



CARTA DE SERVEIS

IDENTIFICACIÓ

Servei:	INFORMACIÓ URBANÍSTICA
Regidoria:	Urbanisme
Àrea:	Territori

INTRODUCCIÓ

- La informació urbanística ofereix un servei d'atenció personalitzada sobre tota aquella informació de caire urbanístic en qualsevol indret del municipi.
- L'atenció fa referència a tota la informació sobre planejament i gestió urbanística vigent, així com dels expedients en fase d'exposició pública.
- El destinatari d'aquest servei és la població en general, resident o no a Sant Salvador de Guardiola.

SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

- Resposta individualitzada a consultes urbanístiques presencials.
- Emissió de certificats d'aprofitament urbanístic, de legalitat i antiguitat i de compatibilitat urbanística.
- Espai de consulta dels expedients en tràmit d'informació pública

CANALS DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Presencial: Oficina d'Atenció al Ciutadà: carrer de Dalt, 19
Telefònic: 938358025
e-mail: st.salvador@diba.cat
web: www.santsalvadordeguardiola.cat



COMPROMISOS

- Es proporcionarà informació correcta, veraç i actualitzada d'acord amb la normativa vigent, amb concertació de cita prèvia.
- Preparació de la informació sol·licitada prèviament a la cita sempre i quan aquesta s'hagi demanat amb una antelació mínima de 48 hores
- La informació consultada o generada per atendre la petició concreta s'aportará en format digital en cas que el sol·licitant ho demani.
- Les persones que s'adrecin a informació urbanística rebran un tracte amable i respectuós per part del personal d'atenció al públic.
- L'atenció es farà en català excepte en el cas que la persona sol·liciti expressament ser atesa en castellà.
- La informació es donarà a través d'un llenguatge entenedor, adaptat i proper a la ciutadania.
- Es donarà cita en un màxim d'una setmana, excepte en períodes de vacances o situacions extraordinàries.
- Es podran remetre queixes o suggeriments relatius al servei a través dels canals habituals.

CONTROL DELS COMPROMISOS

- Nombre de queixes justificades en relació a una informació incorrecte
- Nombre de queixes justificades en relació a la no preparació de la informació urbanística amb cita prèvia si aquesta s'ha demanat amb 48 hores d'antelació.
- Nombre de queixes justificades en relació al tracte rebut pel personal d'atenció.
- Nombre de queixes justificades per no ser atès en un llenguatge proper o en la llengua desitjada
- Nombre de queixes justificades per rebre cita prèvia en un termini superior a set dies naturals, excepte en períodes de vacances o situacions extraordinàries.

A ON ESTEM?

Adreça: carrer de Dalt, 19
Telèfon: 938358025
e-mail: st.salvador@diba.cat
web: www.santsalvadordeguardiola.cat
Horari: Dilluns a divendres 9:00 a 14:00



RESPONSABLES

Responsable polític: Mario Vendrell Vidal

Correu-e: vendrellvm@diba.cat

Arquitecte: Antoni Mas Comas

Correu-e: mascan@diba.cat

Arquitecte tècnic: Jordi Morera Sanchez

Correu-e: morerasj@diba.cat

Tècnica jurídica: Celia Garcia Requena

Correu-e: garciarcl@diba.cat

NORMATIVA APLICABLE

- Planejament urbanística vigent consultable:
<http://www.santsalvadordeguardiola.cat/plantilla9.asp?seccion=2&opcion=1024&id=1025>
- La normativa urbanística és consultable al registre de planejament urbanístic de Catalunya (RPUC) al web de la Generalitat de Catalunya:
<http://ptop.gencat.cat/rpucportal/AppJava/cercaExpedient.do?reqCode=veure&codintExp=258961&fromPage=load>
- Llei 30/1992, de procediment administratiu.
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.



