

Nom servei	Edificis Municipals i Logística Municipal
<p>Presentació</p>	<p>La Secció d'edificis municipals disposa d'un equip de professionals que treballa al servei de la ciutadania, des del servei propi d'edificis municipals i la Unitat de gestió i atenció ciutadana, en estreta col·laboració amb les diferents seccions de l'Ajuntament, especialment amb la Jurídica-Administrativa i de Planejament i Llicències.</p> <p>Aquesta secció s'estructura principalment en dos grans àmbits: Projectes d'obres i edificis i Brigada municipal.</p> <p>Amb el suport de la Unitat de Gestió i Atenció Ciutadana dels Serveis Territorials, es treballa per assolir un model de gestió que permeti dotar la ciutat d'edificis municipals caracteritzats per l'aplicació adequada de criteris urbanístics, funcionals i de sostenibilitat, l'optimització del seu estat d'ús i conservació i la contribució a l'embelliment i identitat del municipi.</p> <p>A més, es garanteix l'excel·lència en la prestació dels serveis logístics i operatius que la brigada municipal realitza, assegurant una resposta eficaç i coordinada a les necessitats del dia a dia.</p>
<p>Serveis que es presten</p>	<p>Serveis generals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redacció de projectes i/o propostes tècniques de petit abast. • Redacció dels plecs tècnics i administratius per les licitacions dels serveis i les obres que realitza l'ajuntament. • Valoració d'ofertes i informe tècnic de proposta d'adjudicació de licitacions. • Conformació de les factures mitjançant signatura electrònica. • Estudi i valoració d'ofertes. • Realització de la direcció facultativa de projectes propis. • Redacció d'informes per a reclamacions patrimonials. • Assistència com a membres de les meses de contractació pública. • Publicar notícies o esdeveniments de transcendència en els mitjans de divulgació de l'Ajuntament que es consideren de més rellevància, amb el suport del servei de comunicació i imatge. • Gestió i resolució dels suggeriments i disconformitats ciutadanes. • Elaboració de memòries. • Representació de l'ajuntament davant d'altres organismes i/o administracions com, per exemple, el departament d'ensenyament de la Generalitat. <p>Projectes d'obres i edificis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realitzar el control i seguiment de projectes que se li assignin i la seva posterior execució, amb recursos propis o aliens, de construcció i remodelació dels edificis municipals, inclosos aquells catalogats d'acord amb el seu valor històric.

- Controlar i fer el seguiment de l'execució de les obres encarregades a tercers.
- Programar i garantir el manteniment integral, la reparació i conservació dels edificis municipals, inclosos aquells catalogats segons el seu valor històric.
- Supervisar i garantir la confecció i manteniment del catàleg d'elements urbans de la ciutat que conformen el patrimoni històric, artístic i monumental.
- Implementar i assegurar el manteniment de l'inventari del patrimoni municipal i de l'operativitat del programari unificat per a la gestió del manteniment (GMAO).
- Establir un programa d'estalvi energètic per als edificis i gestionar els seus consums.
- Realitzar els plec de condicions tècniques per a la contractació i l'avaluació d'obres i dels serveis de manteniment, neteja o d'altres relacionats amb l'àmbit de la unitat.
- Programar i realitzar els processos de contractació dels serveis relatius a la unitat.
- Coordinar l'execució de la neteja dels edificis municipals.
- Executar la implementació dels plans de seguretat en els edificis i equipaments municipals.
- Executar el manteniment i la implantació dels plans d'evacuació en edificis municipals i de les mesures necessàries en matèria de seguretat, ergonomia i prevenció de riscos laborals dins de l'àmbit de la unitat.
- Assegurar el compliment de les obligacions legals dels equipaments municipals i les seves instal·lacions.

Altres funcions:

- Realització d'aixecaments de plànols d'edificis municipals i codificació dels diferents espais.
- Elaboració d'informes per a certificats sobre bona execució i categoria empresarial.
- Col·laboració amb els serveis de via pública, infraestructures i medi ambient.
- Col·laboració amb el servei de control de plagues.
- Assessorament tècnic a la secció jurídica-administrativa.
- Col·laboració en la redacció i seguiment del conveni per a la realització del petit manteniment dels centres educatius públics de la ciutat.
- Coordinació entre les empreses adjudicatàries de manteniment (ram de paleta, fusteria d'alumini, fusteria, serralleria, cortines i instal·lacions), i protecció civil i policia local, en situacions d'emergència.

Brigada municipal:

- Participar en el manteniment dels edificis municipals, realitzant tasques periòdiques i/o puntuals de manteniment conductiu, preventiu o correctiu, d'acord amb les peticions traslladades des del servei d'edificis municipals.

