

CARTA DE SERVEIS

IDENTIFICACIÓ

| | |
|------------|-----------------------------------|
| Servei: | INFORMACIÓ URBANÍSTICA |
| Regidoria: | Urbanisme |
| Àrea: | Territori i sostenibilitat |

INTRODUCCIÓ

La informació urbanística presta un servei d'atenció individualitzada sobre la informació de caire urbanístic de qualsevol finca de la Garriga.

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

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

QUINS SERVEIS OFERIM?

1. Donem resposta individualitzada a les consultes urbanístiques de manera presencial.
2. Emetem certificats i cèdules de règim urbanístic, d'alineacions i rasants, d'antiguitat i legalitat, de numeració, de nombre d'habitatges i de compatibilitat urbanística
3. Proporcionem un espai de consulta dels expedients en tràmit d'informació pública a l'hora que donem les explicacions que siguin necessàries.

CANALS DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Presencial: Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC). Plaça de l'església, 2. La Garriga.

Telefònic: 938605298 o 938605050

Virtual: www.lagarriga.cat

COMPROMISOS

➤ A QUÈ ENS COMPROMETEM?



1. Es proporcionarà informació correcta, veraç i actualitzada d'acord amb la normativa vigent, amb concertació de cita prèvia.
2. Es prepararà la informació sol·licitada prèviament a la cita sempre i quan aquesta s'hagi demanat amb una antelació mínima de 48 hores.
3. La informació consultada o generada per atendre la petició concreta s'aportarà en format digital en cas que el sol·licitant ho demani.
4. Les persones que s'adrecin a informació urbanística rebran un tracte amable i

CARTA DE SERVEIS

respectuós per part del personal d'atenció al públic.

5. L'atenció es farà en català excepte en el cas que la persona sol·liciti expressament ser atesa en castellà.
6. La informació es donarà a través d'un llenguatge entenedor, adaptat i proper a la ciutadania.
7. Es donarà cita en un màxim d'una setmana, excepte en períodes de vacances o situacions extraordinàries.
8. Es podran remetre queixes o suggeriments relatius al servei a través dels canals habituals:
<https://tramits.seu.cat/ABSIS/EAD/webpublicacion/eMiservicio/catala/VisorITs/24891A1DA10F4DF6B76E636E84F11358.asp?codent=089>

➤ COM MESUREM ELS COMPROMISOS?

1. Nombre de queixes justificades en relació a una informació incorrecte
2. Nombre de queixes justificades en relació a la no preparació de la informació urbanística amb cita prèvia si aquesta s'ha demanat amb 48 hores d'antelació.
3. Nombre de queixes justificades en relació al tracte rebut pel personal d'atenció.
4. Nombre de queixes justificades per no ser atès en un llenguatge proper o en la llengua desitjada
5. Nombre de queixes justificades per rebre cita prèvia en un termini superior a set dies naturals, excepte en períodes de vacances o situacions extraordinàries.

ON SOM?

Adreça: Plaça de l'Església, 2. La Garriga

Telèfon: 938605289

Correu-e: informaciourbanistica@ajlagarriga.cat

Horari: Dilluns a divendres 09:00 a 14:00, dilluns i dijous 16:30 a 19:00

RESPONSABLES

Responsable polític: Neus Marrodán Torrents

Correu-e: nmarrodan@ajlagarriga.cat

Cap d'àrea: Jordi Carreras Arisa

Correu-e: jcarreras@ajlagarriga.cat

Responsable tècnic/a: Esther Lara Suriñach

Correu-e: elara@ajlagarriga.cat

CARTA DE SERVEIS

NORMATIVA APLICABLE

1. Planejament urbanístic vigent, consultable aquí: <https://www.lagarriga.cat/el-municipi-per-temes/urbanisme/>
2. La normativa urbanística és consultable al registre de planejament urbanístic de Catalunya (RPUC) al web de la Generalitat de Catalunya: <http://ptop.gencat.cat/muc-visor/AppJava/home.do?municipi=08088>
3. Llei 30/1992, de procediment administratiu.
4. Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.

Data realització: 04/03/2020