
 <b>Ajuntament del Masnou</b>	Carta de serveis	Codi:	REG-GE-701
	<b>Urbanisme i obres</b>	Data:	28/07/2023
		Pàg.:	1 de 8

## 1. Identificació del servei

Denominació:	
<b>URB01 Urbanisme i obres</b>	
Descripció:	
<p>L'urbanisme és la funció pública que inclou l'ordenació, la transformació, la conservació i el control de l'ús del sòl, la urbanització i l'edificació, i la regulació de l'ús de les obres i la conservació i la rehabilitació dels edificis i les instal·lacions. Es desplega mitjançant el planejament urbanístic, que està constituït per aquell conjunt d'instruments tècnics i normatius que es redacten per ordenar l'ús del sòl i regular les condicions per transformar-lo o conservar-lo.</p> <p>El servei d'<b>Urbanisme i obres</b> de l'Ajuntament del Masnou s'encarrega de la redacció, tramitació i coordinació de les figures de planejament urbanístic i dels instruments de gestió urbanística que desenvolupen el planejament municipal, així com del desenvolupament dels mecanismes de control, seguiment i supervisió de les activitats amb transcendència urbanística que es porten a terme en el municipi en l'àmbit de l'edificació, que van des de la tramitació de les figures de planejament urbanístic fins a l'atorgament de les llicències d'obres.</p> <p>Així mateix, es gestionen els projectes tècnics i obres d'actuacions del PAM per garantir la qualitat de vida i les necessitats dels ciutadans en l'espai públic.</p>	
Missió:	
Gestionar l'activitat urbanística, la renovació urbana i la política municipal del sòl així, com les qüestions derivades de la gestió corresponent, mitjançant els instruments legals disponibles.	
Regidoria responsable:	Departament responsable:
UB Urbanisme i obres	40.30 Urbanisme, activitats, obres i projectes
Telèfon:	Correu electrònic:
93 557 17 00	<a href="mailto:urbanisme@elmasnou.cat">urbanisme@elmasnou.cat</a>
Web:	
<a href="https://www.elmasnou.cat/informacio-oficial/informacio-urbanistica">https://www.elmasnou.cat/informacio-oficial/informacio-urbanistica</a>	
Ubicació:	Horari d'atenció al públic:
Casa de la Vila Carrer de Tomàs Vives, 4, 2a planta 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


<b>15100.10</b>	<b>Planejament urbanístic</b>
Descripció:	
<p>El planejament urbanístic municipal ordena el territori a través d'instruments com el pla general d'ordenació urbanística, els plans especials, els plans parcials, els plans de millora urbana i els estudis de detall.</p> <p>El planejament és un procediment fortament regulat a nivell normatiu i, per tant, la prestació del servei ha de garantir el coneixement del marc legal per part de l'interessat, tant pel que fa als límits de les possibilitats urbanístiques com per la tramitació administrativa i els seus terminis.</p>	
Persones destinatàries:	
Ciutadania en general i serveis interns de l'Ajuntament.	
Requisits d'accés:	
Cap en particular.	
Documents a aportar:	
La documentació que exigeix la normativa urbanística vigent per a la tramitació de planejament urbanístic.	

 <b>Ajuntament del Masnou</b>	Carta de serveis	Codi:	REG-GE-701
	<b>Urbanisme i obres</b>	Data:	28/07/2023
		Pàg.:	2 de 8

Prestació obligatòria: Sí	Forma de gestió: Directa, per la pròpia entitat.	Pagament: No
Normativa específica de la prestació: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planejament urbanístic vigent consultable al registre de planejament urbanístic de Catalunya (RPUC) al web de la Generalitat de Catalunya: <a href="https://dtes.gencat.cat/rpuportal/AppJava/cercaExpedient.do?sortColumn=data&amp;fromPage=load&amp;reqCode=cerca&amp;sortDirection=1&amp;comarcaSel=21&amp;pagingPage=1&amp;municipiSel=08118&amp;">https://dtes.gencat.cat/rpuportal/AppJava/cercaExpedient.do?sortColumn=data&amp;fromPage=load&amp;reqCode=cerca&amp;sortDirection=1&amp;comarcaSel=21&amp;pagingPage=1&amp;municipiSel=08118&amp;</a></li> <li>▪ Decret legislatiu 1/2010, de 3 d agost, pel qual s aprova el Text refós de la Llei d urbanisme.</li> <li>▪ Decret 305/2006, de 18 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'urbanisme.</li> <li>▪ Decret 64/2014. Reglament sobre protecció de la legalitat urbanística.</li> <li>▪ Llei de 16 desembre 1954 sobre expropiació forçosa.</li> <li>▪ Decret legislatiu 7/2015, de 30 d octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de sòl i rehabilitació urbana.</li> </ul>		