CARTA DE SERVEIS

IDENTIFICACIÓ

Servei:	LLICÈNCIES I COMUNICACIONS URBANÍSTIQUES
Regidoria:	Urbanisme
Àrea:	Territori

INTRODUCCIÓ

- La concessió de llicències d'obres i la validació de les comunicacions presentades respon a la visió de ciutat que té el municipi i que s'ha concretat en el planejament urbanístic general, alhora que està subjecta a la normativa supramunicipal, urbanística, ambiental i de qualsevol altre àmbit.
- El procediment a seguir està fixat per l'ordenament jurídic vigent, amb tot, l'ajuntament té la seva opció de millora en la gestió d'aquests expedients, buscant l'agilitat, la reducció de burocràcia i la gestió unificada del procés, procurant fer-lo tan eficaç com sigui possible.

SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

- Informació respecte a tot el necessari per sol·licitar llicències o comunicacions d'obres a nivell de normativa d'aplicació, documentació necessària, durada i estat de l'expedient.
- Assessorament tècnic sobre els projectes que sustenten les sol·licituds
- Assignació d'un tècnic/tècnica municipal durant tota la tramitació de l'expedient.
- Tramitació dels expedients de llicències i comunicacions urbanístiques en totes les seves fases
- Atorgament de llicències d'obres majors, menors, de canvi d'us, de parcel·lació i de primera ocupació dels edificis.
- Inspeccions de seguiment de les obres en fase d'execució per comprovar-ne l'adequació al projecte aprovat



CANALS DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Presencial: Oficina d'Atenció al Ciutadà: carrer de Dalt, 19

Telefònic: 938358025

e-mail: st.salvador@diba.cat

web: www.santsalvadordeguardiola.cat

COMPROMISOS

- Resolem els expedients de les obres menors en menys de 30 dies.
- Resolem els expedients d'obres majors inferior a 60 dies en el 90% de les sol·licituds
- Assignem un tècnic/a municipal de referència per tot el període de tramitació de l'expedient en un termini de menys de 7 dies des de la recepció de la sol·licitud.
- Oferim informació sobre els procediments i requeriments per sol·licitar llicències d'obres i sobre l'estat de tramitació d'un expedient en un termini màxim de tres dies hàbils des de la recepció de la demanda.
- Oferim informació tècnica sobre projectes, prèvia a la presentació de les sol·licituds, en un termini màxim de tres dies hàbils des de la recepció de la demanda, excepte en període de vacances.
- Fem inspeccions de seguiment d'obres per comprovar l'adequació als projectes aprovats
- Prestem un tracte amable i respectuós per part del personal d'atenció al públic a les persones que s'adrecin al servei de llicències i comunicacions urbanístiques.
- Fem l'atenció en català excepte en el cas que la persona sol·liciti expressament ser atesa en castellà.
- Donem la documentació de relació entre l'ajuntament i els interessats (trasllats) a través d'un llenguatge entenedor, adaptat i proper a la ciutadania.
- Atenem queixes o suggeriments relatius al servei trameses a través dels canals habituals.



AJUNTAMENT DE
SANT SALVADOR DE GUARDIOLA
(BAGES)

CONTROL DELS COMPROMISOS

Nombre de queixes justificades en relació al termini transcorregut en la tramitació administrativa

Nombre de queixes justificades en relació als criteris tècnics emprats en el transcurs de la tramitació administrativa.

Nombre de queixes justificades en relació al tracte rebut pel personal d'atenció.

Nombre de queixes justificades per no ser atès en un llenguatge proper o en la llengua desitjada

A ON ESTEM?

Adreça: carrer de Dalt, 19

Telèfon: 938358025

e-mail: st.salvador@diba.cat

web: www.santsalvadordeguardiola.cat

Horari: Dilluns a divendres 9:00 a 14:00

RESPONSABLES

Responsable polític: Mario Vendrell Vidal

Correu-e: vendrellvm@diba.cat

Arquitecte: Antoni Mas Comas

Correu-e: mascan@diba.cat

Enginyer: Maurici Bosch Serramalera

Correu-e: boschsmr@diba.cat

Arquitecte tècnic: Jordi Morera Sanchez

Correu-e: morerasj@diba.cat

Tècnica jurídica: Celia Garcia Requena

Correu-e: garciarcl@diba.cat



NORMATIVA APLICABLE

- Planejament urbanística vigent consultable:
<http://www.santsalvadordeguardiola.cat/plantilla9.asp?seccion=2&opcion=1024&id=1025>
- La normativa urbanística és consultable al registre de planejament urbanístic de Catalunya (RPUC) al web de la Generalitat de Catalunya:
<http://ptop.gencat.cat/rpuportal/AppJava/cercaExpedient.do?reqCode=veure&codintExp=258961&fromPage=load>
- Llei 30/1992, de procediment administratiu.
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.



