
 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	REG-GE-701
	Manteniment, conservació i neteja dels espais verds urbans	Data:	26/04/2023
		Pàg.:	1 de 6

1. Identificació del servei

Denominació:	
PAR01 Manteniment, conservació i neteja dels espais verds urbans	
Descripció:	
<p>Dur a terme el manteniment i la neteja de l'arbrat viari, de jardins, zones verdes i àrees de joc infantil. Atendre les consultes per part de la ciutadania i gestionar les incidències que se'n deriven. Vetllar per la conservació del verd urbà, gestionant replantacions d'arbrat i planta, controlant la tala d'arbres dins de les finques particulars i introduint mètodes de control fitosanitari més respectuosos per la fauna i la flora.</p> <p>Difondre les actuacions que es duen a terme mitjançant la redacció de notícies i articles per a les xarxes socials.</p> <p>Promoure el coneixement i respecte per del verd urbà que ens envolta mitjançant campanyes destinades a la ciutadania i tallers a les escoles.</p>	
Missió:	
Garantir una neteja i un manteniment de qualitat de l'arbrat viari i de les zones enjardinades i els espais verds del municipi.	
Persones destinatàries:	
Persones residents al Masnou i visitants.	
Regidoria responsable:	Departament responsable:
MS Manteniment, serveis municipals i paisatge	40.10 Manteniment, serveis i paisatge
Telèfon:	Correu electrònic:
93 557 16 00	manteniment@elmasnou.cat
Web:	
https://www.elmasnou.cat/temes/manteniment-serveis-municipals-i-paisatge	
Ubicació:	Horari d'atenció al públic:
Avinguda del Maresme, 5 08320 El Masnou	De dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores. Cal concertar cita prèvia trucant per telèfon.

2. Actuacions o prestacions vinculades al servei


17100.31	Manteniment, conservació i reposició d'arbrat viari	
Descripció:		
Selecció d'espècies, esporga, reposició d'arbres morts, tractament fitosanitari, manteniment i neteja de l'arbrat.		
Persones destinatàries:		
Ciutadania en general.		
Requisits d'accés:		
Cap.		
Documents a aportar:		
Cap.		
Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
No	Directa, amb recursos externs.	No

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	REG-GE-701
	Manteniment, conservació i neteja dels espais verds urbans	Data:	26/04/2023
		Pàg.:	2 de 6

17100.51	Manteniment i neteja de les àrees d'esbarjo de gossos (correcans)		
Descripció:			
Neteja, desinfecció i manteniment preventiu i correctiu dels elements que formen part de l'espai.			
Persones destinatàries:			
Propietàries i propietaris de gossos.			
Requisits d'accés:			
Cap.			
Documents a aportar:			
Cap.			
Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:	
Sí	Directa, amb recursos externs.	No	

17100.61	Manteniment i neteja de zones de joc infantil		
Descripció:			
Inspeccions de seguretat, neteja, manteniment i renovació dels jocs infantils.			
Persones destinatàries:			
Ciutadania en general.			
Requisits d'accés:			
Cap.			
Documents a aportar:			
Cap.			
Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:	
Sí	Directa, amb recursos externs.	No	
Normativa específica de la prestació:			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ UNE-EN 1176: Equipaments de les àrees de joc i superfícies ▪ UNE-EN 1177: Revestiment de les superfícies de les àrees de joc amortiguadores d'impactes ▪ Article 26.1a de la Llei de Bases de règim local. 			


17100.71	Manteniment, conservació i neteja de rieres		
Descripció:			
Desbrossament i conservació de les rieres.			
Persones destinatàries:			
Ciutadania en general.			
Requisits d'accés:			
Cap.			
Documents a aportar:			
Cap.			
Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:	
No	Directa, amb recursos externs.	No	

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	REG-GE-701
	Manteniment, conservació i neteja dels espais verds urbans	Data:	26/04/2023
		Pàg.:	3 de 6

17100.81	Assessorament i col·laboració en la nova obra municipal		
Descripció:			
Assessorar al departament d'urbanisme quan hi ha projectes d'obres noves per tal d'unificar i facilitar el manteniment així com recomanar espècies vegetals adequades.			
Persones destinatàries:			
Departament d'Urbanisme de l'Ajuntament.			
Requisits d'accés:			
Cap.			
Documents a aportar:			
Cap.			
Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:	
No	Directa, per la pròpia entitat.	No	

17100.82	Assessorament en sol·licituds d'obres menors de tala d'arbres		
Descripció:			
Assessorar en l'atorgament de llicències de tala d'arbres, en base al valor ornamental i biològic de l'arbre i proposar compensació per mantenir el verd urbà municipal.			
Persones destinatàries:			
Ciutadans i ciutadanes que sol·liciten llicència d'obres menors de tala.			
Requisits d'accés:			
Cap.			
Documents a aportar:			
Instància genèrica i sol·licitud de llicència d'obres menors.			
Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:	
Sí	Directa, per la pròpia entitat.	No	
Normativa específica de la prestació:			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Article 23 de l'Ordenança municipal d'edificació. 			