<b>15100.20</b>	<b>Gestió urbanística</b>		
Descripció: Conjunt d'actuacions adreçades a l'execució del planejament mitjançant la urbanització i edificació dels terrenys inclosos en el seu àmbit d'aplicació (polígon): <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tramitació i modificació de la divisió poligonal, continguda o no al planejament urbanístic.</li> <li>▪ Aprovació dels estatuts i les bases d'actuació, en la modalitat de compensació bàsica del sistema de reparcel·lació.</li> <li>▪ Aprovació dels projectes de reparcel·lació i d'expropiació.</li> <li>▪ Determinació del sistema i de la modalitat d'actuació, quan no siguin establerts pels plans urbanístics, i la modificació d'aquells, siguin o no establerts pels plans urbanístics.</li> </ul>			
Persones destinatàries: Propietaris i propietàries de finques.			
Requisits d'accés: Ser propietari o propietària d'alguna finca inclosa en algun polígon d'actuació urbanística, o bé ser-ne representant de la propietat. El dret d'accés a la informació continguda als expedients urbanístics el té qualsevol persona, sense haver de demostrar un interès particular.			
Documents a aportar: La documentació que exigeix la normativa urbanística vigent per a la tramitació dels instruments de gestió urbanística.			
Prestació obligatòria: Sí	Forma de gestió: Directa, per la pròpia entitat.	Pagament: No	
Normativa específica de la prestació: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Articles 116 i següents del Text Refós de la Llei d'Urbanisme de Catalunya.</li> <li>▪ Articles 120 i següents del Reglament de la Llei d'Urbanisme de Catalunya.</li> <li>▪ Reial Decret legislatiu 7/2015, de 30 d octubre, pel qual s aprova el text refós de la Llei de Sòl i Rehabilitació Urbana.</li> </ul>			

<b>15100.30</b>	<b>Projectes d'urbanització</b>		
Descripció: Els projectes d'urbanització són projectes d'obres per a l'execució material de les determinacions dels plans urbanístics pel que fa a les obres d'urbanització dels àmbits d'actuació urbanística. Poden constituir un document integrant d'una figura de planejament urbanístic o es poden tramitar i aprovar com un document independent.			
Persones destinatàries: Propietaris i propietàries de finques.			

 <b>Ajuntament del Masnou</b>	Carta de serveis	Codi:	REG-GE-701
	<b>Urbanisme i obres</b>	Data:	28/07/2023
		Pàg.:	3 de 8

