

## CARTA DE SERVEI DE MANTENIMENT DE LA VIA PUBLICA

El Servei de Manteniment de la Via Pública les següents actuacions relacionades amb l'estat de manteniment dels carrers, places i zones verdes de la ciutat:

- Pavimentació de voreres, calçades i places
- Enllumenat públic
- Clavegueram públic: col·lector general, pous, embornals, etc.
- Accessos mecànics de la via pública: escales mecàniques, rampes i ascensors exteriors
- Xarxa semafòrica i senyalització de transit de la ciutat
- Actuacions de les companyies de serveis a la via pública

### 1. Identificació

Nom del Servei	Manteniment de la Via Pública
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Seguretat Ciutadana.
Equip responsable	Gloria Tormo i 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	De dilluns a divendres, de 09:00 a 14:00 hores Per visites presencials cal demanar cita prèvia, i amb caràcter general dijous de 10 a 12h.
Telèfon	93 462 40 00 <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Pavimentació, ext. 3559</li><li>▪ Enllumenat, ext. 3557</li><li>▪ Clavegueram, ext. 3563</li><li>▪ Escales mecàniques, ext. 3557</li><li>▪ Senyalització i semaforització, ext. 3556</li><li>▪ Actuacions de companyies de serveis a la via pública, ext. 3563</li></ul>
Web	www.gramenet.cat
Adreces electròniques	▪ Pavimentació: tormobg@gramenet.cat

- Enllumenat: caceresrm@gramenet.cat
- Clavegueram: sanchezsc@gramenet.cat
- Escales mecàniques: caceresrm@gramenet.cat
- Senyalització i semaforització: ollemm@gramenet.cat
- Actuacions de companyies de serveis a la via pública: sanchezsc@gramenet.cat

## 2. Missió i valors

La nostra missió és contribuir a fer de Santa Coloma de Gramenet una ciutat agradable per viure i de qualitat urbana, mitjançant la millora continua de la seguretat, el confort i l'accessibilitat de les vies públiques, parcs i jardins. Per aconseguir-ho comptem amb la professionalitat del nostre equip tècnic i la participació dels veïns i veïnes de la ciutat.

Els valors que ens guien per portar a terme la nostra tasca són la responsabilitat, el compromís i la honestedat en el nostre treball. Altres principis de bon govern que ens inspiren són: gestió sostenible, proximitat, eficiència i eficàcia dels recursos públics, treball en equip, respecte al medi ambient natural i urbà, seguretat i salut dels/les treballadors/es, innovació i eficiència energètica.

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

### 3.1. Serveis generals

- Assessorament i col·laboració en obra nova municipal
- Elaboració de projectes i propostes tècniques
- Direcció i execució d'obres, dels projectes realitzats des del servei de manteniment
- Redacció dels Plecs Tècnics i Administratius per les licitacions per la Contractació d'empreses de serveis
- Supervisió dels Contractes de serveis de manteniment
- Gestió de la Brigada Municipal
- Gestió econòmica del servei
- Elaboració d'informes i documentació pròpies i externs
- Col·laboració, supervisió i control econòmic de programes de Plans d'Ocupació
- Gestió amb entitats supramunicipals
- Participació en accions formatives

Destinatari/s/àries                      Equip directiu, polític i tècnic, serveis interns de l'Ajuntament, institucions i empreses contractades.

Com sol·licitar el servei:              A través de les diferents vies de contacte amb el Servei.

### 3.2. Serveis específics

A continuació es relacionen les tasques específiques del Servei de Manteniment de la Via Pública. Algunes d'aquestes funcions es contracten a empreses externes mitjançant concursos de pública concurrència. En aquest cas, el Servei de Manteniment vetlla pel seguiment i control de les condicions del contracte signat amb cadascuna les empreses.

#### a) Pavimentació de carrers

- El manteniment de la pavimentació dels carrers comporta, entre altres, les següents funcions: manteniment preventiu i correctiu, programació del treball, seguretat de tercers, obres i intervenció de millora i control pressupostari. Empresa externa contractada sota la direcció del Servei de Manteniment: Josep Garcia Excavacions, S.A., amb NIF A-58485509, amb domicili fiscal a Barcelona (08032), Passeig Font d'en Fargas 18, 2<sup>a</sup> pis. Tel. de contacte: 93 420 96 96
- Instal·lació, conservació, reparació i/o substitució del mobiliari urbà (pilones, baranes, plaques de carrer...). Amb caràcter general aquestes tasques les realitza la Brigada Municipal.

