

1. Identificació del servei

Denominació:	Autobús urbà		
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:	4020	Mobilitat i via pública	
Departament responsable:	4.10.00.00.30	Mobilitat i via pública	

2. Accés al servei

Ubicació:	Passeig de Prat de la Riba, 1. 08320 El Masnou.		
Web:	http://www.elmasnou.cat/guia-del-municipi/transport-publics/autobusos		
Telèfon:	93 5571645		
Correu electrònic:	mobilitat@elmasnou.cat		
Horari d'atenció al públic:	De dilluns a divendres, de 09.00 a 14.00 hores.		

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
44110.00	Servei d'autobús urbà.

44110.00	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 d'atenció:	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:	No
	Forma de gestió:	Indirecta.
	Pagament:	Sí
	Ordenança fiscal:	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.

4. 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.
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.

5. Compromisos i objectius

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

Compromisos	Objectius	Descripció
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.
	128	Garantir la presència d'un mínim d'accions divulgatives en mitjans de comunicació i xarxes socials sobre temes de mobilitat del servei de transport públic urbà.
40		Complir amb els requisits propis de l'actuació, d'acord amb els estàndards més avançats.
	124	Rebre un nombre màxim i reduït de queixes en relació amb el funcionament de l'app web i el web municipal sobre la informació del bus.
	126	Disposar d'un percentatge alt d'elements informatius actualitzats i de la correcta senyalització a les parades.
41		Dotar-se dels recursos materials necessaris per una bona prestació.
	125	Disposar d'un percentatge mínim de les parades amb cobertura (marquesina).
90		Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.
	122	Realitzar anualment les enquestes de valoració del servei previstes.
	123	Obtenir una valoració mitjana alta del servei d'autobús urbà a l'enquesta a les persones usuàries.

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:	La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació de la seva carta de serveis, dels resultats obtinguts i de la gestió de les incidències que apareguin en el servei.
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 vint dies hàbils.
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'origenen 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.

7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:	Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local
Normativa autonòmica:	Llei 12/1987, de 28 de maig, de regulació del transport de viatgers per carretera mitjançant vehicles de motor. 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.

8. Gestió de la carta de serveis

Caràcter jurídic de la carta:	L'article 23.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposa que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició de la ciutadania, empreses i professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent. Així mateix, d'acord amb el que estableix l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, modificat per l'article 179.1 de la LLEI 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament. Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense perturbacions alienes que n'alterin el funcionament. Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta. Les cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou, així com les seves modificacions, s'aproven per acord de la Junta de Govern Local. D'aquest acord se'n farà publicitat a la Seu Electrònica (e-Tauler) i se'n donarà compte al Ple municipal en un punt específic de l'ordre del dia de la següent sessió que s'hagi de celebrar. El text íntegre i actualitzat de les cartes es publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i, en compliment de l'article 9.1.j) de l'esmentada Llei 19/2014, al Portal de Transparència de l'Ajuntament.
Revisió de la carta:	Anualment es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne el seu contingut, quan s'escaigui. En aquesta revisió es tindran en consideració les possibles modificacions en la normativa reguladora del servei, els canvis en l'organització o els processos de treball o altres circumstàncies que afectin les característiques del servei prestat o el contingut de la pròpia carta de serveis.
Seguiment d'objectius i resultats i avaluació de la carta:	Amb caràcter anual es farà un seguiment dels objectius de la carta de serveis i dels resultats assolits, així com una avaluació basada en aquests resultats, les queixes i suggeriments rebuts i les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.
Número d'expedient:	X2023003863
Data d'aprovació:	27/06/2024
Data de publicació al BOPB:	27/06/2024
Data d'entrada en vigor:	27/06/2024

9. Observacions

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.