<b>Requisits d'accés:</b> Ser propietari o propietària d'alguna finca inclosa en algun polígon d'actuació urbanística, o bé ser-ne representant de la propietat. El dret d'accés a la informació continguda als expedients urbanístics el té qualsevol persona, sense haver de demostrar un interès particular.		
<b>Documents a aportar:</b> La documentació que exigeix l'article 96 Decret 305/2006, de 18 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'urbanisme.		
<b>Prestació obligatòria:</b> Sí	<b>Forma de gestió:</b> Directa, per la pròpia entitat.	<b>Pagament:</b> No
<b>Normativa específica de la prestació:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planejament urbanístic vigent consultable al registre de planejament urbanístic de Catalunya (RPUC) al web de la Generalitat de Catalunya:  <a href="https://dtes.gencat.cat/rpuportal/AppJava/cercaExpedient.do?sortColumn=data&amp;fromPage=load&amp;reqCode=cerca&amp;sortDirection=1&amp;comarcaSel=21&amp;pagingPage=1&amp;municipiSel=08118&amp;">https://dtes.gencat.cat/rpuportal/AppJava/cercaExpedient.do?sortColumn=data&amp;fromPage=load&amp;reqCode=cerca&amp;sortDirection=1&amp;comarcaSel=21&amp;pagingPage=1&amp;municipiSel=08118&amp;</a> </li> <li>▪ Decret legislatiu 1/2010, de 3 d agost, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme.</li> <li>▪ Decret 305/2006, de 18 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'urbanisme.</li> <li>▪ Ordre VIV /561/2010, d'1 de febrer, per la qual es desenvolupa el document tècnic de condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per a l'accés i utilització dels espais públics urbanitzats.</li> <li>▪ Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat.</li> <li>▪ Real Decret 505/2007, de 20 d abril, pel que s aprova las condicions bàsiques d accessibilitat i no discriminació de les persones amb discapacitat per l accés i utilització dels espais públics urbanitzats i edificacions.</li> </ul>		

<b>15100.40</b>	<b>Urbanisme: expropiació en actuacions aïllades</b>	
<b>Descripció:</b> Si no s'utilitza l'expropiació com a sistema d'actuació per polígons d'actuació urbanística complets, es pot aplicar com a actuació aïllada l'expropiació forçosa, per a l'execució de sistemes urbanístics o d'alguns dels elements que els integren, tramitada d'acord amb la legislació reguladora de l'expropiació forçosa.		
<b>Persones destinatàries:</b> Propietaris i propietàries de finques afectades pel planejament.		
<b>Requisits d'accés:</b> Ser propietari o propietària d'alguna finca afectada pel planejament urbanístic.		
<b>Documents a aportar:</b> La documentació que exigeix la normativa urbanística vigent.		
<b>Prestació obligatòria:</b> Sí	<b>Forma de gestió:</b> Directa, per la pròpia entitat.	<b>Pagament:</b> No
<b>Normativa específica de la prestació:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Articles 109 i següents del Decret legislatiu 1/2010, de 3 d agost, pel que s'aprova el Text refós de la Llei d'Urbanisme</li> <li>▪ Articles 208 i següents del Decret 305/2006, de 18 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'Urbanisme.</li> <li>▪ Llei de 16 de desembre de 1954, sobre Expropiació Forçosa.</li> <li>▪ RD legislatiu 7/2015, de 30 d octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de Sòl i Rehabilitació Urbana.</li> </ul>		


 <b>Ajuntament del Masnou</b>	Carta de serveis	Codi:	REG-GE-701
	<b>Urbanisme i obres</b>	Data:	28/07/2023
		Pàg.:	4 de 8

<b>15100.50</b>	<b>Disciplina urbanística</b>	
<p>Descripció:</p> <p>És el conjunt de regles que s'ocupen de prevenir i castigar l'incompliment de les normes urbanístiques. El seu exercici és de caràcter preceptiu i dona lloc a la incoació d'ofici d'un o més procediments que tenen per objecte, conjuntament o separadament, l'adopció de les mesures següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La restauració de la realitat física alterada i de l'ordre jurídic vulnerat.</li> <li>b) La imposició de sancions.</li> <li>c) La determinació dels danys i els perjudicis causats.</li> </ul>		
<p>Persones destinatàries:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Qualsevol persona pot presentar una denúncia però només tindrà la condició d'interessada si així ho manifesta expressament. En aquest cas, la denúncia formarà part de l'expedient i se li notificaran totes les actuacions.</li> <li>▪ Són responsables de l'incompliment de la normativa urbanística les persones propietàries, promotores, constructores i tècniques, depenent de les responsabilitats que tinguin cadascun d'ells en l'incompliment.</li> </ul>		
<p>Requisits d'accés:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En el cas de les persones presumptament responsables, únicament identificar-se.</li> <li>▪ La persona denunciant ha de manifestar expressament per escrit, en el seu cas, la seva voluntat de ser part en l'expedient. L'Ajuntament prèviament li haurà informat que, aleshores, la seva denúncia formarà part de l'expedient, el que implica que la persona denunciada hi podrà accedir.</li> </ul>		
<p>Documents a aportar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La persona denunciant haurà de presentar una instància al Registre General de l'Ajuntament.</li> <li>▪ Les persones responsables hauran d'aportar la documentació que requereixin els serveis tècnics d'Urbanisme.</li> </ul>		
<p>Prestació obligatòria:</p> <p>Sí</p>	<p>Forma de gestió:</p> <p>Directa, per la pròpia entitat.</p>	<p>Pagament:</p> <p>No</p>
<p>Normativa específica de la prestació:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Articles 199 i següents del Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'Urbanisme.</li> <li>▪ Articles 98 i següents del Decret 64/2014, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament sobre protecció de la legalitat urbanística.</li> </ul>		
<p>Observacions</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ D'acord amb la taxa per llicències urbanístiques de les Ordenances Fiscals, es pagaran 49,25 € per cada inspecció tècnica sol·licitada com a conseqüència d'una denúncia.</li> </ul>		