#### b) Llicències de gual

Concessió de llicències i tramitació d'expedients de guals de la via pública. Les principals tasques són: inspecció de guals, concessió d'altres, baixes i canvis de nom de guals i execucions subsidiàries vinculades.

Destinatari/s	Ciudadans/es
Com sol·licitar el servei	Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació al Ciutadà (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web: <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/</a> Per consultes tècniques de forma telefònica o amb caràcter general a Serveis Territorials dijous de 10 a 12h Les descripcions dels tràmits relacionats està a la Seu electrònica de la pàgina web, a l'apartat Tràmits, dintre de <i>Circulació, vehicles, transport i aparcaments</i> .

#### c) Enllumenat de públic

- Elaboració de plans específics: Pla Director d'Enllumenat, Pla de Contaminació Lumínica, Pla integral de actuació i prevenció de la seguretat mecànica, Pla de gestió energètica i ambiental, Prospectives de futur i anàlisi sobre les conseqüències sobre l'elecció de diferents alternatives tecnològiques, planificació del territori en l'apartat serveis bàsics, etc.

El manteniment i millora de l'enllumenat públic comporta, entre altres, les següents funcions: atenció a les averies, manteniment preventiu, seguiment del control tècnic-legal i correcció de les deficiències detectades a les inspeccions, control de consum d'energia, seguretat electrònica i mecànica (corrosió), obres de millora, control pressupostari. L'empresa externa contractada per portar a terme aquestes funcions sota la direcció del Servei de Manteniment és Electricitat Boquet,

SL, amb NIF núm. B62145503, i domicili social a Mataró (08302), carrer de Batista i Roca, 5-7, baixos. Telèfon 937990212, correu electrònic boquet@boquet.cat

- **Control de qualitat**

El control de qualitat sobre les tasques que es realitzen en relació al manteniment de l'enllumenat municipal està externalitzat i contractat a una empresa externa especialitzada, Miatec Innova S.L. amb CIF B-62792783, adreça c/ Llenguadoc 35-39, 08030 Barcelona, tel. 933 113 974, miatec@miatec.cat. Sota la direcció municipal, aquesta empresa supervisa i analitza el funcionament habitual de l'enllumenat i fa propostes de millora. En funció de les seves valoracions, el Servei de Manteniment pren decisions i implementa les actuacions que han de garantir el bon estat present i futur de les instal·lacions.

#### **d) Clavegueram públic**

- Seguiment i actualització del Pla Director del Clavegueram, pla que defineix línies i directrius a seguir en la renovació i manteniment de tota la xarxa municipal.
- La neteja i el manteniment del clavegueram comporta, entre altres, les següents funcions: neteja de col·lectors, embornals i reixes, canvi de reixes i tapes de pou en mal estat, arranjamet de col·lectors amb deficiències estructurals, substitució i nova construcció de col·lectors, embornals, pous i interceptors, atenció d'urgències, etc. L'empresa externa contractada per portar a terme aquestes funcions, sota la direcció del Servei de Manteniment, és Fomento de Construcciones y Contratas S.A., amb domicili av. Josep Anselm Clavé 142, 08820 El Prat de Llobregat, tel. 93 223 12 44. El contracte amb aquesta empresa no inclou: la neteja o arranjamet de claveguerons privats (tub que va des de la façana d'un edifici fins a connectar amb el clavegueram públic, normalment a meitat de carrer) ni l'atenció a urgències per mal funcionament de claveguerons privats.
- Assessorament tècnic i normatiu a noves escomeses (claveguerons) sol·licitades per particulars. El Servei de Manteniment de la Via Pública ofereix assessorament a particulars de les condicions tècniques a complir en la construcció o arranjamet de claveguerons particulars. També fa entrega de dades cartogràfiques del clavegueram municipal per tal d'executar en bones condicions les connexions particulars.

