



El Servei d'urbanisme i territori és l'encarregat de l'ordenació del territori i de l'execució de projectes i construcció de l'espai públic i els equipaments municipals de Palafolls.

## Dades del servei

1

### Servei d'urbanisme i territori

Plaça Major, 11. Palafolls.

Tel. 937 62 00 43

Correu: [plf.urbanisme@palafolls.cat](mailto:plf.urbanisme@palafolls.cat)

Horari: de dilluns a divendres de 9 a 14 hores

Telemàticament: 24 hores/365 dies l'any

Responsable: cap d'àrea d'Urbanisme

2

### A qui ens adrecem?

De forma genèrica, a tota la població del municipi i a aquells/es que pretenguin intervenir amb propostes urbanístiques en el territori municipal.

3

### Què fem?

Projectem i executem les obres necessàries per al manteniment i la millora de l'espai públic i dels equipaments municipals.

Desenvolupem el Pla general d'ordenació territorial i urbana (PGOU) i, si s'escau, en fem el seguiment, la correcció i la modificació.

Desenvolupem el planejament derivat (plans parcials, polígons d'actuació, projectes d'urbanització...)

Gestionem les llicències i les comunicacions de les persones particulars.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389  
Palafolls



### 4

## Què oferim?

- Gestió de les sol·licituds rebudes.
- Resposta individualitzada a les consultes urbanístiques.
- Inspeccions de seguiment d'obres per comprovar-ne l'adequació.
- Informació urbanística presencial i en línia.
- Certificats i cèdules de règim urbanístic, d'alineacions i rasants, d'antiguitat i legalitat, de numeració, de nombre d'habitatges i de compatibilitat urbanística.
- Tramitacions de guals.
- Atenció al públic per informar de les obres planificades o en execució.
- Espai de consulta dels expedients en tràmit d'informació pública.
- Gestió del planejament urbanístic.
- Planificació i seguiment dels serveis municipals (clavegueram, enllumenat, residus, neteja de carrers...)
- Regulació de l'ocupació de la via pública.
- Seguiment d'obres en equipaments municipals.
- Gestió d'obres d'urbanització i manteniment de via pública.
- Gestió de l'inventari municipal de béns immobles i especialment del patrimoni municipal de sòl i habitatge.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389  
Palafolls



5

## El nostre compromís

- Garantir un tracte amable, professional i confidencial (Art. 4 del codi de conducta del personal).
- Oferir informació actualitzada tant presencialment com telefònicament, o bé per correu electrònic de forma clara i entenedora.
- Concedir les llicències d'obres dins dels terminis legals.
- Minimitzar l'impacte de les obres en la població.
- Promoure un urbanisme de qualitat per a Palafolls.
- Garantir la publicitat de les figures de planejament.
- Evitar la caducitat dels expedients de disciplina urbanística.
- Millorar els terminis de lliurament dels certificats urbanístics.
- Fer les obres sense desviació pressupostària respecte a l'import licitat.
- Donar resposta a les consultes d'informació rebudes a l'adreça [plf.urbanisme@palafolls.cat](mailto:plf.urbanisme@palafolls.cat) en un termini màxim d'un dia hàbil.
- Obtenir una puntuació mínima de 7 sobre 10 en les enquestes de satisfacció de la ciutadania.
- Millora constant i formació permanent per a l'augment de la qualitat en el servei.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389  
Palafolls



## Avaluació del servei

6

- Nombre de persones participants en el servei/activitats.
- Nombre de sol·licituds ateses en termini.
- Nombre de sol·licituds ateses fora de termini.
- Temps d'espera al servei.
- Temps mig (dies) de resposta de les sol·licituds.
- Mitjana del grau de satisfacció expressada.
- Ús d'un llenguatge clar i entenedor.
- Atenció personalitzada, suport, assistència i competència professional.
- Amabilitat de tracte i la cortesia del personal.
- Adequació de l'espai.
- Adequació dels canals de tramitació.
- Relació de queixes ciutadanes (enumerada i amb data).
- Relació dels suggeriments i propostes (enumerada i amb data).
- Nombre d'agraïments rebuts pels diferents canals (correu electrònic, xarxes socials, registre electrònic, presencial etc.).

