



1. Identificació del servei

Denominació:

BUS01. Transport col·lectiu urbà de viatgers

Descripció:

El transport col·lectiu urbà de viatgers ofert per l'Ajuntament del Masnou consisteix en l'operació d'un servei d'autobusos que forma part del sistema tarifari integrat i que facilita la mobilitat al municipi tenint en compte les seves particularitats orogràfiques, atenent especialment les persones amb majors dificultats (gent gran, persones amb mobilitat reduïda) i afavorint l'ús dels mitjans col·lectius.

Missió:

La **missió** del servei és oferir un transport públic que contribueixi a la millora de la mobilitat ciutadana i al desenvolupament sostenible del municipi, garantint la millor prestació a les persones usuàries i desenvolupant polítiques de responsabilitat social en el marc de la viabilitat i eficiència econòmica.

La seva **visió** és ser reconeguts per la ciutadania i les institucions com un servei de transport capdavanter a la comarca del Maresme.

El servei es presta atenent els **valors** de millora contínua, professionalitat i eficiència.

Persones destinatàries:

Públic en general i, en particular, veïns i veïnes del Masnou.

Regidoria responsable:

MO - Mobilitat i via pública

Departament responsable:

40.20 - Mobilitat i via pública.

Ubicació:

Passeig de Prat de la Riba, 1.
08320 El Masnou.

Telèfon:

93 5571645

Correu electrònic:

mobilitat@elmasnou.cat

Web:

<http://www.elmasnou.cat/guia-del-municipi/transports-publics/autobusos>

Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.



2. Actuacions o prestacions vinculades al servei

44110.11 Servei d'autobús urbà.

Descripció:

El servei de transport col·lectiu urbà de viatgers es presta mitjançant una línia (C19) que té un recorregut circular. Els horaris i les condicions del servei es regulen en el corresponent conveni amb l'empresa prestadora.

Persones destinatàries:

Ciutadania en general.

Horari:

El servei es presta amb els horaris següents:

- De dilluns a divendres, de 07.00 a 22.30 hores.
- Dissabtes, diumenges i festius de 09.00 a 22.00 hores.

Requisits d'accés:

Satisfer les tarifes corresponents.

Documents a aportar:

Títol de transport validat.

Prestació obligatòria:

Forma de gestió:

Indirecta, per concessió.

Pagament:

Sí

Ordenances:

Preu regulat per l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM).

En data 15/05/2007 es va signar el conveni d'adhesió dels serveis urbans del municipi del Masnou al sistema tarifari integrat de l'ATM.



3. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

- Ser transportat o transportada sempre que es disposi d'un bitllet o títol de transport vàlid. En cas d'avaria o aturada de l'autobús pel motiu que sigui, dret a continuar el viatge a la mateixa línia en vehicle de substitució o reserva.
- Rebre informació de les característiques de prestació del servei i de qualsevol alteració que s'hi prevegi, així com de l'oferta de títols de transport i els seus preus.
- Rebre un tracte correcte del personal de les empreses operadores, i ser atès quan es demani ajuda i informació.
- Disposar de seients d'ús preferent si es tracta d'una persona amb mobilitat reduïda o amb necessitats especials, dones embarassades o gent gran.
- Accedir amb cadira de rodes i ocupar el lloc reservat si l'autobús es troba adaptat.
- Dur saquets o objectes de fins a 100x60x25 cm. Dur altres objectes o estris en les condicions que determini l'empresa concessionària. En cap cas es poden transportar objectes o materials perillosos o que puguin causar molèsties a la resta de persones usuàries.
- Viatjar amb animals domèstics sempre que es duguin tancats en caixes o gàbies de dimensions apropiades. Les persones invidents o sordes poden viatjar amb el seu gos pigall.
- Presentar les reclamacions al servei que es considerin convenients, i rebre'n resposta.
- Obtenir transport gratuït per als infants de fins a quatre anys, sempre que no ocupin seients.
- Rebre la cobertura de l'assegurança obligatòria de viatgers, inclosa en el preu del transport.
- Accedir amb cotxet i situar-lo al lloc que es trobi indicat.
- Rebre canvi de fins a 10 € si es compra el bitllet a bord de l'autobús.