CARTA DE SERVEIS

IDENTIFICACIÓ

Servei:	PLANEJAMENT I GESTIÓ URBANÍSTICA
Regidoria:	Urbanisme
Àrea:	Territori

INTRODUCCIÓ

- El planejament i gestió urbanística presta un servei d'atenció individualitzada sobre el planejament urbanístic i la seva gestió.
- Tan el planejament com la posterior gestió urbanística són procediments fortament regulats a nivell normatiu i per tan la prestació del servei ha de garantir el coneixement del marc legal per part de l'interessat, tan pel que fa als límits de les possibilitats urbanístiques com per la tramitació administrativa i els seus terminis.

SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

- Promovem el planejament urbanístic, a través del Pla d'Ordenació Urbanística Municipal (POUM) , el planejament supramunicipal, els plans directores urbanístics, els plans especials, els programes d'actuació urbanística, els plans parcials, els plans de millora urbana i els polígons d'actuació..
- Gestionem el planejament urbanístic per mitjà de les delimitacions de polígons d'actuació, la reparcel·lació, els projectes d'urbanització, les juntes de compensació, els convenis urbanístics i les entitats urbanístiques.

CANALS DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Presencial: Oficina d'Atenció al Ciutadà: carrer de Dalt, 19
Telefònic: 938358025
e-mail: st.salvador@diba.cat
web: www.santsalvadordeguardiola.cat



COMPROMISOS

- A l'hora d'avaluar, modificar, crear o eliminar les diverses figures de planejament es tindran en compte les observacions i suggeriments indicats per la ciutadania.
- Els expedients administratius corresponents a qualsevol eina de planejament o gestió urbanística tindran un tècnic de referència i es tramitaran d'acord amb la normativa vigent en tot moment.
- La persona encarregada de l'expedient serà proactiva a l'hora d'interactuar amb les diverses administracions que intervinguin en el procediment, buscant el consens, l'agilitat de la gestió i la reducció de terminis.
- Les persones interessades en qualsevol procediment de planejament o gestió urbanística tindran informació actualitzada en tot moment de l'estat de tramitació del seu expedient.
- Les persones que s'adrecin a planejament i gestió urbanística rebran un tracte amable i respectuós per part del personal d'atenció al públic.
- L'atenció es farà en català excepte en el cas que la persona sol·liciti expressament ser atesa en castellà.
- La documentació de relació entre l'ajuntament i els interessats (trasllats) es donarà a
- través d'un llenguatge entenedor, adaptat i proper a la ciutadania.
- Es donarà un servei personalitat d'atenció presencial a través del servei d'informació urbanística.
- Es podran remetre queixes o suggeriments relatius al servei a través dels canals habituals.

CONTROL DELS COMPROMISOS

Nombre de queixes justificades en relació al termini transcorregut en la tramitació administrativa

Nombre de queixes justificades en relació als criteris tècnics emprats en el transcurs de la tramitació administrativa.

Nombre de queixes justificades en relació al tracte rebut pel personal d'atenció.

Nombre de queixes justificades per no ser atès en un llenguatge proper o en la llengua desitjada



AJUNTAMENT DE
SANT SALVADOR DE GUARDIOLA
(BAGES)

A ON ESTEM?

