

Descripció

El Servei d'Obres Públiques i Via Pública s'encarrega d'elaborar, dirigir i executar els projectes d'obres que afecten els edificis i espais públics del municipi. Gestiona el manteniment de l'espai públic, mobiliari urbà i àrees de jocs infantils.

El Servei també s'encarrega de la tramitació de les llicències d'ocupació de la via pública i similars.

 **Destinataris** *Ciutadania i empreses.*

Línies del servei

- » Planificar, dirigir i coordinar la redacció dels projectes, execució i direcció d'obres relatives a equipaments municipals o espai públic.
- » Manteniment de la senyalització vertical i horitzontal.
- » Manteniment dels paviments de la via pública.
- » Manteniment de les instal·lacions semafòriques.
- » Manteniment de camins i vials no asfaltats en sòl urbà.
- » Manteniment del mobiliari urbà i àrees de jocs infantils.
- » Llicències d'ocupació de la via pública:
 - Terrasses.
 - Mercats no sedentaris.
 - Fires i festes.
 - Guals.
 - Llicències per a instal·lacions i xarxes de serveis urbans.
- » Gestió, control i ordenació dels mercats setmanals de parades de venda ambulants.
- » Gestió del cementiri municipal (control d'inhumacions i exhumacions, instal·lació de làpides, concessions i canvis de noms de nínxols i columbaris).

Cost per a l'usuari Ordenances Fiscals núm. 13, 17, 18, 19, 20, 21 i 24.

Canals de prestació i sol·licitud del servei

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

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

Equip tècnic	1 Arquitecta 1 Arquitecte tècnic 1 Enginyer de camins, canals i ports 3 Aux. administratius
Departament responsable	Obres Públiques i Via Pública
Àrea responsable	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).
- 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'Obres Públiques i Via Pública.

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

Garantim que complirem amb el 75% dels terminis previstos de redacció de projectes d'obres.

Garantim que complirem amb el 75% dels terminis previstos d'execució d'obres, a partir de l'adjudicació de l'empresa constructora o subministradora.

Garantim que repararem, posarem protecció o retirarem el mobiliari urbà i els elements de joc infantil que presentin desperfectes greus i impliquin risc per a les persones en un termini màxim de 48 hores en dies hàbils.

Garantim que repararem, posarem protecció o senyalització als elements que formin part dels paviments de la via pública que presentin desperfectes greus i impliquin risc per a les persones en un termini màxim de 48 hores en dies hàbils.

Indicadors

Termini de redacció del projecte i aprovacions.

Termini d'execució de les obres.

Termini de reparació, protecció o retirada de mobiliari urbà quan impliquin risc per a les persones.

Termini de reparació, protecció o senyalització dels paviments a la via pública quan presentin desperfectes greus i impliquin risc per a les persones.

Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei d'Obres Públiques i Via Pública 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