	<ul style="list-style-type: none"> • Participar en la definició de les necessitats i la custòdia dels materials i vehicles necessaris per a la prestació de serveis de la brigada municipal. • Gestionar la compra i custodiar els materials i vehicles necessaris a la brigada de serveis i logística, d'acord amb les competències definides per la unitat intermèdia de contractació i patrimoni de l'Ajuntament. • Donar suport logístic i operatiu a les unitats internes. (eleccions, precintes, via pública). • Donar suport logístic a les activitats organitzades a la via pública (muntatges i desmuntatges d'escenaris, transport i desplegament de taules, cadires, carpes i/o qualsevol altra tipologia d'element necessari). • Actuar en emergències a la via pública, a edificis i equipaments municipals. • Control i gestió integral del funcionament del magatzem de la brigada municipal.
Responsables del servei	<p>Gerent de Serveis Territorials: Albert Garcia Edo Albert.Garcia@castelldefels.org</p> <p>Cap de Secció: Rubén Pelaez Cebrian Ruben.Pelaez@castelldefels.org</p> <p>Cap Unitat Intermèdia: M^a Àngels Villar i Marín MAngels.Villar@castelldefels.org</p> <p>Cap Unitat Intermèdia Brigada: Lourdes Romera Guerrero Lourdes.Romera@castelldefels.org</p>
Com i on s'ha de sol·licitar el servei?	<p>On som? Ajuntament de Castelldefels. Plaça l'Església, 1 – Edifici Nou, 3a planta. Telèfon: 936 651 150</p>
Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)	<p>Gratuït.</p>
Web	<p>www.castelldefels.org</p>
Eines de participació	<p>Plataforma Participa 311</p>
Drets i deures de les persones usuàries	<p>Drets generals de la ciutadania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. • Relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament o no i poder modificar-ne el mitjà de comunicació en qualsevol moment. • 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 seves peticions.

	<ul style="list-style-type: none"> • Ser tractat/ada amb respecte i ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i completes. • Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts 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 que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant l'autorització de consulta als serveis de Via Oberta. • Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions. • Ser consultat/ada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana. • Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals. <p>Deures generals de la ciutadania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis. • Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries. • Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. • Respectar l'ordre d'atenció. • Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment. • Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa. • Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.
<p>Compromisos de qualitat</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oferir serveis de qualitat a la ciutat, protecció del medi ambient, vetllar per les infraestructures i manteniment del territori, posant especial atenció a la seguretat. • Gestionar les obres, des de la supervisió de la redacció dels projectes a l'execució d'aquestes, fins a la seva recepció. • Facilitar a la ciutadania la màxima informació d'una forma clara i entenedora sobre qualsevol dels serveis indicats en aquesta carta.
<p>Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relació i nombre d'incidències de manteniment resoltes. • Relació i nombre de projectes redactats. • Relació i nombre d'obres executades. • Nombre de difusions a través de mitjans de comunicació de l'Ajuntament. • Relació (enumerada i amb data) dels suggeriments i propostes (de la ciutadania i/o internes) i les accions de millora de qualitat i innovació consegüents implantades al servei (trimestral).

	<ul style="list-style-type: none"> • Relació (enumerada i amb data) de les queixes (de la ciutadania i/o internes) relatives al servei i les accions correctores consegüents realitzades (trimestral).
Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	<p>Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, en persona, per escrit, per telèfon o per correu electrònic o a través de la web:</p> <p>Suggeriments, queixes i reclamacions</p>
Termini de resposta	<p>En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies.</p>
	<p>Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques.</p> <p>Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic.</p> <p>Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals.</p> <p>Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya).</p> <p>Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Estat).</p> <p>Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.</p> <p>Llei 38/1999, de 5 de novembre, d'ordenació de l'edificació</p> <p>Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación</p> <p>DECRET 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya</p> <p>Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic</p>
Cost del servei	<p>Cost efectiu dels serveis</p>
Periodicitat de revisió/actualització de la carta de servei	<p>Les cartes de servei s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tinguin lloc alguna de les situacions previstes al <i>Manual de manteniment i actualització de les cartes de servei</i>.</p>
Mesures de reparació davant l'incompliment de la carta de servei	<ul style="list-style-type: none"> • Mesures previstes davant l'incompliment de la valoració en enquestes de satisfacció: El servei analitzarà els motius de la qualificació, procés que podrà comportar posar-se en contacte amb la persona interessada per tal de conèixer més detalls sobre la seva experiència amb el servei. • Mesures previstes davant altres incompliments: En aquest cas, es poden incloure com a mesures de reparació, l'avaluació dels motius de la demora i/o altres incompliments per tal d'incorporar mesures correctives al respecte. • Publicació de les mesures de reparació: El contingut de les mesures de reparació i les resolucions que es dictin en relació amb aquesta qüestió es podran publicar en el portal de transparència de l'Ajuntament de Castelldefels garantint el

	<p>compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.</p>
<p>Vinculació als objectius de desenvolupament sostenible (ODS)</p>	   