



El servei d'activitats tramita les autoritzacions, llicències, comunicacions i declaracions d'activitats econòmiques, així com l'atenció a les queixes i denúncies i les inspeccions i controls derivades de les activitats que es desenvolupen a Palafolls.

## Dades del servei

1

### Servei d'activitats

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: enginyer/a municipal

2

### A qui ens adrecem?

De forma genèrica, a tota la població del municipi i a aquells/es que pretenguin desenvolupar activitats en el territori municipal, com ara persones emprenedores, professionals i empresàries i entitats d'economia social.

3

### Què fem?

Gestionem les activitats innòcues i amb incidència ambiental.

Oferim serveis d'informació, assessorament i tramitació.

Contribuïm al desenvolupament econòmic del municipi.

Treballem per garantir que les activitats econòmiques que es fan al municipi compleixin la normativa vigent.



937 62 00 43



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



Plaça Major, 11. 08389  
Palafolls



## 4 Què oferim?

- Gestió i tramitació de les sol·licituds rebudes.
- Resposta individualitzada a les consultes sobre activitats i sobre la tramitació dels expedients i procediments del servei.
- Assessorament tècnic personalitzat.
- Informació sobre activitats presencial i en línia del procediment per a la concessió de la llicència o comunicació (terminis, estat del tràmit, taxes...) mitjançant tots els canals disponibles.
- Gestió de queixes i denúncies sobre el funcionament de les activitats del municipi.
- Verificacions i controls d'activitats, tant noves com en actiu, per comprovar-ne l'adequació a la normativa vigent.
- Tramitació d'expedients sancionadors en cas d'incompliment de la normativa vigent.
- Revisions de llicències ambientals.
- Autorització de les ocupacions de via pública (terrasses).
- Espai de consulta dels expedients en tràmit d'informació pública.
- Informes previs a la tramitació d'activitats com ara certificats de compatibilitat urbanística, etc.



937 62 00 43



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



Plaça Major, 11. 08389  
Palafolls



## El nostre compromís

5

- 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 i resoldre les llicències d'activitats dins dels terminis legals.
- Minimitzar l'impacte de les activitats en la població.
- Promoure activitats de qualitat per a Palafolls.
- 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' una setmana.
- Realitzar les inspeccions resultants de denúncies en un termini màxim de 15 dies.
- 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



## 6

### Avaluació del servei

- 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 les activitats.
- 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.



937 62 00 43



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



Plaça Major, 11. 08389  
Palafolls



## Deures de la ciutadania

8

- Sol·licitar les llicències d'activitats 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 d'acord amb la normativa.
- 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](http://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



10

## Ajudeu-nos a millorar

- 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.



937 62 00 43



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



Plaça Major, 11. 08389  
Palafolls



## Normativa de referència d'activitats

11

- Llei 11/2009, de 26 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives.
- Llei 20/2009, del 4 de desembre, de prevenció i control ambiental de les activitats.
- Llei 3/2010, del 18 de febrer, de prevenció i seguretat en matèria d'incendis en establiments, activitats, infraestructures i edificis.
- Llei 16/2015, del 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica.
- Llei 18/2020, del 28 de desembre, de facilitació de l'activitat econòmica.
- Decret 179/1995, 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals. (ROAS)
- Decret 137/2008, de 8 de juliol, pel qual s'aprova la Classificació catalana d'activitats econòmiques 2009 (CCAEE-2009).
- Decret Llei 1/2009, de 22 de desembre, d'ordenació dels equipaments comercials.
- Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives.
- Decret Llei 4/2021, de 30 d'octubre, de mesures en matèria d'horaris comercials i determinades activitats de promoció.
- Ordenances 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