

CARTA DE SERVEIS
DISCIPLINA URBANÍSTICA,
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS
I D'OBRES



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Índex

1. Identificació	5
2. Missió i valors	5
3. Serveis	6
4. Compromisos de qualitat	8
5. Compensacions en cas d'incompliment.....	9
6. Canals de participació.....	9
7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments.....	10
8. Normativa	10
9. Drets i responsabilitats de la ciutadania.....	11
10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes	12

1. Identificació

Nom del Servei	Servei de Disciplina Urbanística i Llicències
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Urbanisme, Mobilitat, Turisme i Comerç
Equip responsable	Mercè Bueno Serrano, cap del Servei de Disciplina Urbanística i Llicències Miquel Roig Roch, director d'Urbanisme, Mobilitat, Turisme i Comerç
Adreça	Plaça Olimpo, 3
Horari (presencial / virtual)	Atenció general de caràcter administratiu: Presencial de 9 a 13h Atenció tècnica, amb cita prèvia a través del telèfon de l'Oficina d'Informació i Atenció a la Ciutadania 93 462 40 90. Les visites es faran els dimarts i els dijous, de 10 a 13 h.
Telèfon	934 624 000 (ext. 3577) Obres Majors 934 624 000 (ext. 3580) Obres Menors 934 624 000 (ext. 3582) Activitats
Web	http://www.gramenet.cat/
Adreça electrònica	buenosm@gramenet.cat

2. Missió i valors

Desenvolupar la tasca d'intervenció municipal mitjançant la inspecció i valoració de l'estat de manteniment i conservació dels immobles per tal de requerir, si s'escau, la reparació i/o rehabilitació corresponent.

Informar, tramitar i exercir el control de les actuacions dels/ de les particulars envers les obres i les activitats econòmiques que es realitzen en el nostre municipi, vetllant pel compliment de la normativa vigent i pel seu correcte funcionament, conciliant els interessos dels/ de les titulars i el veïnat.

Els valors del Servei són l'equitat, l'objectivitat, la proporcionalitat, el foment del diàleg i l'eficiència.

3. Serveis

3.1 En relació amb la Disciplina Urbanística

- Informació en relació amb el manteniment i conservació dels immobles i de la protecció de la legalitat urbanística.
- Tramitar i gestionar la incoació dels expedients relacionats amb la Disciplina Urbanística.
- Tramitar les queixes i denúncies relacionades.

Destinatari: Ciutadania en general

Com sol·licitar el Servei: Presencial a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) a través de cita prèvia, trucant al 934 624 090 o web municipal_

3.2 En relació amb les sol·licituds d'activitats:

3.2.1 Informació i atenció a consultes

- Consulta prèvia de classificació de l'activitat
- Consultes sobre l'estat de tramitació d'un expedient

3.2.2 Tramitació de llicències, comunicacions i/o declaracions d'activitats econòmiques

3.2.2.1 Activitats econòmiques –Ambientals-

- Comunicació de canvi de titularitat d'activitats
- Comunicació prèvia de modificació no substancial d'una activitat amb efectes sobre les persones o el medi ambient
- Declaració responsable d'obertura
- Comunicació prèvia d'obertura
- Sol·licitud d'informe previ en matèria d'incendis
- Sol·licitud informe urbanístic associat a la tramitació d'activitats
- Declaració responsable en matèria de salut alimentària
- Llicència ambiental (Annex II)
- Comunicació prèvia ambiental municipal (Annex III)

3.2.2.2 Activitats econòmiques –Recreatives-

- Comunicació de canvi de titularitat d'activitats
- Comunicació prèvia de modificació no substancial d'un establiment i/o d'un espectacle o activitat recreativa
- Comunicació prèvia municipal d'establiments no permanents desmuntables
- Comunicació prèvia municipal d'establiments fixos oberts al públic d'espectacles públics i activitats recreatives ordinàries