Adreça: carrer de Dalt, 19
Telèfon: 938358025
e-mail: st.salvador@diba.cat
web: www.santsalvadordeguardiola.cat
Horari: Dilluns a divendres 9:00 a 14:00

RESPONSABLES

Responsable polític: Mario Vendrell Vidal
Correu-e: vendrellvm@diba.cat

Arquitecte: Antoni Mas Comas
Correu-e: mascan@diba.cat

Enginyer: Maurici Bosch Serramalera
Correu-e: boschsmr@diba.cat

Arquitecte tècnic: Jordi Morera Sanchez
Correu-e: morerasj@diba.cat

Tècnica jurídica: Celia Garcia Requena
Correu-e: garciarcl@diba.cat

NORMATIVA APLICABLE

- Planejament urbanística vigent consultable:
<http://www.santsalvadordeguardiola.cat/plantilla9.asp?seccion=2&opcion=1024&id=1025>
- La normativa urbanística és consultable al registre de planejament urbanístic de Catalunya (RPUC) al web de la Generalitat de Catalunya:
<http://ptop.gencat.cat/rpucportal/AppJava/cercaExpedient.do?reqCode=veure&codintExp=258961&fromPage=load>
- Llei 30/1992, de procediment administratiu.
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.



CARTA DE SERVEIS

IDENTIFICACIÓ

Servei:	MANTENIMENT DE LA VIA PÚBLICA
Regidoria:	Espai Públic
Àrea:	Territori

INTRODUCCIÓ

- El manteniment de la via pública és un servei prioritari per gran part dels vilatans de Sant Salvador de Guardiola. L'exigència en l'estat de manteniment dels carrers és elevada i l'ajuntament es compromet a donar-hi resposta de manera eficaç i eficient.
- Així doncs, aquesta carta de servei ha de servir per explicar els objectius que ha assolit l'ajuntament respecte a l'estat de la via pública i fer difusió de les garanties que en dóna a la ciutadania.

SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

- Donem resposta a les peticions ciutadanes relatives a l'estat de la via pública.
- Planifiquem i executem el manteniment preventiu de la via pública a través de personal de l'ajuntament o de les empreses especialitzades contractades.
- Actuem eficaçment en la solució de les incidències detectades prioritzant l'eliminació de situacions de risc.

CANALS DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Presencial: Oficina d'Atenció al Ciutadà: carrer de Dalt, 19
Telefònic: 938358025
e-mail: st.salvador@diba.cat
web: www.santsalvadordeguardiola.cat



COMPROMISOS

- Assignem una persona de referència per cada consulta tramesa en un termini de màxim d'un dia hàbil des de la recepció de la sol·licitud.
- Oferim informació tècnica sobre aquelles consultes que ho requereixin en un termini màxim de tres dies hàbils des de la recepció de la demanda, excepte en període de vacances.
- Donem una resposta concreta a la petició tan pel que fa la solució que es proposa com als terminis d'execució de la mateixa
- Fem inspeccions de seguiment a la via pública per comprovar l'estat d'execució de la millora demandada en cas que sigui necessari
- Prestem un tracte amable i respectuós per part del personal d'atenció al públic a les persones que s'adrecin al servei de manteniment de la via pública.
- Fem l'atenció en català excepte en el cas que la persona sol·liciti expressament ser atesa en castellà.
- Donem la documentació de relació entre l'ajuntament i els interessats (trasllats) a través d'un llenguatge entenedor, adaptat i proper a la ciutadania.
- Atenem queixes o suggeriments relatius al servei trameses a través dels canals habituals.

CONTROL DELS COMPROMISOS

- Nombre de queixes justificades en relació al termini transcorregut en la tramitació administrativa
- Nombre de queixes justificades en relació als criteris tècnics emprats en el transcurs de la tramitació administrativa.
- Nombre de queixes justificades en relació al tracte rebut pel personal d'atenció.
- Nombre de queixes justificades per no ser atès en un llenguatge proper o en la llengua desitjada

A ON ESTEM?

Adreça: carrer de Dalt, 19
Telèfon: 938358025
e-mail: st.salvador@diba.cat
web: www.santsalvadordeguardiola.cat
Horari: Dilluns a divendres 9:00 a 14:00



RESPONSABLES

Responsable polític: Albert Miralda Sellarés

Correu-e: miraldasa@diba.cat

Arquitecte: Antoni Mas Comas

Correu-e: mascan@diba.cat

Enginyer: Maurici Bosch Serramalera

Correu-e: boschsmr@diba.cat

Arquitecte tècnic: Jordi Morera Sanchez

Correu-e: morerasj@diba.cat

Tècnica jurídica: Celia Garcia Requena

Correu-e: garciarcl@diba.cat

NORMATIVA APLICABLE

- Llei 30/1992, de procediment administratiu.
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.



