



El servei de medi ambient gestiona el medi natural i el verd urbà, la prevenció de riscos, la neteja viària i la recollida i tractament de residus per millorar la sostenibilitat i la sensibilització ambiental de Palafolls.

## Dades del servei

1

### Servei de medi ambient

Plaça Major, 11. Palafolls.  
Tel. 937 62 00 43  
Correu: [plf.mediambient@palafolls.cat](mailto:plf.mediambient@palafolls.cat)

Horari: de dilluns a divendres de 9 a 14 hores  
Telemàticament: 24 hores/365 dies l'any  
Responsable: Tècnic/a de medi ambient

2

### A qui ens adrecem?

De forma genèrica, a tota la població del municipi, empreses i a les entitats del sector, i al medi natural.

3

### Què fem?

Treballem per al foment de la biodiversitat i la millora de qualitat de vida dels ciutadans i del paisatge.

Afavorim l'estalvi energètic i l'ús d'energies renovables.

Actuem per a la prevenció d'incendis forestals.

Gestionem els residus fomentant la minimització, la reutilització i el reciclatge.

Realitzem la gestió ambiental del municipi per a la millora de la qualitat de vida i la sostenibilitat.

Fomentem l'educació per a la sostenibilitat i la participació ciutadana.

Treballem per al manteniment d'un territori ordenat i reforcem l'espai agrari i la xarxa hidrogràfica.





## Què oferim?

4

- Manteniment dels espais verds, l'arbrat viari i els espais naturals.
- Foment de la gestió forestal i actuacions per reduir l'impacte dels riscos ambientals.
- Neteja viària.
- Recollida i tractament dels residus domiciliaris i comercials.
- Cessió de compostadors d'ús domèstic.
- Servei de deixalleria mancomunada.
- Informació, assessorament, recepció i derivació d'incidències, suggeriments, queixes i propostes, en matèria de medi ambient.
- Manteniment integral del verd urbà.
- Gestió dels horts urbans municipals.
- Realització de campanyes d'educació ambiental sobre residus, aigua, eficiència energètica i altres factors.
- Vetllar pel compliment de la legislació mediambiental vigent.
- Manteniment i conservació de les infraestructures i equipaments ambientals.
- Control i gestió de la salubritat dels espais públics.
- Treball per a la mitigació i adaptació al canvi climàtic.
- Cens d'animals de companyia i llicències per a la tinença o conducció de gossos potencialment perillosos.
- Gestió de colònies felines urbanes.
- Vetllar per la convivència i benestar dels animals domèstics i la fauna salvatge.



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.
- Garantir un espai públic net, i de qualitat.
- Millorar la protecció de l'espai natural.
- Potenciar la biodiversitat.
- Millorar l'eficiència en la gestió dels recursos naturals.
- Fomentar l'economia circular i el reciclatge.
- Contribuir a la sensibilització ambiental.
- Atorgar les llicències de tinença i conducció de gossos/es potencialment perillosos en un termini màxim de 45 dies, fer-ne el seguiment i requerir la seva obtenció a qui no en disposi.
- Mantenir actualitzat el cens d'animals domèstics i realitzar les altes i baixes comunicades en el termini de 15 dies.
- Donar resposta a les consultes d'informació rebudes a l'adreça [plf.mediambient@palafolls.cat](mailto:plf.mediambient@palafolls.cat) en un termini màxim d'una setmana.
- 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>





7

## Drets de la ciutadania

- Viure en un entorn saludable, segur i biodivers.
- 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.
- Rebre resposta a les consultes realitzades.
- Obtenir informació sobre les actuacions municipals vinculades amb el servei.
- 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.
- Dret al medi ambient, a una existència que permeti millorar el benestar i la qualitat de vida, a un urbanisme harmoniós i sostenible.



937 62 00 43



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



Plaça Major, 11. 08389  
Palafolls



## Deures de la ciutadania

8

- 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 medi ambiental.
- Facilitar l'entrada al personal tècnic municipal per realitzar inspeccions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Fer un ús responsable de la via pública, parcs, jardins i mobiliari.
- Mantenir i respectar la natura, l'espai públic i la convivència entre les persones i el seu entorn.
- Facilitar dades veraces i comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que es signa.