<b>15100.60</b>	<b>Tramitació de llicències i comunicacions prèvies d'urbanisme i obres</b>	
<p>Descripció:</p> <p>Urbanisme i obres informa, tramita i exerceix el control de les actuacions de les persones particulars en relació amb les obres que es realitzen en el municipi, vetllant pel compliment de la normativa vigent.</p> <p>Les actuacions compreses en la prestació són les següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comunicacions prèvies d'obres.</li> <li>▪ Llicències d'obres menors.</li> <li>▪ Llicències d'obres majors.</li> <li>▪ Comunicacions prèvies de primera ocupació d'edificis i instal·lacions.</li> <li>▪ Llicència de gual per l'entrada i sortida de vehicles.</li> <li>▪ Llicència per la instal·lació de rètols.</li> <li>▪ Llicència per treure arbres d'una finca particular.</li> <li>▪ Llicència d'obres per als serveis a la via pública.</li> <li>▪ Llicència per la instal·lació de grua desmuntable per obres.</li> <li>▪ Llicència de parcel·lació urbanística i llicència de divisió horitzontal.</li> <li>▪ Llicència per ocupació de la via pública per obres.</li> </ul>		
<p>Persones destinatàries:</p> <p>Ciutadania en general i, en particular, aquelles persones físiques o jurídiques que volen realitzar obres en finques particulars ubicades al municipi.</p>		