CARTA DE SERVEIS

IDENTIFICACIÓ

Servei:	ORDENACIÓ I USOS DE LA VIA PÚBLICA
Regidoria:	Espai Públic
Àrea:	Territori

INTRODUCCIÓ

- L'ordenació de la via pública tal pel que fa a usos permanents com temporals modela el municipi i pot ajudar a fomentar la socialització de les persones i incentivar el teixit social i els llaços entre ciutadans.
- La política que se segueix doncs en aquest àmbit ha d'estar compromesa amb la ciutadania tan en els criteris que s'empren com en les garanties de gestió administrativa que adquireix l'ajuntament.

SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

- Dotem un marc normatiu adient, proporcionat i harmonitzar amb la resta de nivells de l'administració pública.
- Autoritzem a les companyies de serveis a executar obres a la via pública i fer-ne un aprofitament d'acord amb la normativa vigent i segons les condicions que s'estableixen en cada cas.
- Autoritzem la instal·lació de guals d'acord amb la normativa vigent i segons les condicions que s'estableixen en cada cas.
- Autoritzem l'ocupació de la via pública per terrasses de bars i restaurants, fires, vendes ambulants (excepte mercat setmanal), casetes i guinguetes.

CANALS DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Presencial: Oficina d'Atenció al Ciutadà: carrer de Dalt, 19
Telefònic: 938358025
e-mail: st.salvador@diba.cat
web: www.santsalvadordeguardiola.cat



COMPROMISOS

- Assignem una persona de referència per cada petició en un termini de màxim de tres dies hàbil des de la recepció de la sol·licitud.
- Oferim informació tècnica sobre aquelles consultes que ho requereixin en un termini màxim de cinc dies hàbils des de la recepció de la demanda, excepte en període de vacances.
- Resolem els expedients administratius en menys de 30 dies.
- Fem inspeccions de seguiment a la via pública per comprovar l'estat d'execució de l'autorització atorgada.
- Prestem un tracte amable i respectuós per part del personal d'atenció al públic a les persones que s'adrecin al servei de manteniment de la via pública.
- Fem l'atenció en català excepte en el cas que la persona sol·liciti expressament ser atesa en castellà.
- Donem la documentació de relació entre l'ajuntament i els interessats (trasllats) a través d'un llenguatge entenedor, adaptat i proper a la ciutadania.
- Atenem queixes o suggeriments relatius al servei tramesses a través dels canals habituals.

CONTROL DELS COMPROMISOS

- Nombre de queixes justificades en relació al termini transcorregut en la tramitació administrativa
- Nombre de queixes justificades en relació als criteris tècnics emprats en el transcurs de la tramitació administrativa.
- Nombre de queixes justificades en relació al tracte rebut pel personal d'atenció.
- Nombre de queixes justificades per no ser atès en un llenguatge proper o en la llengua desitjada

A ON ESTEM?

Adreça: carrer de Dalt, 19
Telèfon: 938358025
e-mail: st.salvador@diba.cat
web: www.santsalvadordeguardiola.cat
Horari: Dilluns a divendres 9:00 a 14:00



RESPONSABLES

Responsable polític: Albert Miralda Sellarés

Correu-e: miraldasa@diba.cat

Arquitecte: Antoni Mas Comas

Correu-e: mascan@diba.cat

Enginyer: Maurici Bosch Serramalera

Correu-e: boschsmr@diba.cat

Arquitecte tècnic: Jordi Morera Sanchez

Correu-e: morerasj@diba.cat

Tècnica jurídica: Celia Garcia Requena

Correu-e: garciarcl@diba.cat

NORMATIVA APLICABLE

- Llei 30/1992, de procediment administratiu.
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
- Ordenança municipal d'ocupació de la via pública



CARTA DE SERVEIS

IDENTIFICACIÓ

Servei:	PROTECCIÓ DEL MEDI
Regidoria:	Espai Públic
Àrea:	Territori

INTRODUCCIÓ

- L'administració local té diverses competències en la protecció del medi ambient, en concret ha de vetllar per la qualitat ambiental en relació a la contaminació acústica i lumínica, ha de regular les llicències ambientals i de seguretat contra incendis que es requereixen a les activitats per el seu funcionament. Per altra banda també ha de fer difusió i sensibilització ambiental alhora que ha de promoure la conservació de l'entorn a nivell global, a través de mecanismes tan extensos com l'agenda 21 o el pla d'acció per l'energia sostenible.
- Aquesta carta de servei ha de servir per explicar els objectius que ha assolit l'ajuntament respecte a la protecció del medi i fer difusió de les garanties que en dóna a la ciutadania.

SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

- Donem resposta a les peticions ciutadanes relatives a la protecció del medi.
- Planifiquem i executem les diverses accions a dur a terme per garantir la protecció del medi.
- Resolem les sol·licituds de llicències i comunicacions ambientals.
- Actuem eficaçment en la solució de les incidències detectades prioritzant l'eliminació de situacions de risc.

CANALS DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Presencial: Oficina d'Atenció al Ciutadà: carrer de Dalt, 19
Telefònic: 938358025
e-mail: st.salvador@diba.cat
web: www.santsalvadordeguardiola.cat



COMPROMISOS

- Assignem una persona de referència per cada consulta tramesa en un termini de màxim d'un dia hàbil des de la recepció de la sol·licitud.
- Oferim informació tècnica sobre aquelles consultes que ho requereixin en un termini màxim de tres dies hàbils des de la recepció de la demanda, excepte en període de vacances.
- Donem una resposta concreta a la petició tan pel que fa la solució que es proposa com als terminis d'execució de la mateixa.
- Fem inspeccions de seguiment a la via pública per comprovar l'estat d'execució de la millora demandada en cas que sigui necessari.
- Resolem els expedients de llicències ambientals i de protecció contra incendis en un termini inferior a 60 dies en el 90% de les sol·licituds
- Assignem un tècnic/a municipal de referència per tot el període de tramitació de l'expedient de llicències ambientals i de protecció contra incendis en un termini de menys de 7 dies des de la recepció de la sol·licitud.
- Oferim informació sobre els procediments i requeriments per sol·licitar llicències i o presentar comunicacions ambientals i de protecció contra incendis i sobre l'estat de tramitació d'un expedient en un termini màxim de tres dies hàbils des de la recepció de la demanda.
- Oferim informació tècnica sobre projectes, prèvia a la presentació de les sol·licituds, en un termini màxim de tres dies hàbils des de la recepció de la demanda, excepte en període de vacances.
- Prestem un tracte amable i respectuós per part del personal d'atenció al públic a les persones que s'adrecin al servei de protecció del medi.
- Fem l'atenció en català excepte en el cas que la persona sol·liciti expressament ser atesa en castellà.
- Donem la documentació de relació entre l'ajuntament i els interessats (trasllats) a través d'un llenguatge entenedor, adaptat i proper a la ciutadania.
- Atenem queixes o suggeriments relatius al servei trameses a través dels canals habituals.

•



CONTROL DELS COMPROMISOS

- Nombre de queixes justificades en relació al termini transcorregut en la tramitació administrativa
- Nombre de queixes justificades en relació als criteris tècnics emprats en el transcurs de la tramitació administrativa.
- Nombre de queixes justificades en relació al tracte rebut pel personal d'atenció.
- Nombre de queixes justificades per no ser atès en un llenguatge proper o en la llengua desitjada

A ON ESTEM?

Adreça: carrer de Dalt, 19
Telèfon: 938358025
e-mail: st.salvador@diba.cat
web: www.santsalvadordeguardiola.cat
Horari: Dilluns a divendres 9:00 a 14:00

RESPONSABLES

Responsable polític: Albert Miralda Sellarés

Correu-e: miraldasa@diba.cat

Arquitecte: Antoni Mas Comas

Correu-e: mascan@diba.cat

Enginyer: Maurici Bosch Serramalera

Correu-e: boschsmr@diba.cat

Arquitecte tècnic: Jordi Morera Sanchez

Correu-e: morerasj@diba.cat

Tècnica jurídica: Celia Garcia Requena

Correu-e: garciarcl@diba.cat

NORMATIVA APLICABLE

- Llei 30/1992, de procediment administratiu.
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
- Normativa sectorial en funció de l'assumpte a tractar.



