

CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI DE DISCIPLINA URBANÍSTICA, LICÈNCIES D'OBRES I ACTIVITATS

Servei responsable de gestionar la disciplina urbanística, que recull aquell conjunt de mesures necessàries per garantir el manteniment i conservació dels immobles així com la protecció de la legalitat urbanística.

Així mateix, gestiona les sol·licituds de llicències i comunicacions d'obres així com les llicències, comunicacions i/o declaracions responsables de les activitats econòmiques.

1. Identificació

| | |
|---|--|
| Nom del Servei | Servei de Disciplina Urbanística i Llicències |
| Adscripció dins l'organigrama municipal | Direcció d'Alcaldia, Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Seguretat Ciutadana. |
| Equip responsable | Mercè Bueno Serrano, cap del Servei de Disciplina Urbanística i Llicències buenosm@gramenet.cat Zaida Muxí Martínez, directora d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic i Civisme. muximz@gramenet.cat |
| Adreça | Plaça Olimpo, 3 |
| Horari (presencial / virtual) | D'atenció general: Presencial de 9 a 13 h D'atenció tècnica: dimarts i dijous, de 10 a 13 h |
| Telèfon | 934 624 000 (ext. 3577) Obres Majors 934 624 000 (ext. 3580) Obres Menors 934 624 000 (ext. 3582) Activitats |
| Web | http://www.gramenet.cat/ |
| Adreça electrònica | 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 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 titulars i els veïns.

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

3. Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los

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 bé en línia <http://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/oiac/cita-previa/>.

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 bé en línia <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

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 bé en línia [.https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/](https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/)

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 bé en línia <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

4. Compromisos de qualitat davant els /les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

| Compromisos de qualitat | Indicadors per mesurar els compromisos | Objectiu anual |
|---|---|----------------|
| Acordar una inspecció, via telefònica, un cop rebuda la queixa o denúncia. | % d'inspeccions realitzades sobre el total de denúncies i/o queixes rebudes. | 80% |
| Mantenir reunions de coordinació per tal de donar atenció integral a la problemàtica de vulnerabilitat social. | Nombre de reunions de coordinació amb altres serveis municipals | ≥8 reunions |
| Programar inspeccions de totes les activitats de nova implantació (règim d'intervenció de declaració responsable) . | Temps mig per realitzar la inspecció un cop rebuda la comunicació | ≤ 6 mesos |
| Resoldre les sol·licituds de pròrroga, renúncies, desistiments, ajornaments en un termini no superior a 30 dies. | % de sol·licituds de pròrroga, renúncies, desistiments i/o ajornaments en el termini establert. | 80% |
| Resoldre les sol·licituds de devolució de dipòsits en un temps inferior a 30 dies. | % de sol·licituds de devolució de dipòsits resolts en el termini establert. | 80% |
| Resoldre les sol·licituds de còpia de plànols i consulta d'expedients en un termini no superior a 10 dies. | % de sol·licituds de còpia de plànols i consulta d'expedients en el termini establert. | 80% |

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics es podrà consultar mitjançant la web municipal el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.

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. 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.
- 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 Ciutadana, 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.

8. Normativa del Servei

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 metropolitananes (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 deures 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 Deures

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

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 25 de setembre de 2017. 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 Mercè Bueno Serrano, cap del Servei.