<p>Ubicació:</p> <p>Tramitació general: <b>Oficina d'Atenció Ciutadana</b> (OAC). Roger de Flor, 23 08320 El Masnou</p>		<p>Horari d'atenció al públic:</p> <p>Cal concertar cita prèvia, mitjançant:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Web municipal: cita prèvia.</li> <li>▪ WhatsApp 673 63 80 03.</li> <li>▪ Telèfon 93 557 17 77.</li> </ul> <p>De dilluns a divendres de 08.30 a 14.00 hores; dijous de 16.00 a 19.00 hores; tancat festius i vigílies de festius. Horari d'estiu (de l'1 al 31 d'agost), Setmana Santa i Nadal (dues setmanes): de dilluns a divendres de 08.30 a 14.00 hores.</p>	
<p>Atenció tècnica:</p> <p><b>Casa de la Vila</b> Tomàs Vives 4, 2a planta 08320 El Masnou</p>		<p>Cal concertar cita prèvia mitjançant:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Web municipal: cita prèvia.</li> <li>▪ WhatsApp 673 63 80 03.</li> <li>▪ Telèfon 93 557 17 77.</li> </ul> <p>De dilluns a divendres de 08.30 a 14.00 hores; dijous de 16.00 a 19.00 hores; tancat festius i vigílies de festius. Horari d'estiu (de l'1 al 31 d'agost), Setmana Santa i Nadal (dues setmanes): de dilluns a divendres de 08.30 a 14.00 hores.</p>	
<p>Requisits d'accés:</p> <p>Els corresponents a cada tràmit concret.</p>			
<p>Documents a aportar:</p> <p>Els corresponents a cada tràmit particular.</p>			
<p>Prestació obligatòria:</p> <p>Sí</p>	<p>Forma de gestió:</p> <p>Directa, per la pròpia entitat.</p>	<p>Pagament:</p> <p>Sí</p>	
<p>Ordenances fiscals</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ordenança Fiscal reguladora de l'impost sobre construccions, instal·lacions i obres</li> <li>▪ Ordenança Fiscal reguladora de la taxa per llicències o la comprovació d'activitats comunicades en matèria d'urbanisme.</li> <li>▪ Ordenança Fiscal reguladora de la taxa per concessió de plaques, patents i altres distintius anàlegs</li> <li>▪ Ordenança Fiscal reguladora de la taxa per obertura de clots o rases en terrenys d'ús públic i qualsevol remoguda del paviment o voreres a la via pública.</li> <li>▪ Ordenança Fiscal reguladora de la taxa per ocupació de terrenys d'ús públic.</li> </ul>			
<p>Normativa específica de la prestació:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals.</li> <li>▪ Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'urbanisme i modificat pel Decret legislatiu 3/2012.</li> <li>▪ Decret 64/2012, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament sobre protecció de la legalitat urbanística.</li> <li>▪ Normativa urbanística del Pla general d'ordenació del Masnou.</li> <li>▪ Reial decret 210/2018, de 6 d'abril, pel qual s'aprova el Programa de prevenció i gestió de residus i recursos de Catalunya (PRECAT20).</li> <li>▪ Ordenança municipal reguladora d'obres subjectes a règim de comunicació prèvia.</li> <li>▪ Ordenança municipal reguladora dels guals per entrada i sortida de vehicles.</li> <li>▪ Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat.</li> <li>▪ Reial Decret 314/2006, de 17 de març, pel qual s'aprova el Codi Tècnic de l'Edificació.</li> <li>▪ Ordenança municipal d'edificació.</li> <li>▪ Ordenança de civisme i convivència ciutadana.</li> </ul>			

 <b>Ajuntament del Masnou</b>	Carta de serveis	Codi:	REG-GE-701
	<b>Urbanisme i obres</b>	Data:	28/07/2023
		Pàg.:	6 de 8

<b>15100.70</b>	<b>Informació i certificats urbanístics</b>		
Descripció: Tramitació de: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Certificats d'aprofitament urbanístic.</li> <li>b) Certificats o informes de qualificació urbanística i dotació de serveis.</li> <li>c) Certificats de compatibilitat urbanística.</li> <li>d) Certificats d'inecessarietat de parcel·lació.</li> <li>e) Certificats d'antiguitat o de legalitat.</li> </ul>			
Persones destinatàries: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Qualsevol persona que ho sol·liciti.</li> </ul>			
Ubicació: <b>Presentació de sol·licituds:</b> <b>Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC).</b> Roger de Flor, 23 08320 El Masnou		Horari d'atenció al públic: <b>Cal concertar cita prèvia, mitjançant:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Web municipal: cita prèvia.</li> <li>▪ WhatsApp 673 63 80 03.</li> <li>▪ Telèfon 93 557 17 77.</li> </ul> De dilluns a divendres de 08.30 a 14.00 hores; dijous de 16.00 a 19.00 hores; tancat festius i vigílies de festius. Horari d'estiu (de l'1 al 31 d'agost), Setmana Santa i Nadal (dues setmanes): de dilluns a divendres de 08.30 a 14.00 hores.	
Atenció tècnica: <b>Casa de la Vila</b> Tomàs Vives 4, 2a planta 08320 El Masnou		Cal concertar cita prèvia mitjançant: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Web municipal: cita prèvia.</li> <li>▪ WhatsApp 673 63 80 03.</li> <li>▪ Telèfon 93 557 17 77.</li> </ul> De dilluns a divendres de 08.30 a 14.00 hores; dijous de 16.00 a 19.00 hores; tancat festius i vigílies de festius. Horari d'estiu (de l'1 al 31 d'agost), Setmana Santa i Nadal (dues setmanes): de dilluns a divendres de 08.30 a 14.00 hores.	
Requisits d'accés: Cap en particular.			
Documents a aportar: <b>Certificats de qualificació i aprofitament urbanístic:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sol·licitud de certificat urbanístic.</li> </ul> <b>Certificats d'antiguitat i legalitat urbanística:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instància genèrica.</li> </ul>			
Prestació obligatòria: Sí	Forma de gestió: Directa, per la pròpia entitat.	Pagament: Sí	
Ordenances fiscals <b>Ordenança Fiscal reguladora de la taxa per expedició de documents administratius.</b>			
Normativa específica de la prestació: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Article 105 del Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'Urbanisme (aquest article només és aplicable als certificats d'aprofitament urbanístic)-</li> <li>▪ Llei 20/2009, de 4 de desembre, de prevenció i control de les activitats, Llei 11/2009, del 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives i Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives (certificat de compatibilitat urbanística).</li> <li>▪ Ordenança Fiscal reguladora de la taxa per expedició de documents administratius (certificat d'inecessarietat de parcel·lació i certificats de legalitat i antiguitat).</li> <li>▪ Pla general d'ordenació urbana (PGOU) del Masnou (certificat de qualificació urbanística i dotació de serveis).</li> </ul>			



