

CARTA DE SERVEIS

GABINET D'ACCIÓ

TERRITORIAL



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 | Gabinet d'Acció Territorial |
| Adscripció dins l'organigrama municipal | Direcció d' Urbanisme, Mobilitat, Turisme i Comerç |
| Equip responsable | Miquel Roig Roch, director d'Urbanisme, Mobilitat, Turisme i Comerç |
| Adreça | Plaça Olimpo, 3 |
| Horari | De 9.00 a 13.00 h |
| Telèfon | 934 624 000 – 934 623 537 |
| Web | www.gramenet.cat/ |
| Adreça electrònica | roigrm@gramenet.cat |

2. Missió i Valors

La nostra missió principal és la planificació urbanística del futur de la ciutat. Entenem la ciutat com el sistema organitzat d'activitats humanes que creen les estructures físiques i socials que han de permetre el propi desenvolupament i renovació.

Els nostres valors són:

- Implicació per millorar el servei prestat als/les usuaris/àries, compromentent-nos i apropant-nos a la ciutadania.
- Disposició a donar resposta a les necessitats dels/les ciutadans/anes que requereixen els serveis del Gabinet.
- Professionalitat, apostant per la qualitat del servei i la innovació als serveis prestats a la ciutadania.

3. Serveis

3.1 Oficina d'Informació Urbanística

El Gabinet disposa de l'anomenada Oficina d'Informació Urbanística, encarregada d'oferir les següents prestacions:

- Informació als/les ciutadans/anes sobre les condicions d'ús i edificabilitat dels terrenys, realitat física de la ciutat, l'evolució i els plans i projectes en tràmit i/o aprovats.
- Redacció d'informes d'aprofitament urbanístic de finques, consultes prèvies d'activitats, canvis de numeració de finques, etc.

Destinatari/àries: Tota la població

Com sol·licitar el servei: Presencialment a les oficines de Serveis Territorials (plaça Olimpo, 3), de 9.00 a 13.00 h o bé al telèfon 934624000 ext. 3537

Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (Plaça de la Vila, 1), de dilluns a dijous de 9.00 a 17.30, divendres de 9.00 a 14.30. Es recomana sol·licitar cita prèvia: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

3.2 Planificació urbana

- Redacció d'estudis generals o sectorials amb l'objectiu de planificar el futur de la ciutat.
- Coordinació amb els municipis de l'entorn per tal de dur a terme polítiques urbanístiques coherents a l'àmbit metropolità.

Destinatari/àries: Personal de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: Presencial i/o telefònicament

3.3 Planejament urbanístic

- Redacció del planejament general i especial per al desenvolupament urbanístic del municipi.
- Seguiment del planejament redactat per altres administracions o particulars, per tal que s'adeqüin a les necessitats del municipi.
- Tramitació dels documents urbanístics.
- Divulgació del planejament aprovat o en redacció, atenent i responent a les demandes de la ciutadania, ja sigui en l'àmbit particular com a través d'associacions.

Destinatari/àries: Tota la població

Com sol·licitar el servei: Presencialment a les oficines de Serveis Territorials (plaça Olimpo, 3), de 9.00 a 13.00 h o bé al telèfon 934624000 ext. 3537

Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (Plaça de la Vila, 1), de dilluns a dijous de 9.00 a 17.30, divendres de 9.00 a 14.30. Es recomana sol·licitar cita prèvia: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

3.4 Coordinació de projectes urbanístics

- Coordinació amb els diferents serveis municipals per donar coherència al conjunt de projectes del territori.
- Coordinació tècnica de projectes de ciutat vinculats a subvencions externes, europees i estatals.

Destinatari/àries: Personal de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: Presencial i/o telefònicament

3.5 Cartografia i sistema d'informació urbanística

- Disposició i manteniment de la informació cartogràfica i urbanística de la ciutat, tant la històrica com l'actual.
- Manteniment del web municipal, pel que fa referència a la cartografia i a la tramitació del planejament.
- Manteniment i gestió del sistema d'informació geogràfica (SIG) de la ciutat.

Destinatari/àries: Tota la població

Com sol·licitar el servei: Presencialment a les oficines de Serveis Territorials (plaça Olimpo, 3), de 9.00 a 13.00 h o bé al telèfon 934624000 ext. 3537
Presencialment a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (Plaça de la Vila, 1), de dilluns a dijous de 9.00 a 17.30, divendres de 9.00 a 14.30. Es recomana sol·licitar cita prèvia: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

3.6 Mobilitat Urbana

Coordinació i supervisió dels temes que afecten a la mobilitat en el conjunt de la ciutat i en l'àmbit metropolità.

