

Nom servei	Infraestructures
Presentació	La Unitat d'Infraestructures té com a missió garantir el bon funcionament i manteniment de la xarxa de clavegueram municipal, contribuint a la salubritat, la sostenibilitat i la seguretat urbana. El municipi de Castelldefels disposa d'una xarxa de clavegueram separativa (pluvial i residual), regulada per l'ordenança municipal sobre el consum, la utilització i l'abocament de les aigües. Aquesta xarxa connecta amb el sistema metropolità de sanejament, i les aigües residuals s'envien a la depuradora de Gavà-Viladecans a través de l'estació de bombament de la EBAR UPC. Per garantir el funcionament òptim de la xarxa, el municipi compta amb vuit estacions de bombament de titularitat i gestió municipal, imprescindibles per superar les particularitats orogràfiques del territori i les infraestructures que el travessen. Pel que fa a les aigües pluvials, la xarxa municipal disposa de set punts de sortida a la platja de Castelldefels, dos dels quals funcionen mitjançant sistemes de bombament per garantir una evacuació eficient. A més, la unitat fa seguiment de la planificació i evolució de les infraestructures hídriques supramunicipals estratègiques per al municipi, amb l'objectiu de garantir una gestió integrada i sostenible dels recursos hídrics.
Serveis que es presten	Infraestructures: En termes generals: • Manteniment de les infraestructures del clavegueram municipal, constituït per dues xarxes separades, xarxa de pluvials i xarxa de residuals. • Seguiment de la planificació de les infraestructures hídriques supramunicipals estratègiques pel municipi. • Manteniment de les estacions de bombament. • Informar i gestionar les connexions particulars a la xarxa de clavegueram municipal. • Informar sobre les sol·licituds de llicències per a obres relacionades amb el subministrament de serveis. • Traslladar incidències a les companyies de serveis (aigua, telecomunicacions, gas, electricitat). • Seguiment d'obres en curs. Clavegueram: La xarxa de clavegueram està formada pels col·lectors municipals, els pous de registre, els embornals i les reixes interceptores. També hi ha elements singulars com els sifons, calaixos de grans dimensions, pous de les estacions de bombament, servituds municipals, etc.

- Supervisió, control i planificació del servei de manteniment integral de clavegueram.
- Resolució d'urgències 24 hores els 365 dies de l'any.
- La neteja preventiva de la xarxa de clavegueram municipal.
- La neteja preventiva i manteniment d'escomeses d'edificis municipals i equipaments de platja.
- Inspecció de la xarxa de clavegueram mitjançant càmera de CCTV, perxa i sonar.
- Servei de diagnòstic ràpid en 45 minuts des de l'avís.
- Reparacions i substitucions d'elements de la xarxa municipal de clavegueram.
- Supervisió i actualització del Protocol de gestió d'incidències de clavegueram comunicades pels particulars (DC's).

Redacció d'informes tècnics i projectes:

- Redacció d'informes periòdics del servei de clavegueram.
- Redacció de la memòria anual del servei.
- Revisió i actualització de la xarxa digitalitzada de clavegueram incorporada al GIS municipal.
- Redacció d'informes, estudis i modelització de la xarxa de clavegueram.
- Redacció de plecs tècnics i administratius de les obres i serveis que gestiona la unitat.
- Realització d'estudis de la xarxa de sanejament dels edificis municipals, escoles públiques i escoles bressol.
- Redacció d'informes tècnics a petició de Secretaria, per incorporar en expedients de responsabilitat patrimonial en relació amb elements de la xarxa de clavegueram municipal.
- Redacció de projectes i memòries tècniques valorades per l'execució d'obres de clavegueram i fibra òptica municipal.

Coordinació amb altres unitats:

- [Medi Ambient i Servei Urbans](#): Neteja d'embornals i claveguerons pluvials, sorrers i cunetes.
- [OAC](#): Aplicació del protocol de gestió d'incidències comunicades pels particulars (DC's).
- [Policia Local i mobilitat](#): Aplicació del protocol de gestió d'incidències comunicades pels particulars (DC's), la senyalització i regulació del trànsit i ocupació de via pública d'obres del servei en via pública.
- [Comunicació i Imatge](#): Preparació d'avisos a veïns i comerços.

