

# CARTA DE SERVEIS

---

## PARC DE VALLPARADÍS

---

*La Carta de Serveis està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tenen interès en conèixer els serveis que oferim, els informa de les condicions en què es presten i alhora apropa l'Administració municipal a les persones que en són usuàries.*

*La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència.*

Data d'aprovació: 19 de març de 2018

---

## 1. QUI SÓM

---

Nom del servei :	Parc de Vallparadís
Àrea:	Territori i Sostenibilitat
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de Territori i Sostenibilitat
Responsable tècnic:	Direcció del Servei d'Obres i Manteniment de l'espai Públic
Línies de servei:	Servei de Gestió de l'espai Públic

## 2. ON SÓM

---

Adreça Carrer de la Igualtat, 52. 08222. Terrassa

Telèfon: 93 736 34 60

Web: <http://www.terrassa.cat/ca/vallparadis>

Correu electrònic: [gestio.espai.public@terrassa.cat](mailto:gestio.espai.public@terrassa.cat)

Horaris (Oficines)

Atenció presencial de dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00

Atenció telefònica de dilluns a divendres, de 8:00 a 14:00

## 3. QUÈ FEM

---

### **Missió**

Gestionar el manteniment integral del Parc de Vallparadís, mitjançant accions preventives i correctives que garanteixin el bon estat dels elements que l'integren, per disposar d'un espai d'activitat lúdica, cultural i esportiva obert a tota la ciutadania, amb les majors garanties possibles d'accessibilitat i seguretat.

### **Serveis que oferim**

Realitzem la conservació i manteniment integral del Parc optimitzant els recursos emprats.

- Manteniment, millora i neteja de vials, superfícies dures i toves, murs, embornals i superfícies verdes.
- Manteniment, millora i conservació de gespes, arbustiva i arbrat.
- Manteniment, millora i neteja de bancs, baranes i altres elements de mobiliari.
- Manteniment i neteja de les instal·lacions (lavabos públics, ascensors, etc.)
- Manteniment i neteja de papereres i expenedors de bosses d'excrements de gossos.
- Manteniment i millora de les zones de jocs infantils.
- Manteniment i millora d'instal·lacions hidràuliques (reg, basses ornamentals, canal,...).
- Manteniment de les àrees de lliure circulació de gossos.

## 4. PER A QUI HO FEM

---

Ens adrecem a la ciutadania en general.

## 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

---

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem

<b>Garantir que el parc presenti un adequat estat de neteja</b>	
Revisar diàriament i abans de les onze del matí, tots els camins del Parc i netejar els que estiguin bruts.	Nombre de revisions de camins fetes mensualment.
Revisar diàriament i abans de les onze del matí les papereres del Parc i buidar les que estiguin plenes.	Nombre de revisions de papereres fetes mensualment
Revisar diàriament i abans de les onze del matí, els expenedors de bosses per a excrements i reposar els que estiguin buits.	Nombre de revisions d'expenedors de bosses fetes mensualment.
<b>Mantenir les àrees de lliure circulació de gossos en un adequat estat d'ús.</b>	
Netejar diàriament les àrees de lliure circulació de gossos.	Nombre de neteja de cada àrea
Desodoritzar i desinfectar trimestralment les àrees de lliure circulació de gossos.	Nombre de tractaments de desodorització fetes per cada àrea. Nombre de tractaments de desinfecció fetes per cada àrea.
<b>Reduir l'impacte ambiental en la gestió del Parc</b>	
No superar 3 tractaments químics anuals, en les actuacions normals per combatre les plagues d'arbres i plantes.	Nombre de tractaments químics
<b>Mantenir en condicions òptimes de seguretat, neteja i ús les zones de joc infantil.</b>	
Realitzar una inspecció visual diària de cadascuna de les zones de joc infantil.	Nombre d'inspeccions fetes mensualment per cada zona.
Realitzar una revisió funcional un cop al mes de cadascuna de les zones de joc infantil.	Nombre de revisions funcionals fetes mensualment per cada zona.
Realitzar una revisió exhaustiva un cop l'any de cadascuna de les zones de joc infantil.	Nombre de revisions exhaustives fetes anualment per cada zona.
Llaurar quinzenalment la sorra de les àrees de jocs infantils	Nombre de llaurat de sorra fetes mensualment per cada zona
Retirar o assegurar en 24 hores els elements de mobiliari o jocs infantils en	Temps emprat en la retirada o assegurament dels elements, un cop

els casos de desperfectes greus.	rebut l'avís.
<b>Mantenir en condicions òptimes de seguretat i ús els elements de mobiliari del Parc</b>	
Retirar o assegurar en 24 hores els elements de mobiliari (bancs, baranes etc.) en els casos de desperfectes greus	Temps emprat en la retirada o assegurament dels elements, un cop rebut l'avís.
<b>Garantir un bon estat de conservació de les zones verdes del Parc</b>	
Segar 4 cops l'any els talussos del parc amb menys pendent i 2 els que tenen més pendent.	Nombre de segades realitzades per cada talús.
Podem i revisem un a un els arbres centenaris com a mínim dos cops l'any, una sempre abans de Festa Major.	Nombre de podes realitzades anualment
Podem i revisem tots els arbres del Parc, que per espècie ho necessiten, en cicles quinquennals	Nombre d'arbres podats anualment

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

A la vista dels resultats, el Servei podrà revisar la carta i els objectius que fan referència als compromisos.

## 6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'ajuntament.

### Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d' Atenció Ciutadana](https://aoberta.terrassa.cat/oficines). <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.  
Trucades des de fora de Terrassa      Telèfon: 900 920 010

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i

el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

## **7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE**

---

### **Normativa específica**

UNE- EN 1176-7:2009: Equipament de les àrees de joc i superfícies. Part 7: Guia per a la instal·lació, inspecció, manteniment i utilització.

UNE-EN 1177: 2009 Revestiments de les superfícies de les àrees de joc absorbidores d'impactes. Determinació de l'altura de caiguda crítica.

Reial Decret 1311/2012, de 14 de setembre, pel que s'estableix el marc d'actuació per a assolir un ús sostenible dels productes fitosanitaris.

Ordre VIV/561/2010, de 1 de febrer, per la que es desenvolupa el document tècnic de condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per a l'accés i utilització dels espais públics urbanitzats.

## **8. DRETS I DEURES**

---

### **DRETS**

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ Dret a rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ Dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ Dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.

- ✓ Dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

## **DEURES**

- ✓ Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta, especialment les convocatòries i citacions.
- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics i les instal·lacions.
- ✓ Respectar els equips professionals que s'encarreguen de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei. Aportar la documentació requerida per a la participació en les actuacions demandades.

## **9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ**

---

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de març de 2018.

El contingut es revisarà i actualitzarà 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.
-