Deures:

- Dur el bitllet o títol de transport vàlid i degudament validat, també en cas de transbordament, i adequat al trajecte que es realitzi.
- Conservar el bitllet o títol de transport durant tot el viatge i mostrar-lo al personal de l'empresa operadora que el reclami.
- Accedir a l'autobús només a les parades senyalitzades i sol·licitar parada per baixar amb l'antelació suficient. Pujar i baixar de l'autobús per les portes indicades.
- No fumar al vehicle ni a la resta d'instal·lacions del servei.
- Mantenir un comportament cívic, correcte i respectuós amb la resta de passatgers i personal de l'empresa operadora.
- No malmetre ni embrutar l'autobús ni les instal·lacions del servei.
- Atendre les indicacions del personal de l'empresa operadora i no distreure al conductor.
- Cedir els seients reservats a les persones amb mobilitat reduïda o altres col·lectius especificats a la senyalització.

4. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Num.	Compromís	Objectiu
01	Millorar la satisfacció de les persones usuàries.	Realitzar anualment les enquestes de valoració del servei previstes.
02	Disposar d'informació actualitzada a l'aplicació mòbil i al web sobre el recorregut al conjunt de parades, possibles incidències, etc.	Rebre un màxim de 10 queixes en relació amb el funcionament de l'app web i el web municipal sobre la informació del bus.
03	Millorar l'accessibilitat i l'estat de conservació i neteja de les parades i el seu entorn immediat.	Disposar d'un 70% de les parades amb cobertura (marquesina).
		Disposar del 100% de la dotació d'elements informatius actualitzats i la correcta senyalització a les parades.
04	Divulgar amb eficàcia temes relacionats amb serveis de transport urbà del Masnou.	Garantir la presència mínima de 5 accions divulgatives en mitjans de comunicació i xarxes socials sobre temes de mobilitat del servei de transport públic urbà.



5. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis, dels resultats obtinguts i de la gestió de les incidències que apareguin en el servei.

Canals de participació:

L'Ajuntament del Masnou posa a disposició de les persones usuàries i de la ciutadania dos mecanismes de participació per tal que puguin col·laborar en al millora del servei i de la pròpia carta de serveis: la formulació de queixes i suggeriments (que es poden adreçar també directament a l'empresa concessionària del servei) i la realització d'aquestes enquestes de satisfacció per valorar l'atenció rebuda.

Vies de reclamació:

Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de 20 dies hàbils.

6. Normativa específica del servei

Estatutal:

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del Règim Local.
- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.

Autonòmica:

- Llei 12/1987, de 28 de maig, de regulació del transport de viatgers per carretera mitjançant vehicles de motor.

Municipal:

El servei s'ofereix en base al conveni entre el Departament de Territori i Sostenibilitat de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, l'Autoritat del Transport Metropolità, l'Ajuntament del Masnou i l'Empresa Casas, S.A. per a la millora de les comunicacions mitjançant la millora dels serveis regulars de transport públic de viatgers urbà i interurbà al Masnou.



7. Gestió de la carta de serveis

Caràcter vinculant:

Aquesta carta té naturalesa reglamentària, d'acord amb el que estableix l'article 59.2 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Per tant, és norma vinculant per l'Administració i per les persones usuàries i pot ser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en el seu apartat 4, així com també en via administrativa.

Compensacions en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou:

- Donarà explicacions de les circumstàncies que l'originen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.
- Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.

El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

Data d'aprovació:

24/09/2019

Entrada en vigor de l'aprovació:

21/02/2020

Data d'aprovació de la darrera revisió:

21/06/2021

Entrada en vigor de la darrera revisió:

03/08/2021

Seguiment:

Amb caràcter anual es farà un seguiment del contingut de la carta de serveis i particularment dels seus compromisos, de les queixes i suggeriments rebuts i de les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.

Com a resultat d'aquest seguiment es determinaran accions de millora del servei.

La informació relativa a aquest seguiment es farà pública al portal de transparència de l'Ajuntament durant el primer trimestre de cada any.

Revisió:

Cada dos anys es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne, quan s'escaigui, el seu contingut.

També es farà aquesta revisió quan es produeixi alguna de les circumstàncies següents, que afectin el servei prestat o la pròpia carta de serveis:

- Modificacions en la normativa reguladora del servei.
- Canvis en l'organització o els processos de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.