



## AJUNTAMENT DE LA GARRIGA

### CARTA DE SERVEIS

#### IDENTIFICACIÓ

Servei:	<b>SERVEIS URBANS</b>
Regidoria:	<b>Via pública</b>
Àrea:	<b>Territori i sostenibilitat</b>

#### INTRODUCCIÓ

Els serveis urbans, d'abastament d'aigua, de clavegueram, d'enllumenat públic i recollida d'escombraries són una de les competències locals amb un impacte més directe sobre la ciutadania. Una gestió eficient, que resolgui les incidències sense disparar el cost, és l'objectiu que es fixa l'ajuntament.

L'ajuntament, també, es manté ferm en el compromís d'explicar els serveis que ofereix, fixant-ne les condicions i establint mecanismes de control. Així doncs, aquesta carta de servei ha de servir per explicar els objectius que ha assolit l'ajuntament respecte a la prestació dels diversos serveis urbans i fer difusió de les garanties que en dona a la ciutadania.

#### QUINS SERVEIS OFERIM?

1. Donem resposta a les peticions ciutadanes relatives als serveis urbans.
2. Planifiquem i executem la prestació dels diversos serveis urbans a través de personal de l'ajuntament o de les empreses especialitzades contractades.
3. 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](http://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 als serveis per comprovar l'estat d'execució de la millora demandada en cas que sigui necessari
5. Prestem un tracte amable i respectuós per part del personal d'atenció al públic a les persones que s'adrecin al servei de serveis urbans.
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: serveisurbans@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. Normativa sectorial en funció del servei.

Data realització: 13/07/2015