Destinatari/àries	Ciudadans/es
Com sol·licitar el servei	Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació al Ciutadà (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web: <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/</a> Les descripcions dels tràmits relacionats està a la Seu electrònica de la pàgina web, a l'apartat Tràmits, dintre de Territori, urbanisme i habitatge com a obra menor.

#### **e) Escales i altres accessos mecànics de la via pública**

- Manteniment dels diferents accessos mecànics hi ha a les vies públiques de la ciutat 33 escales, 9 rampes, 3 ascensors verticals i 1 ascensor inclinat. Les tasques que s'assumeixen són

bàsicament la supervisió de la correcta execució del manteniment preventiu i correctiu, així com, la implementació de millores sobre les instal·lacions elèctriques i les càmeres de seguretat associades als accessos.

- Gestió i optimització del funcionament dels accessos mecànics a través de les següents actuacions: supervisar el correcte funcionament de les instal·lacions; controlar les averies, la seva resolució i el temps de resposta; fer el seguiment de dades sobre l'ús dels accessos; controlar dels compromisos contractuals adquirits per l'empresa adjudicatària del servei; optimitzar els horaris de funcionament dels accessos mecànics; implementar accions correctives i de millora.
- Garantir el correcte funcionament del centre de control del sistema dels accessos mecànics, així com, el software de monitorització d'imatges en temps real i la recepció d'imatges.

L'empresa externa contractada per portar a terme aquestes funcions, sota la direcció del Servei de Manteniment de Via Pública, És Thyssenkupp Elevadores SL, amb adreça Viladecans Business Park, c/. Antonio Machado 78-80, Edifici Austràlia Planta 2ª, 08840 Viladecans (Barcelona), tel. 93 322 58 90

#### **f) Senyalització i semaforització**

- Gestió i manteniment de la xarxa semafòrica: revisió de l'estat xarxa i del bon funcionament, reparació de desperfectes i desajustos, neteja d'elements de la xarxa, inspecció, vigilància i comprovació de l'obra civil específica de la instal·lació, suport a la xarxa amb elements provisionals, per donar resposta a necessitats derivades d'obres o avaries i disseny i programació de les cruïlles semafòriques.
- Gestió i manteniment de la senyalització de codi i de les marques vials: instal·lació, manteniment i reparació de la senyalització vertical i horitzontal, i d'elements de seguretat viària i dissuasius, manteniment de la senyalització informativa i d'orientació per a vehicles i per a vianants.
- Gestió, manteniment i noves propostes de les zones d'estacionament: zones de càrrega i descàrrega, reserves d'estacionament per a persones amb diversitat funcional o REMS (públiques i privades), zones d'estacionament per a motocicletes, ciclomotors i bicicletes.

L'empresa externa contractada per portar a terme aquestes funcions, sota la direcció del Servei de Manteniment de Via Pública, és ARS 93, Reparación y Mantenimiento S.L. , amb NIF B-60633377 amb adreça C/Electrónica Nº 11, Polígon Les Guixeres, 08915 Badalona (BARCELONA), tel. 93 464 28 72

#### **g) Gestió del mobiliari urbà vinculat a la concessió de publicitat estàtica**

Gestió del mobiliari urbà vinculat a la concessió de publicitat estàtica: marquesines, oppis publicitaris, columnes de lliure expressió, panells informatius, sanitaris d'ús exclusiu pels conductors del transport urbà.

Destinatari/àries	Empreses
Com sol·licitar el servei	A través dels diferents canals de contacte amb el Servei i amb la Àrea Metropolitana de Barcelona, gestora del manteniment d'aquests elements.

#### **h) Gestió i comunicació de les afectacions al trànsit**

Gestió i comunicació d'afectacions al trànsit motivades per diferents circumstàncies: talls de carrers, ocupació de calçades i reserves puntuals d'estacionament.

Destinatari/àries	Ciutadans/es que necessitin tallar i/o afectar el trànsit per qualsevol de les circumstàncies abans esmentades.
Com sol·licitar el servei	Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació al Ciutadà (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web: <a href="http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/">http://www.gramenet.cat/ajuntament/oiac/cita-previa/</a> . Les descripcions dels tràmits relacionats està a la Seu electrònica de la pàgina web, a l'apartat Tràmits, dintre de <i>Via Pública</i> .

