

CARTA DE SERVICIOS

DISCIPLINA

URBANÍSTICA, LICENCIAS

DE ACTIVIDADES Y OBRAS



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Índice

1. Identificación	5
2. Misión y valores.....	5
3. Servicios	6
4. Compromisos de calidad	8
5. Compensaciones en caso de incumplimiento	9
6. Canales de participación	10
7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos	10
8. Normativa	10
9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía.....	11
10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas	12

1. Identificación

Nombre del Servicio	Servicio de Disciplina Urbanística y Licencias
Adscripción dentro del organigrama municipal	Dirección de urbanismo, movilidad, turismo y comercio
Equipo responsable	Mercè Bueno Serrano, jefa del Servicio de Disciplina Urbanística y Licencias Miquel Roig Roch, director de Urbanismo, Movilidad, Turismo y Comercio
Dirección	Plaza Olimpo, 3
Horario (presencial / virtual)	Atención general de carácter administrativo: Presencial de 9 a 13h
Teléfono	Atención técnica con cita previa a través de los teléfonos: 9346240000 (ext. 3589 / 3590) Disciplina Urbanística 934 624 000 (ext. 3577) Obras Mayores 934 624 000 (ext. 3580) Obras Menores 934 624 000 (ext. 3582) Actividades
Web	http://www.gramenet.cat/
Dirección electrónica	buenosm@gramenet.cat

2. Misión y valores

Desarrollar la función de intervención municipal mediante la inspección y valoración del estado de mantenimiento y conservación de los inmuebles para requerir, si procede, la reparación y/o rehabilitación correspondiente.

Informar, tramitar y ejercer el control de las actuaciones de los/las particulares en relación a las obras y las actividades económicas que se realizan en nuestro municipio, velando por el cumplimiento de la normativa vigente y por su correcto funcionamiento, conciliando los intereses de los/las titulares y el vecindario.

Los valores del Servicio son la equidad, la objetividad, la proporcionalidad, el fomento del diálogo y la eficiencia.

3. Servicios

3.1 En relación con la disciplina urbanística

- Información en relación con el mantenimiento y conservación de los inmuebles y de la protección de la legalidad urbanística.
- Tramitar y gestionar la incoación de los expedientes relacionados con la disciplina urbanística.
- Tramitar las quejas y denuncias relacionadas.

Destinatarios/as: Ciudadanía en general

Cómo solicitar el Servicio: Presencialmente en la Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC) a través de cita previa, llamando al 934 624 090 o bien en línea
<http://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/oiaac/cita-previa/>.

3.2 En relación con las solicitudes de actividades:

3.2.1 Información y atención a consultas

- Consulta previa de clasificación de la actividad
- Consultas sobre el estado de tramitación de un expediente

3.2.2 Tramitación de licencias, comunicaciones y/o declaraciones de actividades económicas

3.2.2.1 Actividades económicas –Ambientales-

- Comunicación de cambio de titularidad de actividades
- Comunicación previa de modificación no substancial de una actividad con efectos sobre las personas o el medio ambiente
- Declaración responsable de apertura
- Comunicación previa de apertura
- Solicitud de informe previo en materia de incendios
- Solicitud informe urbanístico asociado a la tramitación de actividades
- Declaración responsable en materia de salud alimentaria
- Licencia ambiental (Anexo II)
- Comunicación previa ambiental municipal (Anexo III)

3.2.2.2 Actividades económicas –Recreativas-

- Comunicación de cambio de titularidad de actividades

- Comunicación previa de modificación no substancial de un establecimiento y/o de un espectáculo o actividad recreativa
- Comunicación previa municipal de establecimientos no permanentes desmontables
- Comunicación previa municipal de establecimientos fijos abiertos al público de espectáculos públicos y actividades recreativas ordinarias
- Comunicación previa municipal para espectáculos públicos o actividades recreativas de carácter extraordinario
- Solicitud informe urbanístico asociado a la tramitación de actividades
- Licencia municipal para espectáculos públicos o actividades recreativas de carácter extraordinario
- Licencia municipal de establecimientos fijos abiertos al público de espectáculos públicos y actividades recreativas ordinarias
- Licencia municipal de establecimientos abiertos al público de régimen especial

