

CARTA DE SERVEIS DE PARCS I JARDINS

Des del Departament de Parcs i Jardins es gestiona la neteja i el manteniment de la jardineria de zones verdes urbanes —parcs, jardins, places, parterres i jardineres— i zones d'esbarjo per a gossos; el manteniment de l'arbrat viari; el manteniment de mobiliari urbà, jocs infantils i el reg; i, per últim, la protecció del verd urbà.

1. Identificació

Nom del servei	Parcs i jardins
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Alcaldia d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Seguretat Ciutadana.
Equip responsable	Gloria Tormo Bernad, cap del Servei de Manteniment de Via Pública. tormobg@gramenet.cat Zaida Muxí Martínez, directora d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai públic, Via Pública i Civisme. muximz@gramenet.cat
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) fortofa@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. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

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/s 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.
- 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/s àries Ciutadans i ciutadanes

Com sol·licitar el servei En línia a través de les Queixes i Suggestiments 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

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

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	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

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	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

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.

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

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.

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

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

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 Suggestiments 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

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 Suggestiments 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 davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicador per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Incrementar la qualitat de neteja en zones pavimentades de les zones verdes (a novembre 2016: 26% de neteja setmanal).	% increment de zones amb freqüència de neteja setmanal.	≤ 2%
Disminuir les molèsties provocades per l'arbrat viari.	% demandes d'actuació i/o queixes d'arbrat viari respecte del total de peticions i/o queixes.	≤ 30%

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics es podrà consultar mitjançant la web municipal gramenet.cat



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 per l'Ajuntament.

6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del servei

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



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 Suggestiments 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 específica del servei

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 arbusts 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 deures 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 Deures

- 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. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016 i parcialment modificada en el Ple municipal el dia 3 d'abril de 2018. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és Gloria Tormo Bernad, la cap de Servei.