CARTA DE SERVEIS

IDENTIFICACIÓ

Servei:	SERVEIS URBANS
Regidoria:	Espai Públic
Àrea:	Territori

INTRODUCCIÓ

- Els serveis urbans, d'abastament d'aigua, de clavegueram, d'enllumenat públic i recollida d'escombraries són una de les competències locals amb un impacte més directe sobre la ciutadania. Una gestió eficient, que resolgui les incidències sense disparar el cost, és l'objectiu que es fixa l'ajuntament.
- L'ajuntament, també, es manté ferm en el compromís d'explicar els serveis que ofereix, fixant-ne les condicions i establint mecanismes de control. Així doncs, aquesta carta de servei ha de servir per explicar els objectius que ha assolit l'ajuntament respecte a la prestació dels diversos serveis urbans i fer difusió de les garanties que en dóna a la ciutadania.

SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

- Donem resposta a les peticions ciutadanes relatives als serveis urbans.
- Planifiquem i executem la prestació dels diversos serveis urbans a través de personal de l'ajuntament o de les empreses especialitzades contractades.
- Actuem eficaçment en la solució de les incidències detectades prioritzant l'eliminació de situacions de risc.

CANALS DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Presencial: Oficina d'Atenció al Ciutadà: carrer de Dalt, 19
Telefònic: 938358025
e-mail: st.salvador@diba.cat
web: www.santsalvadordeguardiola.cat



COMPROMISOS

- Assignem una persona de referència per cada consulta tramesa en un termini de màxim d'un dia hàbil des de la recepció de la sol·licitud.
- Oferim informació tècnica sobre aquelles consultes que ho requereixin en un termini màxim de tres dies hàbils des de la recepció de la demanda, excepte en període de vacances.
- Donem una resposta concreta a la petició tan pel que fa la solució que es proposa com als terminis d'execució de la mateixa
- Fem inspeccions de seguiment als serveis per comprovar l'estat d'execució de la millora demandada en cas que sigui necessari
- Prestem un tracte amable i respectuós per part del personal d'atenció al públic a les persones que s'adrecin al servei de serveis urbans.
- Fem l'atenció en català excepte en el cas que la persona sol·liciti expressament ser atesa en castellà.
- Donem la documentació de relació entre l'ajuntament i els interessats (trasllats) a través d'un llenguatge entenedor, adaptat i proper a la ciutadania.
- Atenem queixes o suggeriments relatius al servei trameses a través dels canals habituals

CONTROL DELS COMPROMISOS

- Nombre de queixes justificades en relació al termini transcorregut en la tramitació administrativa
- Nombre de queixes justificades en relació als criteris tècnics emprats en el transcurs de la tramitació administrativa.
- Nombre de queixes justificades en relació al tracte rebut pel personal d'atenció.
- Nombre de queixes justificades per no ser atès en un llenguatge proper o en la llengua desitjada

A ON ESTEM?

Adreça: carrer de Dalt, 19
Telèfon: 938358025
e-mail: st.salvador@diba.cat
web: www.santsalvadordeguardiola.cat
Horari: Dilluns a divendres 9:00 a 14:00

RESPONSABLES



AJUNTAMENT DE
SANT SALVADOR DE GUARDIOLA
(BAGES)

Responsable polític: Albert Miralda Sellarés

Correu-e: miraldasa@diba.cat

Arquitecte: Antoni Mas Comas

Correu-e: mascan@diba.cat

Enginyer: Maurici Bosch Serramalera

Correu-e: boschsmr@diba.cat

Arquitecte tècnic: Jordi Morera Sanchez

Correu-e: morerasj@diba.cat

Tècnica jurídica: Celia Garcia Requena

Correu-e: garciarcl@diba.cat

NORMATIVA APLICABLE

- Llei 30/1992, de procediment administratiu.
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
- Ordenança municipal d'ocupació de la via pública

DILIGÈNCIA: Aprovada en sessió plenària de 14 de juliol de 2016

En dono fe, a data de la signatura electrònica

La Secretària

Meritxell Carrasco Garcia