



AJUNTAMENT DE LA GARRIGA

CARTA DE SERVEIS

IDENTIFICACIÓ

| | |
|------------|---|
| Servei: | ORDENACIÓ I USOS DE LA VIA PÚBLICA |
| Regidoria: | Via pública |
| Àrea: | Territori i sostenibilitat |

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.

QUINS SERVEIS OFERIM?

1. Dotem un marc normatiu adient, proporcionat i harmonitzar amb la resta de nivells de l'administració pública.
2. 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.
3. Autoritzem la instal·lació de guals d'acord amb la normativa vigent i segons les condicions que s'estableixen en cada cas.
4. 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 (OAC). Plaça de l'església, 1. La Garriga.
Telefònic: 938605298 o 938605050
Virtual: www.lagarriga.cat

COMPROMISOS

➤ A QUÈ ENS COMPROMETEM?

1. 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.
2. 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.
3. Resolem els expedients administratius en menys de 30 dies.
4. Fem inspeccions de seguiment a la via pública per comprovar l'estat d'execució de l'autorització atorgada.
5. 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.
6. Fem l'atenció en català excepte en el cas que la persona sol·liciti expressament ser atesa en castellà.
7. Donem la documentació de relació entre l'ajuntament i els interessats (trasllats) a través d'un llenguatge entenedor, adaptat i proper a la ciutadania.
8. Atenem queixes o suggeriments relatius al servei trameses a través dels canals habituals:
<https://tramits.seu.cat/ABSIS/EAD/webpublicacion/eMiservicio/catala/VisorITs/24891A1DA10F4DF6B76E636E84F11358.asp?codent=089>



AJUNTAMENT DE LA GARRIGA

➤ **COM MESUREM ELS COMPROMISOS?**

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

ON SOM?

Adreça: plaça de l'església, 1. La Garriga
Telèfon: 938605289
Correu-e: ordenaciososviapublica@ajlagarriga.cat
Horari: Dilluns a divendres 09:00 a 14:00, dilluns i dijous 16:30 a 19:00

RESPONSABLES

Responsable polític: Joan Esteban Sans
Correu-e: jesteban@ajlagarriga.cat

Cap d'àrea: Jordi Carreras Arisa
Correu-e: jcarreras@ajlagarriga.cat

Responsable tècnic/a: Marcel Solé Pareras
Correu-e: msole@ajlagarriga.cat

NORMATIVA APLICABLE

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

Data realització: 13/07/2015