

CARTA DEL SERVEI DE GABINET D'ACCIÓ TERRITORIAL

El Gabinet d'Acció Territorial s'encarrega de la planificació urbanística de la ciutat a mig i llarg termini, la realització de propostes per a la millora del territori i la coordinació dels diferents serveis municipals que intervenen i tenen incidència en el disseny urbà, garantint la coherència i l'adequació de les actuacions urbanes.

1. Identificació

Nom del servei	Gabinet d'Acció Territorial
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Seguretat Ciutadana
Equip responsable	Miquel Roig Roch, cap de Servei del Gabinet d'Acció Territorial roigrm@gramenet.cat Zaida Muxí Martínez, directora d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Civisme. muximz@gramenet.cat
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. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

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 934 623 537 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 934 623 537 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 934 623 537 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/

4. Compromisos de qualitat amb indicadors d'avaluació

Compromisos de qualitat	Com mesurem els nostres compromisos	Objectius anuals
Atendre de manera immediata les consultes i requeriments dels/les usuaris/àries que compareixen a les dependències del Servei per tal de reclamar informació sobre les condicions d'ús i edificabilitat dels terrenys, realitat física de la ciutat i sobre els plans i projectes aprovats.	% d'atencions immediates segons els termes fixats	100%
Facilitar informació personalitzada, amb un temps màxim de resposta de 15 dies, sobre les següents matèries: informes d'aprofitament urbanístic de finques, consultes prèvies d'activitats i canvis de numeració de finques.	Temps de resposta en dies	≤ 15 dies
Informar del planejament urbanístic, plans i projectes de gran entitat, aprovats o en redacció, mitjançant assemblees amb la ciutadania.	Nombre de sessions informatives per projecte	1 per projecte
Convocar sessions informatives específiques sobre els projectes vinculats a la mobilitat urbana.	Nombre de sessions informatives per projecte	1 per projecte
Organitzar sessions informatives ciutadanes sobre les Àrees de Conservació i Rehabilitació.	Nombre de sessions informatives per projecte	1 per projecte

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

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. 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.
- Opinions a través de les xarxes socials.

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 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 <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 específica del Servei

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 deures de la ciutadania

9.1. Drets

- Dret a ser tractat 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 i assistit sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- Dret a ser informat, 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 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 obligats 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. Deures

- 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. 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 circumstàncies següents:

- 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 Miquel Roig Roch, cap del Gabinet d'Acció Territorial.