17100.91	Manteniment i conservació de parcs, jardins i zones verdes		
Descripció:			
Tractament i manteniment de gespes, arbustiva, arbrat, saulons, regs, jardineres, parterres, talussos, zones marrons i àrees de joc infantil.			
Persones destinatàries:			
Ciutadania en general.			
Requisits d'accés:			
Cap.			
Documents a aportar:			
Cap.			
Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:	
Sí	Directa, amb recursos externs.	No	
Normativa específica de la prestació:			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Article 26.1a de la Llei de Bases de règim local. 			

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	REG-GE-701
	Manteniment, conservació i neteja dels espais verds urbans	Data:	26/04/2023
		Pàg.:	4 de 6

17100.92	Neteja de parcs, jardins i zones verdes		
	Descripció: Neteja d'espais públics enjardinats.		
	Persones destinatàries: Ciutadania en general.		
	Requisits d'accés: Cap.		
	Documents a aportar: Cap.		
	Prestació obligatòria: Sí	Forma de gestió: Directa, amb recursos externs.	Pagament: No
	Normativa específica de la prestació: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Article 26.1a de la Llei de Bases de règim local. 		

3. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

- Realitzar consultes relacionades amb el verd urbà, jocs infantils o arbrat viari.
- Fer reclamacions o queixes pels diferents canals disponibles o de manera presencial.
- Disposar d'espais de qualitat oberts a tothom sense discriminació.


Deures:

- Demanar permisos necessaris per la tala d'arbres particulars i compensar les baixes del verd urbà.
- Mantenir la vegetació privada dins de l'espai de la finca sense envair la via pública.
- Respectar les normes d'usos i de convivència definits a les ordenances de civisme.
- Respectar la vegetació i procurar no malmetre-la.
- Respectar els elements de joc i esportius dels parcs municipals.

4. Compromisos i objectius

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

Compromisos	Objectius
01. Garantir una poda menys agressiva de l'arbrat.	01. Reduir un 2% les esporgues a brocada anualment.
02. Millorar la qualitat de la vegetació a les jardineres.	02. Tenir com a molt 5 jardineres sense planta a cada inspecció setmanal de la ruta de reg.
03. Reduir els nombre d'escocells d'arbrat viari buits.	03. Aconseguir el 98% d'escocells viaris ocupat per un arbre viu.
04. Substituir els mètodes tradicionals de tractament fitosanitaris per alternatives més sostenibles.	04. Aplicar lluita biològica de plagues a almenys dos emplaçaments anualment.
05. Mantenir els espais d'esbarjo de gossos en bon estat.	05. Garantir que hi hagi menys de 15 queixes anuals amb el manteniment de les àrees d'esbarjo de gossos.

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	REG-GE-701
	Manteniment, conservació i neteja dels espais verds urbans	Data:	26/04/2023
		Pàg.:	5 de 6

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 i dels resultats obtinguts.

Canals de participació de les persones usuàries:

- Correus electrònics rebuts a paisatge@elmasnou.cat o a l'adreça electrònica de l'OAC.
- Instàncies, queixes i suggeriments i escrits entrats per registre d'entrada.
- Avisos rebuts a través del gestor d'incidències.
- Trucades telefòniques al departament de Manteniment, Serveis municipals i paisatge.
- Missatges a xarxes socials.
- Presencialment, a les oficines del departament de Manteniment, Serveis municipals i paisatge.
- Aportacions individuals o col·lectives en els espais, òrgans o instruments de participació establerts per l'Ajuntament.

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. 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:

12/04/2023

Data d'entrada en vigor de l'aprovació:

17/05/2023

Data d'aprovació de la darrera revisió:


Data d'entrada en vigor de la darrera revisió:

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 semestre de cada any.

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	REG-GE-701
	Manteniment, conservació i neteja dels espais verds urbans	Data:	26/04/2023
		Pàg.:	6 de 6

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.

La revisió de la carta, i la subsegüent publicació, seran aprovades pel Ple de l'Ajuntament.

Les correccions de la carta que no tinguin caràcter substancial i siguin diferents de les enumerades podran ser incorporades i publicades per acord de la Junta de govern local.