3.2.2.3 Otras actividades

- Licencia de apartamentos turísticos
- Licencia de centros de culto
- Solicitud de informe previo al Área Metropolitana en relación con los precarios

Destinatarios/as:	Ciudadanía en general
Cómo solicitar el servicio:	En línea a través de la Ventanilla Única Empresarial (FUE) Presencialmente en la Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC) a través de cita previa, llamando al 934 624 090 o bien en línea https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/

3.3 En relación con las solicitudes de obras

3.3.1 Información y atención a consultas

Incluye consultas previas, consultas sobre el estado de tramitación de un expediente y/o las relacionadas con la copia de planos.

3.3.2 Tramitación de licencias, comunicaciones y/o comunicado de obras

- Licencia de parcelación
- Licencia de obras mayores (nueva edificación, gran rehabilitación, incremento de volumen, cambio de uso y constitución o modificación del régimen de la propiedad).
- Comunicación de obras menores
- Desistimiento, renuncia o caducidad de licencias
- Prórroga de licencias
- Modificación de licencias
- Reserva de estacionamiento por obras
- Devolución de depósitos de urbanización, reposición y residuos de construcción y demoliciones

- Solicitud de informe previo en materia de incendios
- Solicitud de informe previo al Área Metropolitana en relación con los precarios

Destinatarios/as: Ciudadanía en general

Cómo solicitar el servicio: Presencialmente en la Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC) a través de cita previa, llamando al 934 624 090 o bien en línea <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

3.4 Tramitación de denuncias y reclamaciones en lo dos ámbitos

Incluye, entre otros, los certificados de antigüedad y legalidad de una actividad, las inspecciones y medidas para el control de la legalidad y las inspecciones de control de la ejecución de la obra.

Destinatarios/as: Ciudadanía

Cómo solicitar el Servicio: En línea a través de la Ventanilla Única Empresarial (FUE) Presencialmente en la Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC) a través de cita previa, llamando al 934 624 090 o bien en línea <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	Acordar una inspección, vía telefónica, una vez recibida la queja o denuncia en el 80% de los casos. ▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017. ▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.
2	Mantener, como mínimo, 8 reuniones anuales de coordinación con otros servicios municipales, para atender la problemática de la vulnerabilidad social. ▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.
3	Programar inspecciones de todas las actividades de nueva implantación (régimen de intervención de declaración responsable), en un periodo menor a 6 meses, desde el momento en el que se recibe la comunicación. ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.

	▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de septiembre de 2017.
4	Resolver el 60% de las solicitudes de prórroga de obras, renunciaciones, desistimientos y aplazamientos, en un periodo no superior a 40 días. ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de septiembre de 2017 con un objetivo anual del 80% en 30 días. ▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019 con un objetivo anual del 60% en 40 días.
5	Resolver el 60% de las solicitudes de devolución de depósitos sin requerimientos, en un tiempo inferior a 40 días. ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de septiembre de 2017 con un objetivo anual del 80% en 30 días. ▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019 con un objetivo anual del 60% en 40 días.
6	Resolver el 60% de las solicitudes de copias de planos y consulta de expedientes, en un periodo no superior a 40 días. ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de septiembre de 2017 con un objetivo anual del 80% en 10 días. ▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019 con un objetivo anual del 60% en 40 días.

El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable en los siguientes enlaces :

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/relacion-alfabetica-de-las-cartas-de-servicios/>

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/evaluacion-de-compromisos/>

Cuando no se cumplan los compromisos establecidos, los informes técnicos anuales de evaluación de compromisos facilitan la siguiente información: causas de los incumplimientos, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y fechas de implantación. Estos informes y sus anexos están disponibles en la web municipal.

5. Compensaciones en caso de incumplimiento

En caso de incumplimiento se seguirá el siguiente procedimiento:

- Se darán explicaciones de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento, con indicación de las medidas correctoras que se llevarán a cabo para evitar estos casos.

- Se ofrecerán alternativas, si es posible.

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento.