Destinatari/àries: Tota la població

Com sol·licitar el servei: Presencial i/o telefònicament

3.7 Serveis adreçats als/les professionals de l'Ajuntament

- Tramitació de documents urbanístics
- Coordinació tècnica de projectes vinculats a subvencions externes
- Col·laboració amb els diferents serveis i departaments municipals que tenen incidència en el territori per tal de garantir la coherència i adequació de les propostes

Destinatari/àries: Serveis i departaments interns de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: Diferents canals de contacte amb el Gabinet

4. Compromisos de qualitat

| Compromisos de qualitat | |
|-------------------------|---|
| 1 | <p>Atendre de manera immediata totes les persones usuàries que compareixen presencialment per demanar informació sobre condicions d'ús i edificabilitat dels terrenys, realitat física de la ciutat, i plans i projectes aprovats.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. |
| 2 | <p>Facilitar informació personalitzada, en un temps màxim de 21 dies, sobre les següents matèries: certificats de règim urbanístics, informes urbanístics i consultes prèvies d'activitats</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb un objectiu anual de 15 dies. ▪ Modificat en sessió del Ple del 26 de novembre de 2019, amb un objectiu anual de 21 dies. |
| 3 | <p>Informar del planejament urbanístic, plans i projectes de gran entitat, aprovats o en redacció, com a mínim amb una assemblea ciutadana per projecte.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. |
| 4 | <p>Convocar com a mínim 1 sessió informativa ciutadana per cada projecte de mobilitat urbana.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. |
| 5 | <p>Organitzar com a mínim 1 sessió informativa ciutadana de cada projecte relacionat amb les Àrees de Conservació i Rehabilitació.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. |
| 6 | <p>Facilitar informació personalitzada, en un temps màxim de 30 dies, sobre les següents matèries: certificats de legalitat, d'antiguitat i de numeració de finques.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. |

| |
|---|
| ▪ 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 duran 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.
- Opinions a través de les xarxes socials.

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 Suggestiments 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 a la Ciutadania, 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 Gabinet d'Acció Territorial i el Departament d'Informació Urbanística desenvolupa les tasques basant-se en els següents àmbits normatius i el conjunt de textos legals de diferent rang que els regulen:

- La informació urbanística, normativa i expedients de planejament, així com els plans en fase d'informació pública, es poden consultar al web municipal en la següent adreça: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/informacio-urbanistica/>
- El planejament vigent a tot l'àmbit de Catalunya es pot consultar també al Registre de Planejament Urbanístic de Catalunya (RPUC) al web de la Generalitat de Catalunya: <http://ptop.gencat.cat/rpuportal/inici/ca/index.html>
- Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1. Drets

- Dret a ser tractat/da amb el respecte i la consideració pertinents per part del personal del Servei.
- Dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Dret a ser informat/da i assistit sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- Dret a ser informat/da, a l'inici de les actuacions de comprovació i inspecció, sobre la naturalesa i l'abast, així com dels seus drets i obligacions en el curs de les actuacions i que es desenvolupin en els terminis que preveu la Llei.

- Dret a conèixer l'estat de tramitació dels expedients, en les condicions que estableix la Llei.
- Dret a actuar mitjançant representant amb els requisits establerts per la Llei.
- Dret, en els termes legalment previstos, al caràcter reservat de les dades.
- Dret a formular al·legacions i a aportar documents.
- Dret a ser escoltat/da en el tràmit d'audiència, en els termes que preveu la Llei.
- Dret al fet que les actuacions del Servei es duguin a terme de la manera que resulti menys costosa i més eficient.
- 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/ de les obligats/des a presentar davant el nostre 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.

9.2. Responsabilitats

- 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.
- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.

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 Gabinet d'Acció Territorial 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 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 de compromisos i serveis | Ple 26/11/ 2019 BOPB 04/12/2019 DOGC 16/12/2019 | BOPB 3/02/2020 BOP 14/02/2020 |
| Propera actualització: 2025/2026 | | | |

| Retiment de comptes | | |
|---------------------|---------------------|---------------------|
| 2018 | 2019 | 2020 |
| Ple 25/03/2019 | 1r semestre de 2020 | 1r semestre de 2021 |

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