- Comunicació prèvia municipal per a espectacles públics o activitats recreatives de caràcter extraordinari
- Sol·licitud informe urbanístic associat a la tramitació d'activitats
- Llicència municipal per a espectacles públics o activitats recreatives de caràcter extraordinari
- Llicència municipal d'establiments fixos oberts al públic d'espectacles públics i activitats recreatives ordinàries
- Llicència municipal d'establiments oberts al públic de règim especial

3.2.2.3 Altres activitats

- Llicència d'apartaments turístics
- Llicència de centres de culte
- Sol·licitud d'informe previ a l'Àrea Metropolitana en relació amb els precaris

Destinatari: Ciutadania en general

Com sol·licitar el servei: En línia a través de la Finestreta Única Empresarial (FUE)
Presencial a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)
a través de cita prèvia, trucant al 934 624 090 o web municipal.

3.3 En relació amb les sol·licituds d'obres

3.3.1 Informació i atenció a consultes

Inclou consultes prèvies, consultes sobre l'estat de tramitació d'un expedient i/o les relacionades amb la còpia de plànols.

3.3.2 Tramitació de llicències, comunicacions i/o assabentats d'obres

- Llicència de parcel·lació
- Llicència d'obres majors (nova edificació, gran rehabilitació, increment de volum, canvi d'ús i constitució o modificació del règim de la propietat).
- Comunicació d'obres menors
- Desistiment, renúncia o caducitat de llicències
- Pròrroga de llicències
- Modificació de llicències
- Reserva d'estacionament per obres
- Devolució de dipòsits d'urbanització, reposició i residus de construcció i enderroc
- Sol·licitud d'informe previ en matèria d'incendis
- Sol·licitud d'informe previ a l'Àrea Metropolitana en relació amb els precaris

Destinatari: Ciutadania en general

Com sol·licitar el servei: Presencial a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) a través de cita prèvia, trucant al 934 624 090 o web municipal.

3.4 Tramitació de denúncies i reclamacions en tots dos àmbits

Inclou , entre altres, els certificats d'antiguitat i legalitat d'una activitat, les inspeccions i mesures per al control de la legalitat i les inspeccions de control de l'execució de l'obra.

Destinatari: Ciutadania

Com sol·licitar el Servei: En línia a través de la Finestreta Única Empresarial (FUE)
Presencial a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) a través de cita prèvia, trucant al 934 624 090 o web municipal.

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
1	<p>Acordar una inspecció, via telefònica, un cop rebuda la queixa o denúncia en el 80% dels casos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.
2	<p>Mantenir, com a mínim, 8 reunions anuals de coordinació amb altres serveis municipals, per atendre la problemàtica de la vulnerabilitat social.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.
3	<p>Programar inspeccions de totes les activitats de nova implantació (règim d'intervenció de declaració responsable), en un termini menor a 6 mesos, des del moment en què es rep la comunicació.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.
4	<p>Resoldre el 60% de les sol·licituds de pròrroga d'obres, renúncies, desistiments i ajornaments, en un termini no superior a 40 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu anual del 80% en 30 dies. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb un objectiu anual del 60% en 40 dies.

5	<p>Resoldre el 60% de les sol·licituds de devolució de dipòsits sense requeriments, en un temps inferior a 40 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu anual del 80% en 30 dies. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb un objectiu anual del 60% en 40 dies.
6	<p>Resoldre el 60% de les sol·licituds de còpies de plànols i consulta d'expedients, en un termini no superior a 40 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 amb un objectiu anual del 80% en 10 dies. ▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb un objectiu anual del 60% en 40 dies.

El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable en els següents enllaços :

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/relacio-alfabetica-de-les-cartes-de-serveis/>

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar situacions semblants.
- S'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació, establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert de 2015.
- Escrits dirigits al Servei.

7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del Servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal.

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

Legislació vigent per a les obres i les activitats:

- Ordenança d'intervenció municipal ambiental, de seguretat i de salut pública.
- Ordenança d'intervenció municipal en espectacles públics i activitats recreatives
- Llei 16/2015, del 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica.
- Llei 20/2009, del 4 de desembre, de prevenció i control ambiental de les activitats.
- 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	BOBP 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: 2025/2026			

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

Informació complementària a **www.gramenet.cat**