#### **i) Relacions amb companyies de servei**

- Concessió de llicències d'obres a la via pública a les diferents companyies privades de serveis: aigua, electricitat, gas, telefonia, fibra òptica...
- Seguiment i control de les obres de les diferents companyies de serveis. Es realitza un seguiment de la planificació de les diferents llicències sol·licitades per tal de coordinar treballs entre diferents companyies. Es realitzen propostes d'inversions que es traslladen a companyies, amb l'objectiu de millorar tant el servei que donen, com la millora de l'accessibilitat de la ciutat (retirada de postes). S'imposen els criteris tècnics de reposició de paviments. Es replanteja l'obra amb la companyia afectada, supervisant la seva execució per evitar molèsties als veïns i veïnes i procedeix al tancament i recepció de les obres. Finalment es trasllada alhora la informació de l'afectació de les obres, així com les diferents avaries que es produeixen i que s'executen de forma immediata sense llicència prèvia.
- Interlocució amb les diferents companyies privades de serveis de qualsevol aspecte relacionat amb els interessos municipals i dels veïns i veïnes de la ciutat: avís i atenció d'avaries, trasllat de queixes de veïns i veïnes, trasllat de la voluntat municipal de millora d'accessibilitat i coordinació dels treballs, sol·licitud de pressupostos per a noves i existents instal·lacions municipals, revisió dels convenis fiscals, anàlisis d'inversions de les companyies, seguiment de llicències, coordinació del treballs en temps i lloc de les diferents companyies, etc.

La interlocució no inclou:

- Sol·licitud i/o tramitació de llicències per a particulars.
- Reclamacions a companyies privades en nom de particulars.



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

##### PAVIMENTACIÓ I MOBILIARI

<b>Compromisos de qualitat</b>	<b>Indicadors per mesurar els compromisos</b>	<b>Objectiu anual</b>
Iniciar les reparacions d'anomalies en voreres i calçada, que impliquin risc, en un termini no superior a 24 hores, des del moment que la incidència arribi al Servei.	% de reparacions iniciades a voreres i calçades per anomalies amb risc, en menys de 24 h	≥ 80%
Iniciar les reparacions d'anomalies al mobiliari urbà (pilones i baranes), que impliquin risc, en un termini no superior a 24 hores, des del moment que la incidència arribi al Servei.	% de reparacions iniciades al mobiliari urbà per anomalies amb risc, en menys de 24 h.	≥ 80%
Anunciar els talls de carrers per actuacions de millora de manteniment amb una antelació d'una setmana.	Nombre de queixes rebudes	< 10 anuals





## **ENLLUMENAT**

<b>Compromisos de qualitat</b>	<b>Indicadors per mesurar els compromisos</b>	<b>Objectiu anual</b>
Aportar anualment informació sobre l'enllumenat públic al Cercle de Comparació Intermunicipal d'Enllumenat Públic de la Diputació de Barcelona.	Dades anuals aportades a la Diputació de Barcelona: si/no	Si
Implementar un sistema de control de qualitat sobre el servei de l'enllumenat municipal	Posada en marxa del sistema de control de qualitat: si/no	Si



## **CLAVEGUERAM**

<b>Compromisos de qualitat</b>	<b>Indicadors per mesurar els compromisos</b>	<b>Objectiu anual</b>
Netejar anualment la xarxa de clavegueram municipal	% de metres de la xarxa netejats anualment	≥ 22%
Netejar anualment les unitats d'embornals i reixes del clavegueram municipal	% d'unitats d'embornals i reixes netejades anualment	≥ 50%
Col·locar tapes noves de pous i reixes	Nombre d'unitats de tapes de pous i reixes renovades cada any	≥ 70 u
Arranjar tubulars de la xarxa del clavegueram	Nombre de metres arranjats anualment de tubulars de la xarxa	≥ 45 m
Actuacions d'urgència	% d'actuacions d'urgència ateses	≥ 85%