6. Canales de participación

El Ayuntamiento promoverá la colaboración y la participación ciudadana en la definición, ejecución y mejora de los servicios. La finalidad es hacer una evaluación participativa, fomentando así la democracia, la cooperación y el consenso.

Los canales para incorporar la percepción de la ciudadanía pueden ser diversos:

- Aportaciones individuales y/o colectivas en cualquiera de los espacios, órganos y/o instrumentos de participación, establecidos en el Reglamento de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto de 2015.
- Escritos dirigidos al Servicio.

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Para facilitar la comunicación con la ciudadanía y detectar áreas de mejora del Servicio, el Ayuntamiento se ha dotado de dos canales de contacto preferentes:

- El *Buzón de Quejas y Sugerencias* para la presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos relacionados con los servicios municipales. Disponible en la web municipal.
- Este mismo recurso se puede utilizar también, vía presencial, dirigiéndose a la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC), situada en la Plaza de la Vila. Se recomienda pedir cita previa en el teléfono 934 624 090 o a través de la web municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>.

En todo caso, los usuarios y las usuarias se pueden dirigir presencialmente al Servicio, llamar por teléfono en horario de atención al público, y/o ponerse en contacto cuando lo deseen a través del correo electrónico.

8. Normativa

Legislación vigente para las obras y las actividades:

- Ordenanza de intervención municipal ambiental, de seguridad y de salud pública.
- Ordenanza de intervención municipal en espectáculos públicos y actividades recreativas
- Ley 16/2015, del 21 de julio, de simplificación de la actividad administrativa de la Administración de la Generalitat y de los gobiernos locales de Cataluña y de impulso de la actividad económica.
- Ley 20/2009, del 4 de diciembre, de prevención y control ambiental de las actividades.
- Llei 11/2009, del 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives.
- Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives.
- Ordenança municipal de neteja, 28 juny 2010
- Ordenances d'ocupació de la via pública, 29 juny 2010
- Ordenances municipals (plaques solars, soroll...)
- Ordenances metropolitanes (Pla General Metropolità...)
- Normativa en matèria d'accessibilitat
- Codi Tècnic de l'Edificació
- Normativa en matèria d'incendis
- Llei 38/1999, de 5 de novembre, d'Ordenació de l'Edificació
- Decret legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei del sòl i rehabilitació urbana.
- Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'urbanisme i modificat pel Decret Legislatiu 3/2012.
- Decret 64/2012, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament sobre protecció de la legalitat urbanística.
- Decret 141/2012, de 30 d'octubre, sobre les condicions d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat en habitatges usats o preexistents.
- Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge.
- Ordenances fiscals municipals número 4, 7, 9 i 10.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Amb caràcter general, els drets i deures de la ciutadania davant l'administració local són els citats en diferents normatives i a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (art. 13 i 14). Destaquem els següents:

9.1 Drets

- Rebre una resposta a la seva demanda.
- Informació sobre la situació en què es troba el seu expedient o bé per escrit o presencialment.

- Fer reclamacions o queixes de manera presencial a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) o mitjançant el web municipal.

9.2 Responsabilitats

- Facilitar l'entrada al personal tècnic i d'inspecció per fer la vigilància i control de l'habitatge, solar, local...
- Comunicar a l'Ajuntament la realització de qualsevol modificació que es realitzi tant a les finques com als locals.
- En el cas d'un establiment: conèixer la normativa, ser responsable del local on es desenvolupa l'activitat corresponent.
- Complir tots els requisits establerts per la normativa vigent.
- Corregir totes les deficiències detectades en les inspeccions realitzades.
- Presentar una denúncia quan s'observen irregularitats tant en l'àmbit de la disciplina urbanística com de les activitats.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei de Disciplina Urbanística i Llicències serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOBP 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Revisió de compromisos -Eliminació de correus personals	Ple 26/11/ 2019 BOPB 04/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020
	Propera actualització: 2025/2026		

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

“En caso de contradicción entre la carta de servicios en catalán y el castellano, prevalecerá en cualquier caso la carta de servicios original redactada en catalán aprobada por el Pleno Municipal”

Información complementaria a **www.gramenet.cat/es/**