

Nom servei	Planejament i Llicències i Secció Jurídica-Administrativa
Presentació	Des de la Secció de Planejament i Llicències i la Secció Jurídica Administratiu es treballa per garantir una gestió eficient, transparent i accessible dels tràmits relacionats amb l'urbanisme municipal. L'objectiu principal és facilitar a la ciutadania la tramitació de permisos, llicències, autoritzacions, informes, certificats i altres actuacions administratives vinculades a l'àmbit urbanístic. Amb vocació de millora contínua, el servei posa especial èmfasi en: • L'acompanyament previ a la presentació formal de les sol·licituds, oferint informació clara i orientació personalitzada. • L'agilització dels procediments administratius, un cop iniciada la tramitació, per reduir terminis i millorar l'eficiència. • La satisfacció de les persones usuàries, com a indicador clau de qualitat del servei. Els serveis s'estructuren en cinc grans àmbits: • Obres: tramitació de llicències i comunicacions relacionades amb actuacions constructives. • Activitats: autoritzacions per a l'exercici d'activitats econòmiques i comercials. • Via pública: permisos per a ocupacions temporals o permanents de l'espai públic. • Denúncies: gestió d'incidències i infraccions urbanístiques. • Planejament urbanístic: informació i tramitació vinculada a la normativa i ordenació del territori. • Habitatge i patrimoni: Programes i projectes de la regidoria d'habitatge, millora de l'estat dels habitatges, procediments de concurrència pública sobre béns immobles, defensa jurídica del patrimoni municipal i inventari del patrimoni municipal.
Serveis que es presten	Informació i assessorament tècnic: S'ofereix un servei d'informació i assessorament tècnic i normatiu que abasta les següents àrees: • Informació urbanística: presencial, telefònica i telemàtica. • Informació i assessorament urbanístic especialitzat amb cita prèvia amb el personal tècnic. • Informació sobre autoritzacions i llicències d'activitats econòmiques: presencial, telefònica i telemàtica. • Informació i assessorament tècnic especialitzat amb cita prèvia amb el personal tècnic sobre normatives d'aplicació a les autoritzacions, llicències d'activitats econòmiques i comunicacions prèvies: presencial, telefònica i telemàtica.

- En casos d'urgència, es realitza la inspecció tècnica sobre l'estat de conservació dels edificis.

Tràmits d'obres:

[Comunicació prèvia d'obres](#)

[Comunicació prèvia de canvi d'ús, excepte residencial](#)

[Comunicació prèvia de canvi no substancial](#)

[Comunicació prèvia de primera utilització i ocupació dels edificis](#)

[Llicència d'obres menors](#)

[Llicència d'obra menor simplificada a la via pública](#)

[Llicència d'obra menor de grues i antenes](#)

[Llicència d'obra menor per tala d'arbres](#)

Reserves d'estacionament per obres i trasllats dels punts d'elements de la vorera per obres

[Llicència a companyies subministradores de serveis](#)

[Llicència d'obres majors](#)

[Llicència d'usos i obres provisionals](#)

[Llicència de canvi d'ús a un ús residencial](#)

[Llicència de parcel·lacions urbanístiques](#)

[Llicència de primera utilització i ocupació parcial d'edificis i construccions](#)

[Llicència urbanística en sòl no urbanitzable i sòl urbanitzable no delimitat](#)

[Llicència urbanística prèvia a la constitució o modificació d'un règim de propietat horitzontal. \(Divisió horitzontal\)](#)

Emissió de certificats (de numeració i denominació de carrers, d'antiguitat i legalitat, de planejament, d'assenyalament d'alineacions, per la inscripció al Registre de la Propietat, d'agrupament familiar, etc.

