

# CARTA DE SERVEIS

---

## LLICÈNCIES I PROTECCIÓ DE LA LEGALITAT

---

*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: .....

---


## 1. QUI SÓM

---

Nom del servei :	Servei de Llicències i Protecció de la Legalitat
Àrea:	Territori i Sostenibilitat
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de Territori i Sostenibilitat
Responsable tècnic:	Cap del Servei de Llicències i Protecció de la Legalitat
Línies de servei:	Serveis d'Urbanisme

## 2. ON SÓM

---

Adreça	Carrer Pantà, núm. 20 – 2a planta 
Telèfon:	937 336 900
Web:	<a href="http://www.terrassa.cat/urbanisme">http://www.terrassa.cat/urbanisme</a>
Correu electrònic:	<a href="mailto:urbanisme.oficinaadministrativa@terrassa.cat">urbanisme.oficinaadministrativa@terrassa.cat</a>
Horaris (Oficines)	Atenció presencial de dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00h
Atenció telefònica de dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00h	
	Seu electrònica: 24 hores, 365 dies l'any

## 3. QUÈ FEM

---

### **Missió**

Tramitació de tot tipus de llicències d'obres, així com la comprovació de que aquestes s'ajusten a la normativa urbanística en matèria d'edificació.

### **Serveis que oferim**

- Oferir a la ciutadania en general i als professionals, informació i assessorament tècnic sobre llicències i comunicacions prèvies d'obres.
- Tramitar i atorgar tot tipus de llicències (obres majors, obres menors, rases, tanques i sitges, parcel·lacions i divisions horitzontals).
- Tramitar i atorgar les autoritzacions d'establiment de zona de càrrega i descàrrega per obres.
- Tramitar i assabentar les comunicacions de primera utilització i ocupació.
- Tramitar i assabentar les comunicacions prèvies d'obres.
- Tramitar les sol·licituds d'informe a la Direcció General de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvaments de la Generalitat de Catalunya.
- Tramitar i resoldre les peticions sobre informacions diverses referents a totes les tipologies d'expedients que es tramiten al servei així com informació sobre normativa d'edificació.

- Executar inspeccions urbanístiques amb la finalitat de verificar el compliment de la legalitat urbanística.
- Facilitar a la ciutadania noves eines d'informació i ajuda:  
 Qüestionari d'obres:  
[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScsZJk82T4R5WSleF2ZhpN8zIYdrMwqtM-PDsVZZSn9ynl\\_5A/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScsZJk82T4R5WSleF2ZhpN8zIYdrMwqtM-PDsVZZSn9ynl_5A/viewform)

#### 4. PER A QUI HO FEM

---

Ens adrecem a la ciutadania en general i als professionals de l'edificació.

#### 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

---

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Tramitació de la sol·licitud d'assenyalament de dates per realitzar obres a la via pública associades a Rases i a Comunicats d'Obra, en un termini de 2 dies.	Dies transcorreguts entre la petició i el lliurament del document signat digitalment.
En un 85% dels casos resoldre i donar resposta a les peticions sobre informacions diverses referents a totes les tipologies d'expedients que es tramiten al servei així com informació sobre normativa d'edificació en un termini d'1 mes.	Dies transcorreguts entre la petició i el lliurament del document.
Tramitar les sol·licituds d'informe a la Direcció General de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvaments de la Generalitat de Catalunya en un termini de 3 dies.	Dies transcorreguts entre l'arribada de la sol·licitud al servei i la presentació d'aquesta al registre de l'organisme competent.

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

#### 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**

- Ordenança municipal de llicències urbanístiques
- Ordenança d'obres i instal·lacions de serveis en domini públic municipal
- Normes urbanístiques del Pla d'ordenació urbanística municipal (POUM)
- Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme.
- Llei 3/2012, de 22 de febrer, de modificació del text refós de la Llei d'urbanisme, aprovat pel Decret legislatiu 1/2010, del 3 d'agost.
- Llei 16/2015, de 21 de juliol, de simplificació de l'activitat adm. de la Generalitat i dels governs locals i d'impuls de l'activitat econòmica.
- Decret 305/2006, de 18 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'urbanisme.
- Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991 (accessibilitat, supressió de barreres arquitectòniques), i Codi d'Accessibilitat.
- Decret 21/2006, de 14 de febrer, pel qual es regula l'adopció de criteris ambientals i d'ecoeficiència en els edificis.
- Reial decret 314/2006, de 17 de març, pel qual s'aprova el Codi tècnic de l'edificació.
- Criteris d'interpretació de la normativa urbanística i sectorial (taula tècnica).
- Llei 12/2012, de 26 de desembre, de mesures urgents de liberalització de comerç i de determinats serveis.
- Llei 14/2013, de 27 de setembre, de suport als emprenedors i la seva internacionalització

- Decret 141 /2012 sobre condicions mínimes d'habitabilitat del habitatges i la cèdula d'habitabilitat.

## **Règim econòmic**

- Ordenança fiscal 3.1 Taxa per a l'administració de documents i prestació de serveis.
- Ordenança fiscal 3.2 Taxa per serveis urbanístics.
- Ordenança fiscal 3.7. Taxa per l'accés de vehicles des de la via pública a locals o recintes i reserves de la via pública per a l'aparcament exclusiu, i zones de prohibició d'estacionament en el cantó contrari de la calçada davant els guais.
- Ordenança fiscal 3.11. Taxa per l'aprofitament del sòl, vol i subsòl de la via pública.

## **8. DRETS I DEURES**

---

### **DRETS**

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, 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 .....

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.