



## AJUNTAMENT DE LA GARRIGA

### CARTA DE SERVEIS

#### IDENTIFICACIÓ

Servei:	<b>PLANEJAMENT I GESTIÓ URBANÍSTICA</b>
Regidoria:	<b>Urbanisme</b>
Àrea:	<b>Territori i sostenibilitat</b>

#### 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.

#### QUINS SERVEIS OFERIM?

1. Promovem el planejament urbanístic, a través del pla general d'ordenació urbanística, el planejament supramunicipal, els plans directors urbanístics, els plans especials, els programes d'actuació urbanística, els plans parcials, els plans de millora urbana i els estudis de detall.
2. Gestionem el planejament urbanístic per mitjà de les delimitacions d'unitats 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 (OAC). Plaça de l'església, 1. La Garriga.

Telefònic: 938605298 o 938605050

Virtual: [www.lagarriga.cat](http://www.lagarriga.cat)

#### COMPROMISOS

##### ➤ A QUÈ ENS COMPROMETEM?

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. Les persones que s'adrecin a planejament i gestió urbanística rebran un tracte amable i respectuós per part del personal d'atenció al públic.
6. L'atenció es farà en català excepte en el cas que la persona sol·liciti expressament ser atesa en castellà.
7. La documentació de relació entre l'ajuntament i els interessats (trasllats) es donarà a



## AJUNTAMENT DE LA GARRIGA

través d'un llenguatge entenedor, adaptat i proper a la ciutadania.

8. Es donarà un servei personalitat d'atenció presencial a través del servei d'informació urbanística.
9. Es podran remetre queixes o suggeriments relatius al servei a través dels canals habituals:  
<https://tramits.seu.cat/ABSIS/EAD/webpublicacion/eMiservicio/catala/VisorITs/24891A1DA10F4DF6B76E636E84F11358.asp?codent=089>

### ➤ **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: [planejamentigestiourbanistica@ajlagarriga.cat](mailto:planejamentigestiourbanistica@ajlagarriga.cat)

Horari: Dilluns a divendres 09:00 a 14:00, dilluns i dijous 16:30 a 19:00

### **RESPONSABLES**

Responsable polític: Neus Marrodán Torrents

Correu-e: [nmarrodan@ajlagarriga.cat](mailto:nmarrodan@ajlagarriga.cat)

Cap d'àrea: Jordi Carreras Arisa

Correu-e: [jcarreras@ajlagarriga.cat](mailto:jcarreras@ajlagarriga.cat)

Responsable tècnic/a: Esther Lara Suriñach

Correu-e: [elara@ajlagarriga.cat](mailto:elara@ajlagarriga.cat)

### **NORMATIVA APLICABLE**

1. Planejament urbanístic vigent, consultable aquí: <https://www.lagarriga.cat/el-municipi-per-temes/urbanisme/>
2. La normativa urbanística és consultable al registre de planejament urbanístic de Catalunya (RPUC) al web de la Generalitat de Catalunya: <http://ptop.gencat.cat/muc-visor/AppJava/home.do?municipi=08088>
3. Llei 30/1992, de procediment administratiu.
4. Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.

Data realització: 13/07/2015