Tràmits activitats:

[Comunicació amb certificat](#)

[Comunicació amb projecte i certificat](#)

[Comunicació prèvia canvi de titularitat](#)

[Comunicació prèvia activitat recreativa](#)

[Comunicació prèvia ambiental municipal \(Annex II\)](#)

[Comunicació de modificació](#)

[Comunicació prèvia municipal d'establiments no permanents desmuntables](#)

[Comunicació prèvia de modificació no substancial d'un establiment i/o un espectacle o activitat recreativa](#)

	Comunicació prèvia per a espectacles públics o activitats recreativa de caràcter extraordinari Llicència ambiental Llicència d'activitats recreatives Llicència municipal d'establiments oberts al públic de règim especial Llicència municipal per a espectacles públics o activitats recreatives de caràcter extraordinari Informe previ en matèria d'incendis Consulta prèvia de classificació de l'activitat Declaració responsable en matèria de salut alimentària Denúncies: Informació i tramitació de: • Expedients de denúncies relatives a la vulneració de la normativa urbanística (d'edificació i salubritat). • Expedients de denúncies relatives a la vulneració de la normativa aplicable a les diferents activitats.
Responsable del servei	Gerent de Serveis Territorials: Albert Garcia Edo Albert.Garcia@castelldefels.org Caps de Secció: Laia Cesena Capilla Laia.Cesena@castelldefels.org Henar Herrera Yenes Henar.Herrera@castelldefels.org Caps Unitat Intermèdia: Carme Colomé Sancho Carme.Colome@castelldefels.org Antonia Martínez Martínez Antonia.Martinez@castelldefels.org Celia Ripoll Piñol Cecilia.Ripoll@castelldefels.org
Com i on s'ha de sol·licitar el servei?	On som? Ajuntament de Castelldefels. Plaça l'Església, 1 – Edifici nou, 3a i 4a planta. Telèfon: 936 651 150 Servei d'informació urbanística Telèfon: 936 651 150 ext. 758 Atenció presencial: De dimarts a dijous de 9.15 a 13.45 hores amb cita prèvia. Correu electrònic: informació.urbanistica@castelldefels.org Atenció tècnica especialitzada. Dimecres i dijous de 10 h a 14 h amb cita prèvia citaprevia.st@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. Ordenances fiscals
Web	www.castelldefels.org Urbanisme
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	• Facilitar atenció a la ciutadania abans i durant la tramitació dels expedients i/o atenció a les consultes de manera clara i entenedora sobre qualsevol dels tràmits indicats en aquesta carta, tant de forma presencial com telefònica o telemàtica.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	• Nombre d'expedients de llicències i comunicacions d'obres gestionats amb caràcter trimestral. • Nombre d'expedients de llicències i comunicacions d'activitats gestionats amb caràcter trimestral. • Nombre d'expedients d'ocupació de la via pública gestionats amb caràcter trimestral. • 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	En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies.
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 38/1999, de 5 de novembre, d'ordenació de l'edificació. Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 Reial decret legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de sòl i rehabilitació urbana.

	Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya Llei 18/2020, del 28 de desembre, de facilitació de l'activitat econòmica Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals Decret 305/2006, de 18 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'urbanisme Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'urbanisme Decret 64/2014, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament sobre protecció de la legalitat urbanística Ordenances municipals.
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 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 image displays the logos for six Sustainable Development Goals (ODS) from the United Nations. At the top left is the UN emblem. To its right is the text 'OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE' in blue. Below this, there are six colored squares, each containing a number, a goal name in Catalan, and an icon: 6 (Blue): AIGUA NETA I SANEJAMENT (Water and Sanitation), icon of a water drop and a glass. 7 (Yellow): ENERGIA ASSEQUIBLE I NO CONTAMINANT (Affordable and Clean Energy), icon of a sun with a power symbol. 11 (Orange): CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES (Sustainable Cities and Communities), icon of city buildings. 13 (Green): ACCIÓ PEL CLIMA (Climate Action), icon of a globe with a flame. 14 (Blue): VIDA SUBMARINA (Life Below Water), icon of a fish and waves. 15 (Green): VIDA D'ECOSISTEMES TERRESTRES (Life on Land), icon of a tree and a mountain.