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

- Comuniqueu al Servei de Medi Ambient qualsevol incidència o anomalia que considereu que pugui afectar el medi.
- 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.
- Feu-nos arribar els errors que detecteu.
- Presenteu les vostres propostes, queixes o suggeriments.
- Si feu un canvi de dades, feu-nos-ho saber per poder mantenir el nostre fitxer actualitzat.
- Si respectem les ordenances de civisme i medi ambient i animem els nostres veïns/es a fer-ho, tots hi guanyem.

11

## Normativa de referència

- Llei 18/2009, del 22 d'octubre, de salut pública.
- Llei 3/2012, de 22 de febrer, de modificació del Text refós de la Llei d'urbanisme, aprovat pel Decret legislatiu 1/2010, del 3 d'agost.



937 62 00 43



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



Plaça Major, 11. 08389  
Palafolls



11

## Ambient atmosfèric i soroll:

- Llei 22/1983, de 21 de novembre, de protecció de l'ambient atmosfèric.
- Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica.
- Decret 176/2009, de 10 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica, i se n'adapten els annexos.

## Patrimoni natural i jardineria:

- Llei 12/1985 d'espais naturals de Catalunya.
- Llei 42/2007, de 13 de desembre, del patrimoni natural i de la biodiversitat.
- Reial Decret 1311/2012, de 14 de setembre, pel qual s'estableix el marc d'actuació per aconseguir un ús sostenible dels productes fitosanitaris.
- Reial Decret 630/2013, pel qual es regula el Catàleg espanyol d'espècies exòtiques Invasores.

## Residus:

- Llei 3/2020, de l'11 de març, de prevenció de les pèrdues i el malbaratament alimentaris.
- Llei 7/2022, del 8 d'abril, de residus i sòls contaminats per a una economia circular.
- Decret legislatiu 1/2009, de 21 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora dels residus.
- Reial Decret 1055/2022, de 27 de desembre, d'envasos i residus d'envasos.



937 62 00 43



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



Plaça Major, 11. 08389  
Palafolls



11

## Canvi climàtic:

- Llei 16/2017, de l'1 d'agost, del canvi climàtic.
- Llei 7/2021, de 20 de maig, de canvi climàtic i transició energètica.

## Benestar animal:

- Llei 10/1999, de 30 de juliol, sobre la tinença de gossos considerats potencialment perillosos.
- Llei 7/2023, de 28 de maç, de protecció dels drets i benestar dels animals
- Decret 328/1998, de 24 de desembre, pel qual es regula la identificació i el Registre general d'animals de companyia.
- Decret 170/2002, d'11 de juny, sobre mesures en matèria de gossos considerats potencialment perillosos.
- Reial decret 287/2002, de 22 de març, pel qual es desplega la Llei 50/1999, de 23 de desembre, sobre el règim jurídic de la tinença d'animals potencialment perillosos.
- Decret legislatiu 2/2008, de 15 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de protecció dels animals.

## Protecció contra incendis:

- Llei 5/2003, de 22 d'abril, de mesures de prevenció d'incendis forestals a les urbanitzacions.
- Decret 64/1995 de 7 de marc, pel qual s'estableixen mesures de prevenció d'incendis forestals.
- Decret 123/2005, de 14 de juny, de mesures de prevenció dels incendis forestals en les urbanitzacions, que desenvolupa la Llei 5/2003, de 22 d'abril.



937 62 00 43



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



Plaça Major, 11. 08389  
Palafolls



11

## Aigües:

- Reial Decret 849/1986, de 11 d'abril, pel que s'aprova el Reglament del Domini Públic Hidràulic.
- Decret legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya.

## Normativa municipal:

- Ordenança d'intervenció municipal, ambiental, de seguretat i de salut pública.
- Ordenança reguladora de la tinença d'animals.
- Ordenança municipal sobre tinença de gossos potencialment perillosos.
- Ordenança municipal de recollida de residus.
- Ordenança per a l'estalvi d'aigua.
- Ordenança municipal reguladora de les mesures aplicables a l'abastament d'aigua potable i als usos de l'aigua en situació de sequera.
- Ordenança reguladora de sorolls i vibracions.
- Mapa de capacitat acústica / Mapa de soroll.
- Reglament regulador de la utilització i funcionament de la deixalleria i la planta de transferència de la Mancomunitat de l'Alt Maresme per a la gestió de residus sòlids urbans del medi ambient.
- Document únic de protecció civil del municipi de Palafolls (DUPROCIM).

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