Ajuntament de Sallent,
Cabrianes i Cornet

CARTA DE SERVEIS D'URBANISME

DESCRIPCIÓ

L'objectiu dels Serveis Tècnics d'Urbanisme de l'Ajuntament de Sallent és planificar de forma coherent i funcional l'ordenació del territori, vetllar pel correcte desenvolupament del planejament urbanístic del Pla d'Ordenació Urbanística Municipal (POUM) i crear un model de municipi sostenible i respectuós amb el medi ambient.

S'ocupa de la tramitació de llicències, informació urbanística, control de l'estat de conservació d'edificis i instal·lacions, disciplina urbanística, planejament i gestió urbanística. També és l'àrea responsable de l'elaboració de projectes en equipaments, espais públics i instal·lacions (enllumenat, clavegueram, etc.), així com de la seva execució, el manteniment d'edificis, de la via pública, del clavegueram, dels serveis i instal·lacions municipals.

UNITAT RESPONSABLE

Regidoria responsable: Urbanisme i obres públiques

Regidora responsable: Miquel Estruch (estruchcm@sallent.cat)

Missió i valors: La nostra missió és promoure un urbanisme de qualitat per al municipi.

- Compromís amb els valors ètics i democràtics.
- Integritat i responsabilitat, amb vocació i orientació de servei públic.
- Respecte a la legalitat i a la diversitat.
- Amb la proximitat amb el territori, cooperant amb els seus agents i institucions.
- Des de la professionalitat.
- Amb vocació de transparència.

Serveis:

Informació urbanística

Llicències i comunicacions urbanístiques

Planejament i gestió urbanística

Projectes i obres municipals

TRÀMITS RELACIONATS

Sol·licitud de llicència d'obres majors

Sol·licitud de llicència d'obres menors

Comunicació prèvia d'obres

Comunicació prèvia de llicència de primera ocupació i/o utilització dels edificis i les construccions

Sol·licitud de llicència de divisió horitzontal

Sol·licitud de certificat de compatibilitat urbanística

Sol·licitud de certificat d'antiguitat i legalitat

Sol·licitud de certificat d'aprofitament i règim urbanístic

Sol·licitud de certificat d'informe tècnic en matèria urbanística

Llicència d'instal·lació de grua-torre

Devolucions de fiances d'expedients d'obres o urbanístics

NORMATIVA REGULADORA

- Ordenança reguladora del soroll i les vibracions.
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament General de Protecció de Dades).
- Pla d'Ordenació Urbanística Municipal de Sallent (POUM)
- 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.
- Decret 305/2006, de 18 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'urbanisme.
- Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals.
- Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación.
- Decret 141/2012 sobre condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat.
- Ordenança municipal reguladora de l'atorgament de llicències de primera ocupació o utilització d'edificis i instal·lacions
- Ordenança reguladora de les autoritzacions de terrasses de restauració i el seu mobiliari a l'espai públic

DRETS I DEURES DELS USUARIS I USUÀRIES

Teniu dret a:

1. Rebre atenció per part d'una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
2. Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les sol·licituds realitzades.
3. Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les peticions.
4. Rebre un tracte respectuós i àgil, obtenint informacions entenedores i complertes.
5. Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals prestats per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial o en línia).

6. Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la pròpia intimitat.
7. Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
8. Rebre consulta periòdica sobre la percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

Heu de complir amb el deure de:

1. Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
2. Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
3. Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
4. Respectar l'ordre d'atenció.
5. Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
6. Assegurar-se de llegir i comprendre allò que se signa.

COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVALUACIÓ

Els nostres compromisos:

- Atenció individualitzada, prèvia concertació de cita.
- Disponibilitat per atendre consultes telefòniques i per correu electrònic.
- Oferir a les persones interessades en els procediments de planejament o gestió urbanística, informació actualitzada.
- Avaluar els projectes de llicències d'obres i instal·lacions, comunicar les discrepàncies, si n'hi ha, i concedir les llicències.
- Avaluar les comunicacions prèvies d'obres i comunicar les discrepàncies, si n'hi ha.
- Avaluar els projectes de parcel·lació, divisió horitzontal o segregació de finques, comunicar les discrepàncies, si n'hi ha, i concedir les llicències.
- Expedir les devolucions de fiances sol·licitades.
- Expedir els certificats en matèria urbanística.

Com mesurem els nostres compromisos:

- Nombre de queixes justificades per rebre cita prèvia en un període superior a set dies, excepte en període de vacances.
- La resolució dels expedients no serà superior al seu corresponent període de tramitació en el 90 % de les sol·licituds.

MECANISMES DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

La ciutadania té dret a formular queixes, suggeriments i propostes d'actuació o millora en relació al funcionament dels serveis públics.

El tràmit es pot fer:

- Telemàticament a través de *Queixes, suggeriments i propostes*
- Presencialment a l'Ajuntament de Sallent, Cabrianes i Cornet de dilluns a divendres en horari de 7.30 a 14.45 (i dimarts horari ininterromput fins a les 18.00 h).

APROVACIÓ, ACTUALITZACIÓ I RENDIMENT DE COMPTES

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada al Ple Municipal de l'Ajuntament de Sallent el dia 20 de desembre de 2022.

El contingut es revisarà i actualitzarà un cop l'any o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.

Data d'actualització de la carta de serveis: anual.