

## Descripció

El Servei d'Urbanisme gestiona el desenvolupament del Pla d'Ordenació Urbanística Municipal (POUM) mitjançant la tramitació de documents urbanístics de planejament derivat, d'instruments de gestió urbanística i de projectes d'urbanització. Entre les seves competències hi figura la informació urbanística, la concessió de llicències urbanístiques, la inspecció i la disciplina urbanística, les llicències d'activitats i els expedients d'actuacions sobre el patrimoni municipal.







**Destinataris** *Ciutadania i empreses.*

## Línies del servei

- » Resposta a les consultes urbanístiques de manera presencial, telefònica o correu electrònic.
- » Emissió de certificats de règim urbanístic, d'antiguitat i legalitat, de numeració, de compatibilitat de les activitats i aprofitament urbanístic.
- » Gestió del Planejament urbanístic: Polígons d'Actuació Urbanística, Plans Especials, Plans de Millora Urbana, Plans parcials, Plans de delimitació, catàleg de béns protegits, ordenances i normes, Convenis urbanístics, Projectes de reparcel·lació, Projectes d'expropiació, Juntes de compensació i de conservació, projectes d'urbanització, etc.
- » Tramitació de llicències i comunicacions d'obres:
  - Llicències d'obres.
  - Comunicacions d'obres.
  - Comunicació d'actuacions d'urgència.
  - Llicències de canvis d'ús i de parcel·lació.
  - Comunicació de primeres ocupacions d'edificis.
- » Tramitació de llicències i comunicacions prèvies d'activitats.
- » Expedients de disciplina urbanística.
  - Expedients sancionadors per incompliment de les ordenances municipals.
  - Expedients de responsabilitat patrimonial.
- » Espai de consulta dels expedients en tràmit d'informació pública.

**Cost per a l'usuari** Ordenances municipals núm. 1, 4, 12 i 24.

## Canals de prestació i sol·licitud del servei

	<b>Presencial</b>	C. de Sant Isidre, núm. 11-13
	<b>Telefònic</b>	93 572 11 70
	<b>Telemàticament</b>	www.montornes.cat
	<b>Correu postal</b>	Av. de la Llibertat, 2. 08170-Montornès del Vallès

Horari d'atenció presencial: dilluns, de 9 a 14 h (cita prèvia).

Horari d'atenció telefònica o correu electrònic: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h.

<b>Equip tècnic</b>	1 Enginyer tècnic (CCVO) 1 Arquitecta tècnica 1 Arquitecta 1 Enginyer de camins, canals i ports (projectes d'urbanització) 1 Assessor jurídic 1 Cap de serveis jurídics i administratius 3 Auxiliars administratius
<b>Departament responsable</b>	Urbanisme
<b>Àrea responsable</b>	Àrea de Territori

## Drets i deures

### **Teniu dret a:**

- Escollir mesures o recursos i participar en la presa de decisions.
- Participar en els processos participatius, en els consells, comissions i taules d'entitats i ciutadanes.
- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).

- Escollir mesures o recursos i participar en la presa de decisions.
- Participar en els processos participatius, en els consells, comissions i taules d'entitats i ciutadanes.
- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

**Heu de complir amb el deure de:**

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre d'atenció.
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.

## Formes de participació

### 1. Enquesta de satisfacció ciutadana

Periòdicament es duran a terme enquestes de satisfacció sobre els serveis que s'ofereixen en l'àmbit d'Urbanisme.

### 2. Formulació de suggeriments i queixes.

Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció especificats a la carta de serveis de l'OAC.

Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.

## Compromisos de qualitat i indicadors

### Compromisos

El 75% dels expedients de comunicacions d'obres seran revisats en un termini no superior als 30 dies.

Informarem el 75% dels procediments i requeriments per sol·licitar llicències d'obres i sobre l'estat de tramitació de l'expedient en un termini màxim de 72 hores des de la recepció de la consulta.

Programarem el 25% de les inspeccions a les activitats de nova implantació (règim d'intervenció de declaració responsable) en un termini inferior a 6 mesos, des del moment en que s'informa favorablement de la comunicació.

### Indicadors

Termini mig de revisió dels expedients.

Termini mig d'informe dels procediments i requeriments.

Percentatge total de les activitats inspeccionades.

## Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei d'Urbanisme de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

## Vigència i revisió de la carta

Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes de juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.

1a edició: Juliol de 2022