



AJUNTAMENT DE LA GARRIGA

CARTA DE SERVEIS

IDENTIFICACIÓ

Servei:	PROTECCIÓ DEL MEDI
Regidoria:	Via pública
Àrea:	Territori i sostenibilitat

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.

QUINS SERVEIS OFERIM?

1. Donem resposta a les peticions ciutadanes relatives a la protecció del medi.
2. Planifiquem i executem les diverses accions a dur a terme per garantir la protecció del medi.
3. Resolem les sol·licituds de llicències i comunicacions ambientals.
4. 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 (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 consulta tramesa en un termini de màxim d'un dia hàbil des de la recepció de la sol·licitud.
2. 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.
3. Donem una resposta concreta a la petició tan pel que fa la solució que es proposa com als terminis d'execució de la mateixa.
4. Fem inspeccions de seguiment a la via pública per comprovar l'estat d'execució de la millora demandada en cas que sigui necessari.
5. 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
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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.



AJUNTAMENT DE LA GARRIGA

10. Fem l'atenció en català excepte en el cas que la persona sol·liciti expressament ser atesa en castellà.
11. Donem la documentació de relació entre l'ajuntament i els interessats (trasllats) a través d'un llenguatge entenedor, adaptat i proper a la ciutadania.
12. 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>

➤ **COM MASUREM 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: protecciódelmedi@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

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

Responsable tècnic/a: Marta Romo Casasola
Correu-e: mromo@ajlagarriga.cat

NORMATIVA APLICABLE

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

Data realització: 13/07/2015