

Nom servei	Edificis Municipals i Logística Municipal
Presentació	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. Aquesta secció s'estructura principalment en dos grans àmbits: Projectes d'obres i edificis i Brigada municipal. 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. 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.
Serveis que es presten	Serveis generals: • 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. Projectes d'obres i edificis: • 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.

	• 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	Gerent de Serveis Territorials: Albert Garcia Edo Albert.Garcia@castelldefels.org Cap de Secció: Rubén Pelaez Cebrian Ruben.Pelaez@castelldefels.org Cap Unitat Intermèdia: M^a Àngels Villar i Marín MAngels.Villar@castelldefels.org Cap Unitat Intermèdia Brigada: Lourdes Romera Guerrero Lourdes.Romera@castelldefels.org
Com i on s'ha de sol·licitar el servei?	On som? Ajuntament de Castelldefels. Plaça l'Església, 1 – Edifici Nou, 3a planta. Telèfon: 936 651 150
Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)	Gratuït.
Web	www.castelldefels.org
Eines de participació	Plataforma Participa 311
Drets i deures de les persones usuàries	Drets generals de la ciutadania: • 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.

	• 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. Deures generals de la ciutadania: • 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.
Compromisos de qualitat	• 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.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	• 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 conseqüents implantades al servei (trimestral).

	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	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: Suggeriments, queixes i reclamacions
Termini de resposta	En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies.
	Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques. Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic. Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals. Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya). Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Estat). Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública. Llei 38/1999, de 5 de novembre, d'ordenació de l'edificació Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación DECRET 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic
Cost del servei	Cost efectiu dels serveis
Periodicitat de revisió/actualització de la carta de servei	Les cartes de servei s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tinguï lloc alguna de les situacions previstes al <i>Manual de manteniment i actualització de les cartes de servei</i>.
Mesures de reparació davant l'incompliment de la carta de servei	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

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