable	Montserrat Riba i Campos, cap del Servei Tècnic de Projectes i Obres d'Edificació Joan Manel González Duran, cap del Servei Tècnic de Rehabilitació i Regeneració Urbana Miquel Roig Roch, director de Serveis Territorials i habitatge
Adreça	Plaça Olimp, 3
Horari	▪ Presencial: dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00, cal demanar hora prèvia al telèfon 934 624 000 extensió 3569 ▪ Atenció virtual al portal de Queixes i Suggeriments(QUI)
Telèfon	934 624 000 extensió 3569
Web	http://www.gramenet.cat
Adreça electrònica	Per obres via pública i edificis: ribacm@gramenet.cat Per obres de rehabilitació d'habitatges: gonzalezdjm@gramenet.cat

2. Missió i Valors

La nostra missió és proposar, elaborar, dirigir i executar els projectes d'obres que afecten els edificis i espais públics de la ciutat. Disposem d'un equip tècnic que treballa amb voluntat i professionalitat per a la millora contínua del municipi i l'atenció de qualitat a la ciutadania.

Els valors són qualitat de l'obra pública, innovació, accessibilitat, habitabilitat, sostenibilitat ambiental i, eficàcia i eficiència en la gestió dels recursos.

3. Serveis

3.1 Estudis de viabilitat

Estudiar tècnicament, ambiental i econòmica les propostes de futurs projectes d'edificació, rehabilitació i espais públics per analitzar la conveniència i la possibilitat de la seva realització.

Destinataris/àries:	Equip directiu
Com sol·licitar el servei:	Comunicació interna

3.2 Redacció de projectes d'obres

Elaboració i supervisió de projectes i documents tècnics d'edificació, rehabilitació i espais públics que han estat considerats viables.

Destinataris/àries:	Equip directiu
Com sol·licitar el servei:	Comunicació interna

3.3 Elaboració de documentació complementària

Elaboració de documentació tècnica complementària dels diferents expedients administratius relacionats amb els projectes d'obres, com ara informes de reclamacions patrimonials, informes per dur a terme les licitacions i adjudicacions d'obres, documents tècnics de suport i assessorament a altres serveis de l'Ajuntament, resolució de queixes i suggeriments, etc.

Destinataris/àries:	Serveis de l'Ajuntament i equip directiu
Com sol·licitar el servei:	Comunicació interna

3.4 Direcció i/o seguiment de projectes i d'obres

Direcció i/o seguiment de les obres d'edificació, rehabilitació i espai públic posteriorment a l'aprovació del projecte i de l'adjudicació de les obres. La iniciativa dels projectes i obres correspon a l'Ajuntament i/o a altres institucions públiques.

Destinataris/àries:	Equip directiu
Com sol·licitar el servei:	Comunicació interna

3.5 Elaboració d'informació per donar a conèixer els projectes i les obres municipals

Elaborar la informació necessària per donar a conèixer a la ciutadania els projectes i les obres que s'executen a la ciutat. Aquesta informació es difon habitualment a través dels mitjans de comunicació local, les regidories de districte, els processos participatius, reunions i assemblees veïnals i sectorials, així com el contacte directe amb les persones interessades. En moltes ocasions els tècnics municipals participen presencialment a les sessions informatives veïnals.

Destinatari/àries: Ciutadania i equip directiu, polític i tècnic de l'Ajuntament.

Com sol·licitar el servei: La ciutadania pot tenir accés a la informació mitjançant els diferents canals de comunicació municipals i en sessions informatives específiques.

El personal de l'Ajuntament pot accedir a través de les habituals vies de comunicació interna.

3.6 Pla de Rehabilitació d'Habitatges "Santa Coloma renovem els barris"

Impulsar i gestionar la rehabilitació d'edificis d'habitatges privats (façanes, cobertes, patis, condicions tèrmiques, espais comuns, etc.), per afavorir el bon manteniment del parc d'habitatges local. Es facilita també les condicions necessàries (econòmiques i de projectes tècnics) per què les comunitats de veïns i veïnes assumeixin el cost de les obres.

Aquestes operacions s'inicien amb la identificació prèvia d'un "Àrea de Conservació i Rehabilitació", és a dir, una zona concreta de la ciutat que requereix prioritàriament aquest tipus d'intervenció. S'arriba a acords amb els veïns i veïnes afectades i es signen convenis de col·laboració. Es redacten els projectes, es contracten les obres i s'executen. El Servei s'encarrega també de la gestió econòmica que comporten aquestes actuacions.

Destinatari/àries: Ciutadania

Com sol·licitar el servei: La ciutadania pot tenir accés a la informació mitjançant els diferents canals de comunicació municipals i del Servei, i en sessions informatives específiques.