## **ACCESSOS MECÀNICS**

<b>Compromisos de qualitat</b>	<b>Indicador per mesurar els nostres compromisos</b>	<b>Objectiu anual</b>
Garantir el bon funcionament de les escales mecàniques, ascensors i rampes de la via pública, en un 90% de l'horari establert.	% de temps anual en funcionament correcte dels accessos mecànics de la via pública	≥ 90%
Donar resposta en un temps mig de 90 minuts, a les incidències ordinàries dels accessos mecànics, a partir del moment en què són detectades	% de respostes ateses sobre les incidències 90 min.	≥90 %

## SENYALITZACIÓ I SEMAFORITZACIÓ

<b>Compromisos de qualitat</b>	<b>Indicadors per mesurar els compromisos</b>	<b>Objectiu anual</b>
Supervisar diàriament totes les instal·lacions semafòriques de la via pública, segons uns itineraris definits.	Supervisió diària de les instal·lacions semafòriques: si/no	Si
Resoldre el 70% de les incidències anuals relacionades amb la senyalització vertical i horitzontal.	% de resolució d'incidències anuals	70%
Donar resposta com a màxim en 3 dies al 85% de les sol·licituds de talls de carrers. La resta de sol·licituds seran ateses en un temps màxim de 5 dies.	Temps màxim de resposta a les sol·licituds de talls de carrer	≤ 3 dies en el 85% ≤ 5 dies en el 15%

## **RELACIONS AMB COMPANYIES DE SUMINISTRAMENTS**

<b>Compromisos de qualitat</b>	<b>Indicadors per mesurar els compromisos</b>	<b>Objectiu anual</b>
Supervisar com a mínim un cop a la setmana les obres programades a la via pública de les companyies de subministraments (aigua, llum, gas, telefonia, etc.)	Nombre de visites setmanals a les obres programades de les companyies de subministrament a la via pública	1 setmanal
Acceptar les obres de reposició del paviment que les companyies han de fer quan acabin la reparació de les seves avaries.	% d'acceptacions d'obres de reposició del paviment que les companyies han de fer després de reparar les seves avaries	≥ 95%

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics podrà ser consultada 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 donarà explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferirà 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 per l'Ajuntament.

## 6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/es 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 dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggeriments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant la Bústia de Queixes i Suggeriments
- 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 de Manteniment de la Via Pública
- 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-se a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 462 40 90 o al 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 desitgen a través del correu electrònic.

## 8. Normativa del servei

### Pavimentació

#### ▪ Ordenances municipals:

- Ordenances municipals de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet relatives a obra nova, rehabilitació o manteniment de paviments.
- ordenances d'ocupació de la via pública, 29 juny 2010
- ordenances fiscals nº14 reguladora de la taxa per ocupació i aprofitament de la via pública

#### ▪ Normativa de materials i productes:

- Marcat CE relatiu a determinats productes de construcció.
- Reial Decret 956/2008 de 6 de juny, pel que s'aprova la instrucció per a la recepció de ciments (consolidat).
- Reial Decret 605/2006 de 19 de maig, pel que s'aproven els procediments per a l'aplicació de la norma UNE-EN 197-2:2000 als ciments no subjectes al marcat CE i als centres de distribució de qualsevol tipus de ciment.
- Ehe-08
- Plec de Prescripcions Tècniques Generals per a obres de carreteres i ponts de la Direcció General de Carreteres. PG-3 (Ordre de 6 de febrer de 1976 i actualitzacions)
- Fabricació i emmagatzematge a obra de betums amb cautxú (OC 21 bis/2009)
- Articles 542 y 543 del PG-3 (OC 24/2008)
- Ús i especificacions de lligams i barreges amb cautxú (OC 21/2007)
- Plec de Prescripcions Tècniques Generals per a Obres de Conservació de Carreteres. PG-4 (OC 8/2001).

#### ▪ Normativa de soroll:

- Reial Decret 1367/2007 de 19 de octubre, pel que es desenvolupa la Llei 37/2003 de 17 de novembre, del Soroll, en el referent a zonificació acústica, objectius de qualitat i emissions acústiques.
- Reial Decret 1513/2005 de 16 de desembre, pel que es desenvolupa la Llei 37/2003 de 17 de novembre, del Soroll, en el referent a la avaluació i gestió del soroll ambiental (consolidat).
- Ordenança de Santa Coloma de Gramenet.

