

## CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI TÈCNIC D'OBRES PÚBLIQUES

El Servei Tècnic d'Obres Públiques és responsable de les següents funcions:

- Gestionar els projectes tècnics i obres d'actuacions del Pla d'Acció Municipal per tal de garantir la qualitat de vida i les necessitats dels ciutadans i ciutadanes a l'espai públic.
- Estudiar la viabilitat de les propostes de l'equip de Govern quant a altres obres de construcció, sorgides dels requeriments de la ciutadania, entitats i serveis de l'Ajuntament a l'àmbit de l'espai públic i dels equipaments municipals.

### 1. Identificació

Nom del servei	Servei Tècnic d'Obres Públiques
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Seguretat Ciutadana.
Equip responsable	Montserrat Riba i Campos, cap del Servei Tècnic de Projectes i Obres d'Edificació ribacm@gramenet.cat  Zaida Muxí Martínez, Directora d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Civisme. muximz@gramenet.cat
Adreça	Plaça Olimp, 3
Horari	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Presencial: dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00, cal demanar hora prèvia al telèfon 934 624 000 extensió 3569</li><li>▪ Atenció virtual al portal de Queixes i Suggeriments(QUI)</li></ul>
Telèfon	934 624 000 extensió 3569
Web	<a href="http://www.gramenet.cat">http://www.gramenet.cat</a>
Adreça electrònica	ribacm@gramenet.cat

### 2. Missió i Valors

La nostra missió és proposar, elaborar, dirigir i executar els projectes d'obres que afecten els edificis i espais públics de la ciutat. Disposem d'un equip tècnic que treballa amb voluntat i professionalitat per a la millora contínua del municipi i l'atenció de qualitat a la ciutadania.



Els valors són qualitat de l'obra pública, innovació, accessibilitat, habitabilitat, sostenibilitat ambiental, eficàcia i eficiència en la gestió dels recursos.

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

#### 3.1 Estudis de viabilitat

Estudiar tècnicament, ambiental i econòmica les propostes de futurs projectes d'edificació i espais públics per analitzar la conveniència i la possibilitat de la seva realització.

Destinatari/àries	Equip directiu
Com sol·licitar el servei:	Comunicació interna

#### 3.2 Redacció de projectes d'obres

Elaboració de projectes i documents tècnics d'edificació i espais públics que han estat considerats viables.

Destinatari/àries	Equip directiu
Com sol·licitar el servei:	Comunicació interna

#### 3.3 Elaboració de documentació complementària

Elaboració de documentació tècnica complementària dels diferents expedients administratius relacionats amb els projectes d'obres, com ara informes de reclamacions patrimonials, informes per dur a terme les licitacions i adjudicacions d'obres, i documents tècnics de suport i assessorament a altres serveis de l'Ajuntament.

Destinatari/àries	Serveis de l'Ajuntament i equip directiu
Com sol·licitar el servei:	Comunicació interna

#### 3.4 Direcció i/o seguiment de projectes i d'obres

Direcció i/o seguiment de les obres d'edificació i espai públic posteriorment a l'aprovació del projecte i de l'adjudicació de les obres. La iniciativa dels projectes i obres correspon a l'Ajuntament i/o a altres institucions públiques.



Destinatari/s/àries                      Equip directiu

Com sol·licitar el servei:              Comunicació interna

### **3.5 Elaboració d'informació per donar a conèixer els projectes i les obres municipals**

Elaborar la informació necessària per donar a conèixer a la ciutadania els projectes i les obres que s'executen a la ciutat. Aquesta informació es difon habitualment a través dels mitjans de comunicació local, les regidories de districte, els processos participatius, reunions i assemblees veïnals i sectorials, així com el contacte directe amb les persones interessades.

Destinatari/s/àries                      Ciutadania i equip directiu, polític i tècnic de l'Ajuntament.

Com sol·licitar el servei:              La ciutadania pot tenir accés a la informació mitjançant els diferents canals de comunicació municipals.

El personal de l'Ajuntament pot accedir a través de les habituals vies de comunicació interna.

#### 4. Compromisos de qualitat amb indicadors d'avaluació

<b>Compromisos de qualitat</b>	<b>Indicadors per mesurar els compromisos</b>	<b>Objectiu anual</b>
Complir els terminis previstos de redacció dels projectes anuals.	Percentatge de projectes anuals redactats de conformitat amb els terminis previstos.	85% anual
Complir els terminis previstos d'execució de les obres anuals, a partir de l'adjudicació de l'empresa constructora o subministradora.	Percentatge de les obres anuals executades de conformitat amb els terminis previstos.	85% anual

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

## 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.

## 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 específica del servei

El Servei Tècnic d'Obres Públiques desenvolupa les seves tasques basant-se en diferents àmbits normatius i textos legals, entre els quals destaquen:

- L'urbanisme, el planejament i la gestió urbanística
  - Text refós de la Llei d'Urbanisme
  - Llei del sòl
  - Pla General Metropolità
  - Ordenances municipals
- La contractació pública
  - Text refós de la Llei de Contractes del Sector Públic
  - Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques
- Projectes i obres d'edificació i via pública
  - Llei d'Ordenació de l' Edificació
  - Codi Tècnic de l'Edificació
  - Llei de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques
  - Disposicions mínimes de seguretat i de salut en les obres de construcció
- Tots aquells textos legals que incideixen en el règim local, la transparència i la protecció de dades.

## 9. Drets i deures de la ciutadania

### Drets

- A exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.
- 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 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.
- Dret a actuar mitjançant representant amb els requisits establerts per la Llei.

### 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.
- Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un medi ambient sa que cerqui la compatibilitat entre el desenvolupament econòmic i l'equilibri ambiental.
- Les autoritats municipals executen totes les accions necessàries per tal que els ciutadans i ciutadanes apreciïn, sense degradar-lo, el paisatge urbà i natural que envolta i configura la ciutat. Així mateix, les autoritats municipals poden fer consultes a la ciutadania sobre les modificacions que puguin alterar el paisatge urbà.

- 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.
- Les autoritats locals garanteixen l'existència d'espais lúdics de qualitat oberts a tots els infants sense discriminació.

#### **Deures**

- Utilitzar els serveis públics municipals, d'acord amb la seva naturalesa, i accedir als aprofitaments comunals, segons les normes aplicables.
- Contribuir a la realització de les competències municipals mitjançant prestacions econòmiques i personals legalment previstes.
- Per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu, estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques, aquells subjectes que estableix la Llei 39/2015 de procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- 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).
- 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.
- Mantenir un bon ús de la via pública, així com dels edificis públics.

### **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 Montserrat Riba i Campos, la cap de Servei.