### 3. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

- Realitzar consultes relacionades amb el planejament urbanístic, projectes d'urbanització i obres públiques.
- Conèixer l'estat de tramitació de les llicències d'obres sol·licitades i de les comunicacions prèvies d'obres presentades, així com dels certificats sol·licitats.
- Fer reclamacions o queixes de manera presencial a l'OAC o mitjançant els altres canals de participació.
- Rebre resposta a les consultes realitzades.
- Sol·licitar visites presencials amb els serveis tècnics i càrrec electe.
- Ser atesos presencialment pels tècnics municipals, mitjançant cita prèvia.


Deures:

- Sol·licitar les llicències d'obres i presentar les comunicacions prèvies d'obres abans d'iniciar les mateixes.
- Sol·licitar la llicència prèvia a l'ocupació de la via pública com a conseqüència de la realització d'obres particulars.
- Presentar la documentació requerida pels serveis tècnics municipals per poder tramitar els expedients.
- Mantenir les propietats privades en bon estat d'ús, conservació i rehabilitació donant compliment a les condicions objectives d'habitabilitat dels habitatges, d'acord amb la normativa urbanística.
- Facilitar l'entrada al personal tècnic municipal per realitzar inspeccions de les obres que s'executin.

### 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 la publicitat de les figures de planejament.	01. Publicar el 100% de les figures de planejament als canals legalment establerts.
02. Concedir les llicències d'obres dins dels terminis legals.	02. Concedir el 100% de les llicències d'obres menors dins del termini màxim d'un mes. 03. Concedir el 100% de les llicències d'obres majors dins del termini màxim de dos mesos.
03. Evitar la caducitat dels expedients de disciplina urbanística.	04. Tramitar el 100% dels expedients dins del termini (sis mesos).
04. Millorar els terminis de lliurament dels certificats urbanístics.	05. Concedir el 100% dels certificats urbanístics en el termini de 10 dies des de l'emissió de l'informe tècnic.

 <b>Ajuntament del Masnou</b>	Carta de serveis	Codi:	REG-GE-701
	<b>Urbanisme i obres</b>	Data:	28/07/2023
		Pàg.:	8 de 8

## 5. Qualitat i millora del servei

### Gestió de la qualitat:

La qualitat del servei es gestionarà mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta i dels resultats obtinguts, recollits en la memòria anual.

### Canals de participació de les persones usuàries:

- Aportacions individuals o col·lectives en els espais, òrgans o instruments de participació establerts.
- Escrits o instàncies presentades a través del registre d'entrada.
- Bústia de queixes, suggeriments o propostes disponible a la seu electrònica de la web municipal.
- Avisos enviats a través de l'aplicació Gestió d'incidències.
- Correus electrònics rebuts a urbanisme@elmasnou.cat o a l'adreça electrònica de l'OAC.
- Trucades telefòniques al departament d'Urbanisme i Obres.
- Opinions a través de les xarxes socials.

### 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 analitzarà les causes i es proposaran unes mesures correctores per tal d'evitar que la situació es repeteixi. 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.

### 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.