#### ▪ Normativa medi ambient

- Modificació del text refós de la Llei d'Avaluació d'Impacte Ambiental de projectes, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 1/2008, de 11 de gener.
- Reglament de desenvolupament parcial de la Llei 26/2007, de 23 d'octubre, de Responsabilitat Mediambiental.
- Text refós de la Llei d'Avaluació d' Impacte Ambiental de projectes.
- Patrimoni Natural i de la Biodiversitat.



- Qualitat de l'aire i protecció de l'atmosfera. PAMQUA Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.
  - Reglament pel desenvolupament i execució de la Llei 16/2002, de 1 de juliol, de prevenció i control integrats de la contaminació.
  - Prevenció i control integrats de la contaminació.
  - Reial Decret Legislatiu 1/2008 de 11 de gener, pel que se aprova el text refós de la Llei d'Avaluació d'Impacte Ambiental de projectes.
  - Llei 9/2006 de 28 d'abril, sobre avaluació dels efectes de determinats plans i programes en el medi ambient.
  - Reial Decret 105/2008 de 1 de febrer, pel que es regula la producció i gestió dels residus de construcció i demolició.
  - Reial Decret 1131/1988 de 30 de setembre, pel que s'aprova el Reglament per a la execució del Reial Decret Legislatiu 1302/1986 de 28 de juny, d'Avaluació d'Impacte Ambiental.
- **Normativa residus**
- Modificació del Reial Decret 1481/2001, de 27 de desembre, pel que es regula l'eliminació de residus mitjançant el dipòsit en abocadors.
  - Regulació de la producció i gestió dels residus de construcció i demolició.
  - Operacions de valorització i eliminació de residus i la llista europea de residus.
  - Pla Nacional de Residus de Construcció i Demolició 2001-2006
  - Llei de Residus.  
Reglament per a la execució de la Llei 20/1986, Bàsica de Residus Tòxics i Perillosos.
  - Pla Metropolità de gestió de residus municipals (PMGRM).
- **Normativa de compliment obligatori de seguretat i salut:**
- Generals:
- Llei del 8 de novembre de 1995 (BOE del 10 de novembre de 1995), sobre prevenció de riscos laborals.
  - Reial decret del 17 de gener de 1997 (BOE del 31 de gener de 1997), Reglament dels serveis de prevenció.
  - Ordre del 27 de juny de 1997 (BOE del 4 de juliol de 1997), que desenvolupa el Reial decret del 17 de gener de 1997 (BOE del 31 de gener de 1997).
  - Reial decret del 14 d'abril de 1997 (BOE del 23 d'abril de 1997), disposicions mínimes de seguretat i salut en els llocs de treball.
  - Reial decret del 24 de març de 1995 (BOE del 29 de març de 1995), text refós de L'Estatut dels treballadors.
- Agents biològics:
- Reial decret del 12 de maig de 1997 (BOE del 24 de maig de 1997), sobre protecció dels treballadors contra els riscos relacionats amb l'exposició a agents biològics durant el treball.
- Màquines:
- Reial decret del 26 de maig de 1986 (BOE del 21 de juliol de 1986), Reglament de seguretat de les màquines (capítol VII).





- Reial decret del 27 de novembre de 1992 (BOE 11 de desembre de 1992), disposicions d'aplicació de la Directiva 89/392/CEE relativa a les legislacions dels estats membres sobre màquines.
- Reial decret del 27 de novembre de 1995 (BOE del 8 de febrer de 1995), que modifica el Reial decret de 27 de novembre de 1992 (BOE 11 de desembre de 1992).
- Reial decret 1215/97 del 18 de Juliol, disposicions mínimes de seguretat en màquines i equips de treball.

**Productes químics:**

- Reial decret del 8 de febrer de 1980 (BOE del 14 d'abril de 1980), reglament d'emmagatzematge de productes químics. Reial decret del 14 de desembre de 1983 (BOE del 20 de febrer de 1984), que modifica l'article 3 del Reial decret de 8 de febrer de 1980 (BOE del 14 d'abril de 1980).

**Sorolls:**

- Reial decret del 27 d'octubre de 1989 (BOE del 2 de novembre de 1989), sobre protecció dels treballadors davant els riscos derivats de l'exposició al soroll durant el treball.

