

Nom servei	Via Pública
Presentació	La Secció de Via Pública té com a finalitat oferir a la ciutadania de Castelldefels un espai públic net, segur i de qualitat, que contribueixi a millorar la vida quotidiana i el benestar col·lectiu. La missió del servei és gestionar de manera eficient els serveis municipals vinculats a la via pública, preservant i millorant les infraestructures urbanes, i promovent la biodiversitat i la cura dels espais naturals del municipi. La Secció de Via Pública s'encarrega de planificar, coordinar i executar les actuacions relacionades amb el manteniment, la millora i la renovació de l'espai públic, incloent-hi obres, reparacions, senyalització, mobiliari urbà i altres elements que configuren l'entorn urbà.
Serveis que es presten	Manteniment de la xarxa d'enllumenat exterior i instal·lacions semafòriques municipals. • Consistent al manteniment preventiu de les xarxes, mitjançant Inspeccions internes del Servei i/o Inspeccions externes de totes les instal·lacions per part d'una EIC (entitat d'inspecció col·laboradora) de la Generalitat de Catalunya, per assegurar la qualitat de les instal·lacions i la seguretat elèctrica i mecànica enfront de la ciutadania. • Modelització i millora de les xarxes, per assegurar que les instal·lacions d'enllumenat exterior, tinguin el màxim rendiment i que siguin més eficients i segures. Digitalització de la xarxa d'enllumenat amb el GIS municipal per a un millor seguiment del servei. • Assegurar que la qualitat i quantitat de llum que es genera per a la il·luminació dels vials, sigui el més respectuós amb el medi ambient i la fauna. • Manteniment preventiu i correctiu de les xarxes, i dels seus elements: comandaments, fanals i lluminàries. • Revisió i actualització de la xarxa digitalitzada d'enllumenat incorporada al GIS municipal. • Redacció d'informes, estudis i modelització de la xarxa d'enllumenat. Supervisió i control del servei de manteniment de les fonts ornamentals: • Manteniment propi de les instal·lacions, bombes i sistemes de filtratge, i seguiment per al control de la legionel·la en les instal·lacions de fonts ornamentals. Manteniment de senyalització: • Manteniment de la senyalització horitzontal, vertical de codi i indicativa consistent a la reposició dels elements existents i instal·lació d'elements d'acord a les indicacions de la policia local o mobilitat. Manteniment de voreres i calçades: • Seguiment del servei o contractació puntual de reparacions d'incidències d'ofici o introduïdes al programa de Disconformitats Ciutadanes (DC), paviments de peça o

	continus i asfaltats, sigui de reposició de forats o renovació de tram sencer. • Obres de millora de l'accessibilitat en itineraris de vianants, i aparcaments adaptats. • Realització d'aixecaments topogràfics per a seguiment dels projectes i de suport a altres unitats • Manteniment i millora de la xarxa de carril bici. Instal·lació i manteniment de Mobiliari Urbà: • Pilones, bancs i tot aquell mobiliari propi d'urbanització o que es requereixi per a la millora de l'espai públic. Compra d'energia i gestió de l'energia: • Compra d'energia elèctrica per a totes les instal·lacions municipals. Gestió de l'energia i control de la mateixa per a totes les instal·lacions en via pública: Enllumenat públic, semàfors, fonts ornamentals, estacions de bombeig de pluvials i residuals municipals. Obra nova en via pública: • Redacció de projectes d'obra • Redacció de Plecs Tècnics i informes Administratius per a licitació d'obres públiques • Seguiment d'obres pròpies o d'urbanització promogudes per tercers. • Aprovació de projectes municipals i d'urbanització Càmeres de videovigilància i radars en Via Pública: • Instal·lació i suport a Policia Local per a la instal·lació de sistemes de seguretat (càmeres) en via Pública i radars. Ordenació de la Via Pública: • Llicències i ordenació de taules i cadires per llicències d'activitats en via pública (bars i restaurants). • Llicències d'activitats en via pública (Sant Jordi, etc.) • Llicències de guals de vehicles • Distribució de zones i grups de pancartes en campanyes electorals. Altres tasques de la Unitat: • Redacció d'informes de reclamació patrimonial • Redacció d'informes per a sol·licitud de Classificació empresarial d'empreses. • Redacció d'informes tècnics diversos • Col·laboració amb altres departaments, en especial Policia • Coordinació amb Medi Ambient per a la implantació de punts de recàrrega i ZBE.
Responsable 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 Via Pública: Jordi Serret Martínez Jordi.Serret@castelldefels.org
Com i on s'ha de sol·licitar el servei?	On som? Ajuntament de Castelldefels. Plaça de 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	Web 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, protegir el medi ambient, vetllar per les infraestructures i el manteniment del territori, amb especial atenció a la seguretat. • Optimitzar les instal·lacions elèctriques per reduir el consum energètic. • Planificar, coordinar i executar les actuacions relacionades amb el manteniment, la millora i la renovació de l'espai públic. • 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.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	• Percentatge d'actuacions de petit manteniment a la via pública per barri. • Percentatge de reparacions d'asfaltatge de la via pública per barri. • Optimització d'energia consumida, prenent com a indicadors Kwh/hab i Kwh/km per carrer del municipi amb enllumenat. • Percentatge d'obres executades de les projectades en el PAM i/o aprovades per JGL o Ple. • Nombre de sol·licituds de llicències d'ocupació de via pública entrades per període i percentatge de llicències informades. • Nombre de sol·licituds llicències de guai entrades per període i percentatge de llicències informades • 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	<u>Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques.</u> <u>Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic.</u> <u>Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals.</u> <u>Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya).</u> <u>Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Estat).</u> <u>Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.</u> <u>Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics</u> <u>Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local</u> <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>
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)