Es publicaran anualment les dades d'avaluació de cada servei, en format reutilitzable, obtingudes dels qüestionaris d'avaluació.

<https://participa311-palafolls.diba.cat/processes/enquesta>



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389  
Palafolls



### Drets de la ciutadania

7

- Ser atès/esa per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les peticions.
- Realitzar consultes relacionades amb el planejament urbanístic, projectes d'urbanització i obres públiques.
- Rebre resposta a les consultes realitzades.
- Sol·licitar visites presencials i ser atesos/es pels serveis tècnics i els càrrecs electes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals prestats per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions o que hagin de ser emesos pels serveis municipals.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Triar la llengua, entre les oficials, en la qual volen ser atesos/es.
- A exigir el pagament del preu just i dels interessos que procedeixin en les adquisicions o expropiacions que calgui executar per ministeri de la llei.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389  
Palafolls



8

### Deures de la ciutadania

- Sol·licitar les llicències d'obres i presentar les comunicacions prèvies abans d'iniciar-les.
- Sol·licitar la llicència prèvia a l'ocupació de la via pública.
- Presentar la documentació requerida pels serveis tècnics municipals per poder tramitar els expedients.
- Respectar els horaris i els terminis fixats per a convocatòries i citacions.
- Mantenir les propietats privades en bon estat d'ús, conservació i rehabilitació d'acord amb la normativa urbanística.
- Facilitar l'entrada al personal tècnic municipal per realitzar inspeccions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Facilitar dades veraces i comunicar la modificació de dades personals que afectin a la prestació d'un servei o procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que es signa.
- Contribuir al finançament del cost del servei, d'acord amb la normativa.

9

### Mecanismes de col·laboració i participació de la ciutadania en la millora del servei

- L'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania un tràmit on podeu efectuar consultes, queixes, suggeriments i propostes, al qual podeu accedir a través de Tràmits i gestions (seu-e.cat)
- També es pot realitzar per telèfon, correu postal o presencialment a l'Oficina d'atenció ciutadana.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389  
Palafolls



## Ajudeu-nos a millorar

10

- Truqueu abans de venir per estalviar desplaçaments innecessaris.
- Feu les consultes prèvies necessàries abans de tramitar la sol·licitud.
- Identifiqueu-vos mitjançant un document identificatiu vàlid i en vigor (DNI, NIE, permís de conduir o passaport).
- Quan truqueu per una urgència procureu ser breus, clars i concisos.
- Proporcioneu les màximes dades per aconseguir una millor informació, de manera personalitzada.
- Faciliteu la documentació que cal per formalitzar els tràmits.
- Comuniqueu qualsevol incidència o anomalia que detecteu en el servei.
- Feu-nos arribar els errors que detecteu, així com presenteu les vostres queixes o suggeriments.
- Si feu un canvi de dades, feu-nos-ho saber per poder mantenir el nostre fitxer actualitzat.
- Si respectem les ordenances d'urbanisme i civisme i animem els nostres veïns/es a fer-ho, tots hi guanyem.

11

## Normativa de referència d'urbanisme

- Llei de 16 desembre 1954 sobre expropiació forçosa.
- Llei 38/1999, de 5 de novembre, d'Ordenació de l'Edificació.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389  
Palafolls



11

- Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a habitatge.
- Llei 13/2015, de 24 de juny, de reforma de la Llei hipotecària i de la Llei de cadastre immobiliari.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i drets digitals.
- Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens.
- Decret 305/2006, de 18 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'urbanisme.
- Decret 80/2009 d'habitatges per a afectats urbanístics.
- Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme.
- Decret 141/2012 sobre condicions mínimes d'habitabilitat i la cèdula d'habitabilitat.
- Decret 64/2014, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament sobre protecció de legalitat urbanística.
- Decret legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de sòl i rehabilitació.
- Pla General d'Ordenació Territorial i Urbana (PGOU). Revisió de 2006.
- Ordenances fiscals vigents.

12

## Vigència

Aquesta carta de serveis va ser aprovada mitjançant el decret d'alcaldia núm. 1460/2025, d'1 de maig de 2025.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389  
Palafolls