**Enllumenat:**

- 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.
- Legislació general sobre salut i riscos laborals.
- Reial Decret 842/2002, de 2 d'agost pel qual s'aprova el Reglament Electrotècnic per Baixa Tensió .
- Decret 363/2004, de 24 d'agost, pel qual es regula el procediment administratiu per a l'aplicació del Reglament electrotècnic per a baixa tensió.
- Instrucció 1/2014 , de 19 de març, de la Direcció General d'Energia, Mines i Seguretat Industrial, per la qual s'aprova la guia tècnica del reglament electrotècnic de baixa tensió.
- Llei 6/2001, de Protecció per al Medi Nocturn.
- Decret 190/2015, de 25 d'agost, de desplegament de la Llei 6/2001, de 31 de maig, d'ordenació ambiental de l'enllumenament per a la protecció del medi nocturn (Llei i Reglament de Contaminació Lumínica).
- RD 1890/2008, de 14 de novembre, pel que s'aprova el Reglament d'eficiència energètica en instal·lacions d'enllumenat exterior.

**Clavegueram:**

- 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.
- Decret 130/2003, de 13 de maig, pel que s'aprova el Reglament dels serveis públics de sanejament
- Decret legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, pel que s'aprova el text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya.
- Reglament metropolità d'abocament d'aigües residuals

- Ordenances municipals
- Resta de normativa comú a obres d'urbanització i manteniment de la via pública.

#### **Accessos mecànics:**

- Norma UNE EN 115 Seguretat d'escales mecàniques i andanes mòbils
- Reglament d'aparells elevadors i el manteniment dels mateixos
- Reglament Electrotècnic de Baixa Tensió

#### **Senyalització i semaforització:**

- Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost de la Llei d'urbanisme.
- Llei de trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat viària
- Dossiers tècnics de seguretat viària del SCT
- Dossiers tècnics de mobilitat de la Diputació de Barcelona
- Ordenances municipals

#### **Relació amb companyies de serveis:**

- Ordenances municipals
- Normativa pròpia de cada companyia de servei

## **9. Drets i deures dels ciutadans i ciutadanes**

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:

#### **Drets**

- Participar en la gestió municipal d'acord amb el que disposen les lleis i, si s'escau, quan els òrgans de govern i l'Administració municipal demanen la col·laboració amb caràcter voluntari del veïnat
- Ser informat, després d'una petició raonada, i dirigir sol·licituds a l'Administració municipal en relació a tots els expedients i documentació municipals, d'acord amb el que disposa l'article 105 de la Constitució
- Exigir la prestació i, si s'escau, l'establiment del servei públic corresponent, en el suposat de constituir una competència municipal pròpia de caràcter obligatori
- Exercir la iniciativa popular en els termes legalment establerts
- A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques
- A utilitzar les llengües oficials al territori
- A ser tractats amb respecte i deferència per les autoritats i empleats públics, que els han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- A exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.

- A la protecció de dades de caràcter personal, i en particular a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques

### **Deures**

- Respectar les normes d'usos i de convivència.
- Deure de fer un ús correcte i cívic de la via pública i els seus elements
- Per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu, al menys, estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques els subjectes següents:
  - Les persones jurídiques
  - Les entitats sense personalitat jurídica
  - Els qui exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi la col·legiació obligatòria, per als tràmits i actuacions que portin a terme amb les administracions públiques en exercici de l'activitat professional esmentada. En tot cas, dins d'aquest col·lectiu s'hi entenen inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils.
  - Els qui representin un interessat que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb cada Administració.

### **Deures dels particulars relatius al clavegueram privat:**

- Pel que fa al sanejament de la finca, mantenir el bon funcionament i/o substituir el clavegueró de la finca, la connexió que va des de façana fins a connectar amb el clavegueram general, evitant qualsevol filtració d'aigua al terreny i subsòl públic.

## **10. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta**

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el 25 de setembre de 2017. El seu contingut serà revisat i actualitzat cada tres anys o sempre que tingui 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 la seva actualització, així com del seu manteniment, difusió i compliment de compromisos és Glòria Tormo i Bernad, la cap del servei.