

CARTA DE SERVEIS


LLICENCIES I PROTECCIÓ DE LA LEGALITAT

La Carta de serveis s'adreça a la ciutadania, entitats i professionals que volen conèixer els serveis que s'ofereixen i les condicions en què es presten. La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència, i apropa l'Administració municipal a les persones usuàries.

1. QUI SOM

Nom del servei : Servei de Llicències i Inspecció
Àrea: Territori i Habitatge
Responsable polític: Tinència d'Alcaldia de Territori i Habitatge
Responsable tècnic: Cap del Servei de Llicències i Inspecció
Línies de servei: Serveis d'Urbanisme

2. ON SOM

Adreça: Carrer Pantà, núm. 20, 2a planta 
Telèfon: 937 336 900
Web: <http://www.terrassa.cat/urbanisme>
Correu electrònic: urbanisme.oficinaadministrativa@terrassa.cat
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

4. PER A QUI HO FEM

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

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
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.	Mitjana dels dies transcorreguts entre la petició i el lliurament del document.
Donar resposta a les consultes tècniques adreçades per correu electrònic a la bústia tècnica en 15 dies naturals.	Mitjana del dies transcorreguts entre la recepció del correu i la seva resposta (sigui també per correu electrònic, trucada telefònica o la concertació d'una visita presencial o telemàtica)
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 hàbils.	Mitjana del 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 dona 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, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- ✓ Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- ✓ Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils 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 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya
- 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.
- DECRET 64/2014, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament sobre protecció de la legalitat urbanística.

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

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i 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 exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.

- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A 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.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

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.