3.7. Contractació (menor) d'obres, serveis i subministraments

Elaboració d'informes per tramitar contractes menors d'obres, serveis i subministraments. Es gestiona també documentació relativa als expedients de contractació i el control de la facturació.

Destinatari/àries: Altres serveis interns i proveïdors

Com sol·licitar el servei:

Comunicació interna

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
1	Complir els terminis previstos de redacció de projectes d'obres en el 85% dels casos. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. - Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.
2	Complir els terminis previstos d'execució d'obres en el 85% dels casos, a partir de l'adjudicació de l'empresa constructora o subministradora. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.
3	Redactar el 70% dels projectes d'obres planificats anualment. ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.
4	Iniciar un 70% de les obres planificades anualment. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.
5	Participar presencialment en sessions dirigides a la ciutadania per informar d'obres de gran incidència. ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.
6	Actuar en 2 Àrees de Conservació i Rehabilitació (ACR) municipals, dins el Pla de Rehabilitació d'Habitatge "Santa Coloma renovem els barris". ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019

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

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

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

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

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

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

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

6. Canals de participació

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

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

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

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

El Servei Tècnic d'Obres Públiques desenvolupa les seves tasques basant-se en diferents àmbits normatius i textos legals, entre els quals destaquen:

- L'urbanisme, el planejament i la gestió urbanística
 - Text refós de la Llei d'Urbanisme
 - Llei del sòl
 - Pla General Metropolità i Ordenances Metropolitanes
 - Ordenances municipals
- La contractació pública
 - Llei de Contractes del Sector Públic
 - Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques
 - Llei d'Arquitectura
- Projectes i obres d'edificació, rehabilitació i via pública
 - Llei d'Ordenació de l'Edificació
 - Codi Tècnic de l'Edificació
 - Llei de l'obra pública
 - Legislació vigent en matèria d'accessibilitat i no discriminació
 - Legislació vigent en matèria de sostenibilitat, eficiència energètica i estalvi energètic
 - Instruccions tècniques en matèria d'infraestructures d'espai públic i vials
 - Disposicions mínimes de seguretat i de salut en les obres de construcció
- Pla de Rehabilitació d'habitatges
 - Text refós de la Llei del Sòl i Rehabilitació Urbana
 - Plans Estatals d'habitatge
 - Llei del dret a l'habitatge i legislació derivada (habitabilitat, inspecció tècnica d'edificis, pobresa energètica...)
 - Codi Civil de Catalunya i legislació del règim de propietat
- Tots aquells textos legals que incideixen en el règim local, la transparència i la protecció de dades.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

- A exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.
- Dret a obtenir còpia dels documents que integrin l'expedient administratiu, en els termes que preveu la Llei.
- Dret a no aportar els documents ja presentats i que estiguin en poder de l'Administració, d'acord amb el que preveu la Llei.
- Dret a obtenir còpia segellada dels documents presentats, en les condicions que estableix la Llei.
- Dret dels obligats a presentar davant el Servei la documentació que considerin convenient i que pugui ser rellevant per a la resolució del procediment que s'estigui desenvolupant.

- Dret a que l'Ajuntament respecti i compleixi les condicions estipulades en els contractes i convenis adoptats amb tercers.
- Dret a actuar mitjançant representant amb els requisits establerts per la Llei.

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.
- Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un medi ambient sa que cerqui la compatibilitat entre el desenvolupament econòmic i l'equilibri ambiental.
- Les autoritats municipals executen totes les accions necessàries per tal que els ciutadans i ciutadanes apreciïn, sense degradar-lo, el paisatge urbà i natural que envolta i configura la ciutat. Així mateix, les autoritats municipals poden fer consultes a la ciutadania sobre les modificacions que puguin alterar el paisatge urbà.
- 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.
- Les autoritats locals garanteixen l'existència d'espais lúdics de qualitat oberts a tots els infants sense discriminació.

9.2 Responsabilitats

- Utilitzar els serveis públics municipals, d'acord amb la seva naturalesa, i accedir als aprofitaments comunals, segons les normes aplicables.
- Contribuir a la realització de les competències municipals mitjançant prestacions econòmiques i personals legalment previstes.
- Per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu, estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques, aquells subjectes que estableix la Llei 39/2015 de procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- 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).
- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta els serveis.
- Facilitar totes les dades necessàries per a la tramitació dels expedients, així com dels canvis que s'hi produeixin.
- Complir amb les obligacions contractuals.
- Mantenir un bon ús de la via pública, així com dels edificis públics.

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 cap del Servei Tècnic de Projectes i Obres d'Edificació i Cap del Servei Tècnic de Rehabilitació i Regeneració Urbana seran les persones encarregades de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

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

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

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió dels serveis, compromisos i normatives	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		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

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