

1. Identificació del servei

Denominació:	Urbanisme i obres	
Descripció:	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. El servei d'Urbanisme i obres 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. 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.	
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.	
Persones destinatàries:		
Regidoria responsable:	4030	Urbanisme i obres
Departament responsable:	4.10.00.00.10	Urbanisme, projectes, obres, manteniment i serveis urbans

2. Accés al servei

Ubicació:	Casa de la Vila Carrer de Tomàs Vives, 4, 2a planta 08320 El Masnou
Web:	https://www.elmasnou.cat/informacio-oficial/informacio-urbanistica
Telèfon:	93 557 17 00
Correu electrònic:	urbanisme@elmasnou.cat
Horari d'atenció al públic:	De dilluns a divendres, de 08.30 a 14.00 hores. Cal concertar cita prèvia, trucant per telèfon.

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
15100.10	Planejament urbanístic.
15100.20	Gestió urbanística.
15100.30	Projectes d'urbanització.
15100.40	Urbanisme: expropiació en actuacions aïllades.
15100.50	Disciplina urbanística.
15100.60	Tramitació de llicències i comunicacions prèvies d'obres.
15100.80	Informació i certificats urbanístics.

15100.10	Planejament urbanístic.	
	Descripció:	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. 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.
	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.
	Prestació obligatòria:	Sí
	Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
	Pagament:	No

15100.20	Gestió urbanística.	
	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): • Tramitació i modificació de la divisió polygonal, continguda o no al planejament urbanístic. • Aprovació dels estatuts i les bases d'actuació, en la modalitat de compensació bàsica del sistema de reparcel·lació. • Aprovació dels projectes de reparcel·lació i d'expropiació. • 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.
	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

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi: URB/2024.01
	Urbanisme i obres	Data: 16/05/2025
		Pàg.: 3 de 7

15100.30	Projectes d'urbanització.	
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.	
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 l'article 96 Decret 305/2006, de 18 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'urbanisme.	
Prestació obligatòria:	Sí	
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.	
Pagament:	No	
15100.40	Urbanisme: expropiació en actuacions aïllades.	
Descripció:	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.	
Persones destinatàries:	Propietaris i propietàries de finques afectades pel planejament.	
Requisits d'accés:	Ser propietari o propietària d'alguna finca afectada pel planejament urbanístic.	
Documents a aportar:	La documentació que exigeix la normativa urbanística vigent.	
Prestació obligatòria:	Sí	
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.	
Pagament:	No	
15100.50	Disciplina urbanística.	
Descripció:	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 separatament, l'adopció de les mesures següents: 1. La restauració de la realitat física alterada i de l'ordre jurídic vulnerat. 2. La imposició de sancions. 3. La determinació dels danys i els perjudicis causats.	
Persones destinatàries:	- 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. - 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.	
Requisits d'accés:	- En el cas de les persones presumptament responsables, únicament identificar-se. - La persona denunciante 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. Per a cada inspecció tècnica sol·licitada, es pagarà l'import indicat a l'Ordenança	
Documents a aportar:	- La persona denunciante haurà de presentar una instància al Registre General de l'Ajuntament. - Les persones responsables hauran d'aportar la documentació que requereixin els serveis tècnics d'Urbanisme.	
Prestació obligatòria:	Sí	
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.	
Pagament:	Sí	
Ordenança fiscal:	Taxa per llicències o la comprovació d'activitats comunicades en matèria d'Urbanisme.	

