



## Ajuntament de La Coma i la Pedra

### IDENTIFICACIÓ

Carta serveis Urbanisme

### INTRODUCCIÓ

La informació urbanística presta un servei d'atenció individualitzada sobre la informació de caire urbanístic de qualsevol finca de la Coma i la Pedra

L'atenció que es realitza fa referència a la informació tècnica sobre planejament i gestió urbanística vigent, així com expedients que estan en període d'informació pública.

El destinatari d'aquest servei és la ciutadania en general, resident o no a la Coma i la Pedra, tot i que habitualment qui en fa major demanda són els agents de la construcció, agents propietat immobiliària i propietaris o llogaters de finques

La concessió de llicències d'obres i la validació de les comunicacions presentades respon a la visió de ciutat que té el municipi i que s'ha concretat en el planejament urbanístic general, alhora que està subjecte a la normativa supramunicipal, urbanística, ambiental i de qualsevol altre àmbit.

Tan el planejament com la posterior gestió urbanística són procediments fortament regulats a nivell normatiu i per tan la prestació del servei ha de garantir el coneixement del marc legal per part de l'interessat, tan pel que fa als límits de les possibilitats urbanístiques com per la tramitació administrativa i els seus terminis

El procediment a seguir està fixat per l'ordenament jurídic vigent, amb tot, l'ajuntament té la seva opció de millora en la gestió d'aquests expedients, buscant l'agilitat, la reducció de burocràcia i la gestió unificada del procés, procurant fer-lo tan eficaç com sigui possible

Els serveis urbans, d'abastament d'aigua, de clavegueram, d'enllumenat públic i recollida d'escombraries són una de les competències locals amb un impacte més directe sobre la ciutadania. Una gestió eficient, que resolgui les incidències sense disparar el cost, és l'objectiu que es fixa l'Ajuntament.

L'Ajuntament també, es manté ferm en el compromís d'explicar els serveis que ofereix, fixant-ne les condicions i establint mecanismes de control. Així doncs, aquesta carta de servei ha de servir per explicar els objectius que ha assolit l'ajuntament respecte a la prestació dels diversos serveis urbans i fer difusió de les garanties que en dóna a la ciutadania



## Ajuntament de La Coma i la Pedra

### Quins serveis oferim?

- Donem resposta individualitzada a les consultes urbanístiques de manera presencial
- Emetem certificats i cèdules de règim urbanístic, d'antiguitat i legalitat, de numeració i de compatibilitat urbanística
- La concessió de llicències d'obres i la validació de les comunicacions presentades respon a la visió de ciutat que té el municipi i que s'ha concretat en el planejament urbanístic general, alhora que està subjecte a la normativa supramunicipal, urbanística, ambiental i de qualsevol altre àmbit.
- Promovem el planejament urbanístic, a través del pla general d'ordenació urbanística, el planejament supramunicipal, els plans directors urbanístics, els plans especials, els programes d'actuació urbanística, els plans parcials, els plans de millora urbana i els estudis de detall
- Gestionen el planejament urbanístic per mitjà de les delimitacions d'unitats d'actuació, la reparcel·lació, els projectes d'urbanització, les juntes de compensació, els convenis urbanístics i les entitats urbanístiques
- Donem resposta a les peticions ciutadanes relatives als serveis urbans
- Actuem eficaçment en la solució de les incidències detectades prioritzant l'eliminació de situacions de risc

### CANALS DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Tots els tràmits es poden realitzar a l'Ajuntament es poden consultar a <http://comapedra.cat/> on trobareu informació detallada de la documentació necessària per a la seva tramitació i dels canals pels quals es pot fer cada tràmit: presencial, telèfon, fax, correu postal o per internet a través de l'aplicatiu e-tram

<https://tramits.seu.cat/ABSIS/EAD/webpublicacion/eMiservicio/catala/VisorITs/24891A1DA10F4DF6B76E636E84F11358.asp?codent=359>



## Ajuntament de La Coma i la Pedra

### COMPROMISOS

#### ✓ A QUÈ ENS COMPROMETEM?

- Es proporcionarà informació correcta, veraç i actualitzada d'acord amb la normativa vigent, amb concertació de cita prèvia
- Es prepararà la informació sol·licitada prèviament a la cita sempre i quan aquesta s'hagi demanat amb una antelació mínima d'una setmana.
- Les persones que s'adrecin a aquest servei rebran un tracte amable i respectuós per part del personal d'atenció al públic
- L'atenció en farà en català excepte en el cas que la persona sol·liciti expressament ser atesa en castellà
- La informació es donarà a través d'un llenguatge entenedor, adaptat i proper a la ciutadania
- Es donarà cita en un màxim d'una setmana, excepte en períodes de vacances o situacions extraordinàries
- Resolem els expedients de les obres menors en 30 dies
- Resolem els expedients d'obres majors inferior a 60 dies en el 90% de les sol·licituds.
- Fem inspeccions de seguiment d'obres per comprovar l'adequació als projectes aprovats
- Alhora d'avaluar, modificar, crear o eliminar les diverses figures de planejament es tindran en compte les observacions i suggeriments indicats per la ciutadania
- Les persones interessades en qualsevol procediment de planejament o gestió urbanística tindran informació actualitzada en tot moment de l'estat de tramitació del seu expedient



## Ajuntament de La Coma i la Pedra

### ✓ COM MESUREM ELS COMPROMISOS?

- Nombre de queixes justificades en relació a una informació incorrecte
- Nombre de queixes justificades en relació al tracte rebut pel personal d'atenció
- Nombre de queixes justificades per no ser atès en un llenguatge proper o en la llengua desitjada
- Nombre de queixes justificades en relació al termini transcorregut en la tramitació administrativa
- Nombre de queixes justificades en relació als criteris tècnics emprats en el transcurs de la tramitació administrativa.

### ON SOM?

**Adreça:** Pl. Ajuntament, 1 (25284) la Coma i la Pedra

**Telèfon:** 973492378 / 671960409

**Correu-e:** [ajuntament@comapedra.cat](mailto:ajuntament@comapedra.cat)

**Horari tècnic municipal:** dimarts de 9:00h – 13:00h

### RESPONSABLES

**Responsable polític:**

**Alcalde:** Ramon Costa i Guinó

**Correu-e:** [alcaldia@comapedra.cat](mailto:alcaldia@comapedra.cat)

**Cap d'àrea:**

**Tècnic municipal:** Ramon Subirana Jové

**Correu-e:** [ajuntament@comapedra.cat](mailto:ajuntament@comapedra.cat)