Informació i assessorament a la ciutadania:

Relatius a les qüestions relacionades amb el clavegueram tant, presencial com telefònicament (connexions, problemes de funcionament, filtracions...). També se'n deriven incidències de serveis en via pública (aigua potable, telecomunicacions, gas, electricitat) comunicades pels interessats, així com les detectades pels serveis tècnics municipals a les companyies.

	Estacions de bombament: Les estacions de bombament municipals, disposen d'elements mecànics-hidràulics (bombes), quadres elèctrics i grups electrògens. De tots els elements es realitza la supervisió, control i planificació del seu manteniment. Centres de transformació d'AT: Les estacions de bombament municipals del passeig Marítim estan assistides per dos centres de transformació d'AT. D'aquests dos centres de transformació es realitza la supervisió, control i planificació del manteniment i de les inspeccions. Informes: Sol·licituds de llicències d'obres menors en via pública de serveis (aigua, gas, electricitat, telecomunicacions i clavegueram).
Responsables del servei	Gerent de Serveis Territorials: Albert Garcia Edo Albert.Garcia@castelldefels.org Cap de Secció de Via Pública i Infraestructures: Montserrat Viñas Montserrat.Vinas@castelldefels.org Cap Unitat Intermèdia: Jose Manuel Valero García jmanuel.valero@castelldefels.org
Com i on s'ha de sol·licitar el Servei?	On som? Ajuntament de Castelldefels. Plaça l'Església, 1 – Edifici Nou, 2a planta. Telèfon: 936 651 150 Atenció presencial: De dilluns a divendres - 8 a 15 h. Correu electrònic del Servei: oac@castelldefels.org Accés tramitació i consulta electrònica: Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) Seu electrònica
Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)	Gratuït.
Web	www.castelldefels.org Via Pública i Medi Ambient
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 uns serveis de qualitat a la ciutat, 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, tant de forma presencial com telefònica o telemàtica. • Facilitar cita amb el personal tècnic del servei en un termini inferior a 15 dies. • Promoure i desenvolupar la tramitació telemàtica dels diferents serveis oferts.

	• 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 (anual). • Relació (enumerada i amb data) de les queixes (de la ciutadania i/o internes) relatives al servei i les accions correctores conseqüents realitzades (anual).
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	• Nombre de projectes d'infraestructures redactats. • Nombre d'obres d'infraestructures executades. • Nombre de llicències de clavegueram tramitades. • Nombre de llicències de companyies tramitades. • Nombre de cites amb el personal tècnic del servei realitzades (trimestralment). • Termini mitjà d'espera per a rebre atenció (cita prèvia) • Cost anual per habitant del servei de manteniment del clavegueram municipal. • 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 (anual). • Relació (enumerada i amb data) de les queixes (de la ciutadania i/o internes) relatives al servei i les accions correctores conseqüents realitzades (anual).
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	Ens comprometem a respondre, en un termini màxim de 30 dies naturals, almenys el 90 % dels suggeriments, queixes o reclamacions formulades per la ciutadania a través dels canals de comunicació oficials.
Legislació aplicable	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. Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local

	<u>Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.</u> <u>Decret 130/2003, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis públics de sanejament.</u> <u>Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme</u> <u>Ordenança Municipal Reguladora del Consum, la Utilització i l'Abocament de les Aigües.</u>
Cost del servei	<u>Cost efectiu dels serveis</u>
Periodicitat de revisió /actualització de la carta de servei	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> .
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)	 The infographic displays five Sustainable Development Goals (ODS) from the United Nations. At the top is the header 'OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE' with the UN logo. Below it are five colored boxes, each representing an ODS: ODS 6 (Blue): AIGUA NETA I SANEJAMENT (Clean Water and Sanitation), featuring a water drop icon. ODS 11 (Orange): CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES (Sustainable Cities and Communities), featuring a city skyline icon. ODS 13 (Green): ACCIÓ PEL CLIMA (Climate Action), featuring a globe icon. ODS 14 (Blue): VIDA SUBMARINA (Life Below Water), featuring a fish icon. ODS 15 (Green): VIDA D'ECOSISTEMES TERRESTRES (Life on Land), featuring a tree icon.