15100.60	Tramitació de llicències i comunicacions prèvies d'obres.	
Descripció:	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. Les actuacions compreses en la prestació són les següents: • Comunicacions prèvies d'obres. • Llicències d'obres menors. • Llicències d'obres majors. • Comunicacions prèvies de primera ocupació d'edificis i instal·lacions. • Llicència de gual per l'entrada i sortida de vehicles. • Llicència per la instal·lació de rètols. • Llicència per treure arbres d'una finca particular. • Llicència d'obres per als serveis a la via pública. • Llicència per la instal·lació de grua desmuntable per obres. • Llicència de parcel·lació urbanística i llicència de divisió horitzontal. • Llicència per ocupació de la via pública per obres.	
Persones destinatàries:	Ciutadania en general i, en particular, aquelles persones físiques o jurídiques que volen realitzar obres en finques particulars ubicades al municipi.	
Ubicació:	Tramitació general: Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC). Roger de Flor, 23 08320 El Masnou	Atenció tècnica: Casa de la Vila. Tomàs Vives 4, 2a. planta 08320 El Masnou
Horari d'atenció:	Cal concertar cita prèvia, mitjançant: • Web municipal: cita prèvia. • WhatsApp 673 63 80 03. • Telèfon 93 557 17 77. De dilluns a divendres de 08.30 a 14.00 hores. OAC també 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:	Els corresponents a cada tràmit concret.	
Documents a aportar:	Els corresponents a cada tràmit particular.	
Prestació obligatòria:	Sí	
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.	
Pagament:	Sí	
Ordenança fiscal:	• Ordenança Fiscal reguladora de l'impost sobre construccions, instal·lacions i obres. • Ordenança Fiscal reguladora de la taxa per llicències o la comprovació d'activitats comunicades en matèria d'urbanisme. • Ordenança Fiscal reguladora de la taxa per concessió de plaques, patents i altres distintius anàlegs. • 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. • Ordenança Fiscal reguladora de la taxa per ocupació de terrenys d'ús públic.	

15100.80	Informació i certificats urbanístics.	
Descripció:	Tramitació de: 1. Certificats d'aprofitament urbanístic. 2. Certificats o informes de qualificació urbanística i dotació de serveis. 3. Certificats de compatibilitat urbanística. 4. Certificats d'innecessarietat de parcel·lació. 5. Certificats d'antiguitat o de legalitat.	
Persones destinatàries:	Qualsevol persona que ho sol·liciti.	
Ubicació:	Tramitació general: Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC). Roger de Flor, 23 08320 El Masnou	Atenció tècnica: Casa de la Vila. Tomàs Vives 4, 2a. planta 08320 El Masnou
Horari d'atenció:	Cal concertar cita prèvia, mitjançant: • Web municipal: cita prèvia. • WhatsApp 673 63 80 03. • Telèfon 93 557 17 77. De dilluns a divendres de 08.30 a 14.00 hores. OAC també 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:	Certificats de qualificació i aprofitament urbanístic: • Sol·licitud de certificat urbanístic. Certificats d'antiguitat i legalitat urbanística: • Instància genèrica.	
Prestació obligatòria:	Sí	
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.	
Pagament:	Sí	
Ordenança fiscal:	Ordenança Fiscal reguladora de la taxa per expedició de documents administratius.	

4. 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.
Canals de participació:	• 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. • Opiniions a través de les xarxes socials.

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
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.
	001	Concedir un percentatge significatiu dels certificats urbanístics en el termini de 10 dies a comptar des de l'emissió de l'informe tècnic.
40		Complir amb els requisits propis de l'actuació, d'acord amb els estàndards més avançats.
	002	Concedir un percentatge alt de les llicències d'obres menors dins del termini màxim d'un mes.
	003	Concedir un percentatge alt de les llicències d'obres majors dins del termini màxim de dos mesos.
	004	Tramitar un percentatge significatiu dels expedients de disciplina urbanística dins del termini de sis mesos.
80		Incrementar la transparència en relació amb les actuacions.
	005	Publicar un percentatge alt de les figures de planejament urbanístic als canals legalment establerts.

6. 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.
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.
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.

7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:	Reial Decret 1492/2011, de 24 d'octubre, pel que s'aprova el Reglament de valoracions de la Llei de Sòl.
	Reial Decret Legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, pel que s'aprova el text refós de la Llei de Sòl i Rehabilitació Urbana.
Normativa autonòmica:	Llei 23/1983, de 21 de novembre, de política territorial.
	Decret 305/2006, de 18 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'urbanisme.
	Llei 3/2009, del 10 de març, de regularització i millora d'urbanitzacions amb dèficits urbanístics.
	Decret Legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme.
	Decret 64/2014, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament sobre protecció de la legalitat urbanística.
Normativa municipal:	Ordenança municipal reguladora de les activitats i instal·lacions de radiocomunicació.
	Ordenança d'obres subjectes a comunicació prèvia
	Ordenança reguladora de la instal·lació d'antenes parabòliques
	Ordenança municipal reguladora d'activitats subjectes al règim de comunicació en l'àmbit territorial del Masnou
	Ordenança reguladora dels guals per entrada i sortida de vehicles.
	Ordenança municipal d'edificació (text refós)

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 pertorbacions 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:	X2022015901
Data d'aprovació:	05/01/2024
Data de publicació al BOPB:	05/01/2024
Data d'entrada en vigor:	05/01/2024