	Carta de serveis		Codi:	
	Servei Territori		Versió:	01
			Data:	10/18
			Pàgina:	1 / 4


Index

1 Dades de caràcter general i legal.....	3
2 Compromisos de qualitat.....	5
3 Mesures d'esmena en cas d'incompliment dels compromisos declarats, concordes amb el contingut i règim jurídic de prestació del servei.....	6
4 Dades de caràcter complementari.....	6

Elaborat per:	Revisat per:	Aprovat per:
Territori		Directora de l'Àrea
Data: 10/18	Data: 10/18	Data: 10/18

Versió:	Data:	Modificacions introduïdes:
01	10/18	

Amb el suport de l'Àrea metropolitana de Barcelona

	Carta de serveis		Codi:	
	Servei Territori		Versió:	01
			Data:	10/18
			Pàgina:	2 / 4

1 Dades de caràcter general i legal:

1.1 Dades identificatives i finalitats de l'òrgan i organisme que presta el servei

El servei de territori s'ocupa que la gestió de l'espai públic pugui ser realitzat pels diferents col·lectius, ciutadans i altres organitzacions de forma simple, facilitant tots els tràmits tant municipals com amb altres administracions.

1.2 Descripció del servei

El servei de territori s'ocupa, de manera no exhaustiva, de la gestió de l'ocupació privada i pública de l'espai públic. Això inclou entre d'altres la Gestió de llicències en espai públic i en concret per a terrasses, muntatge de grues, mudances, etc, tant com la promoció econòmica que inclou la gestió de locals propis de l'ajuntament, del mercat municipal (llocs) i del mercat ambulant (autoritzacions), etc. Així mateix es troba dins del seu àmbit d'actuació la gestió del cens de mascotes, desratització, punts verds, autoritzacions de foc, i finalment la gestió de les llicències urbanístiques que inclou la concessió de llicències i autoritzacions, la realització d'informes urbanístics, el servei de pàrquing subterrani, etc.

1.3 Fórmules de col·laboració o participació dels usuaris/as en la millora dels serveis

Els ciutadans poden col·laborar mitjançant la presentació d'una instància tant presencialment a través de l'OAC com a través de la seu electrònica i per mitjà de l'aplicatiu de línia verda, que gestiona incidents, suggeriments i informació.


1.4 Relació succinta i actualitzada de la normativa reguladora de les principals prestacions i serveis

Llei 39/2015 i 40/2015 de Procediment Administratiu.

Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Llei 19/2014 de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Reial Decret 842/2002, de 2 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament electrotècnic per

	Carta de serveis		Codi:	
	Servei Territori		Versió:	01
			Data:	10/18
			Pàgina:	3 / 4

a baixa tensió. («BOE» 224, de 18-9-2002.)

Llei 3/2010, del 18 de febrer, de prevenció i seguretat en matèria d'incendis en establiments, activitats, infraestructures i edificis

ITC-BT-04. Documentación y puesta en servicio de las instalaciones

ITC-BT-05. Verificaciones e inspecciones

INSTRUCCIÓ 1/2015, de 12 de març, de la Direcció General d'Energia, Mines i Seguretat Industrial

1.5 Accés al sistema de queixes i suggeriments

<http://badiadelvalles.sedelectronica.es/>

2 Compromisos de qualitat:

2.1 Terminis previstos per a la tramitació dels procediments, així com, si escau, per a la prestació dels serveis.

Les persones que s'adrecin presencialment al Servei de territori per formular una consulta o efectuar un tràmit, seran ateses a través de l'oficina d'atenció ciutadana d'acord amb la disponibilitat dels gestors, sense necessitat de sol·licitar cita prèvia.

Els tràmits gestionats pel servei de territori a través l'OAC es resoldran en el termini màxim d'1 mes sigui quin sigui el mitjà d'inici,

Les comunicacions dirigides a aquest servei a través de l'OAC i l'adreça electrònica urbma@badiadelvalles.net tindran un termini màxim d'atenció de 3 dies hàbils

2.2 Mecanismes d'informació i comunicació disponibles, ja sigui general personalitzada.


Presencial, Telèfon, e-mail i web

2.3 Horaris, llocs i canals d'atenció al públic.

Presencial a través de l'OAC

De dilluns a divendres: de 8,30 a 15 h

Adreça: Av. Burgos, s/n (Edifici Ajuntament)

	Carta de serveis	Codi:	
	Servei Territori	Versió:	01
		Data:	10/18
		Pàgina:	4 / 4

Telefònic

Telèfon: 937 182 216

Fax: 937 180 995

Correu electrònic

mail: urb-ma@badiadelvalles.net

Web

<https://badiadelvalles.sedelectronica.es/>

2.4 Indicadors utilitzats per a l'avaluació de la qualitat i específicament per al seguiment dels compromisos.

- *Donar curs a les peticions en un termini màxim de 3 dies hàbils i resoldre les peticions dels ciutadans en menys d'un mes en el 80% dels casos*
- *Per al compliment d'aquest últim apartat, l'Ajuntament utilitzarà el sistema de control de línia verda*

3 Mesures d'esmena en cas d'incompliment dels compromisos declarats, concordes amb el contingut i règim jurídic de prestació del servei.

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

4 Dades de caràcter complementari

4.1 Adreça postal, telefònica i telemàtica de la unitat operativa responsable para tot el relacionat amb la Carta de Serveis

Àrea de Serveis de Territori

Servei: Territori

Tècnica de territori : Marta Vicens Núñez

Direcció: Av. Burgos s/n 08214 (Badia del Vallès)

Telèfon 937 182 216

Correu electrònic: urb-ma@badiadelvalles.net