

VIA PÚBLICA

CARTA DE SERVEIS



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

2018/2019



AMB: Agència de
Transparència



PEFC



Manteniment de la via pública

Des del Servei de Manteniment de la Via Pública es supervisa l'estat del manteniment dels carrers, places i zones verdes de la ciutat: voreres, calçades, enllumenat, clavegueram, escales mecàniques, semàfors, senyalització, etc.

L'ajuntament contracta per concurs públic les empreses especialitzades que realitzen aquests serveis.

Contacte

? Servei de Manteniment de la Via Pública

📍 Plaça Olimp, 3

🕒 Horari: de dilluns a divendres, de 09:00 a 14:00 hores
Per visites presencials cal demanar cita prèvia, i amb caràcter general, dijous de 10 a 12h.

☎ Telèfon: 93 462 40 00

- Pavimentació, ext. 3559
- Enllumenat, ext. 3557
- Clavegueram, ext. 3563
- Escales mecàniques, ext. 3557
- Senyalització i semaforització, ext. 3556
- Actuacions de companyies de subministraments a la via pública, ext. 3563

@ Adreces electròniques:

- Pavimentació: tormobg@gramenet.cat
- Enllumenat: caceresrm@gramenet.cat
- Clavegueram: sanchezsc@gramenet.cat
- Escales mecàniques: caceresrm@gramenet.cat
- Senyalització i semaforització: ollemm@gramenet.cat
- Actuacions de companyies de subministraments a la via pública: sanchezsc@gramenet.cat

🌐 Web: www.gramenet.cat

Missió

Contribuir a fer de Santa Coloma de Gramenet una ciutat de qualitat urbana, mitjançant la millora continua de la seguretat, el confort i l'accessibilitat dels seus carrers, parcs i jardins.



Què ofereix?

• Pavimentació de carrers

La pavimentació dels carrers comporta, entre altres, les següents funcions: manteniment preventiu i correctiu, seguretat de tercers, obres de millora i control pressupostari.

- Empresa adjudicatària: Josep Garcia Excavacions, S.A.

Es complementa amb la Instal·lació, conservació, reparació i/o substitució del mobiliari urbà (pilones, baranes, plaques de carrer...). Amb caràcter general aquestes tasques les realitza la Brigada Municipal.

• Enllumenat públic

El manteniment de l'enllumenat públic comporta, entre altres, les següents funcions: plans directors, manteniment preventiu, averies, control tècnic i legal, inspeccions, consums, seguretat, obres de millora i control pressupostari.

- Empresa adjudicatària: Electricitat Boquet, SL

També es realitzen controls de qualitat del funcionament de l'enllumenat.

- Empresa adjudicatària: Miatec Innova S.L.

• Escales i accessos mecànics

Manteniment dels accessos mecànics de les vies públiques: 33 escales, 9 rampes, 3 ascensors verticals i 1 ascensor inclinat. Tasques assumides: inspecció, resolució d'averies, compliment d'horaris de funcionament, vigilància, seguretat, etc.

- Empresa adjudicatària: Thyssenkupp Elevadores SL

• Senyalització i semaforització

Tasques de manteniment de la xarxa semafòrica: inspeccions, reparacions, neteja, vigilància, obra civil, projectes, senyalització vertical i horitzontal, seguretat viària, zones d'estacionament, etc.

- Empresa adjudicatària: ARS 93, Reparación y Mantenimiento S.L.

• Companyies de subministraments

Concessió de llicències i supervisió d'obres a la via pública de les diferents companyies privades de subministraments: aigua, electricitat, gas, telefonia, fibra òptica, etc.

La interlocució amb aquestes companyies no inclou:

- Sol·licitud i/o tramitació de llicències per a particulars
- Reclamacions a companyies privades en nom de particulars

• Atenció a la ciutadania

Resolucions de queixes, suggeriments, demandes d'actuació i consultes presentades per la ciutadania en relació a la via pública. També s'ofereix informació presencial i directa mitjançant reunions amb les associacions veïnals.

Destinataris/àries de tots aquests serveis:

- Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet, institucions públiques i empreses privades.

Com sol·licitar aquests serveis?

- Oficina d'Atenció i Informació al Ciutadà (OIAC), amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>
- Telefònicament i/o amb visita presencial, al Servei de Manteniment de Via Pública, telèfon 93 462 40 00. Demaneu per l'extensió corresponent segons el tema a tractar, tal com consta a l'apartat 'Contacte'. Amb caràcter general les visites són els dijous de 10 a 12 h.
- On line, a Queixes i suggeriments de la web de l'Ajuntament. <https://oiac.gramenet.cat:10003/RegistreTelematic/DadesTramitDin.aspx?idtramit=QUI&lang=CA&h=1>

• Llicències de qual

Concessió de llicències i tramitació d'expedients de guals de la via pública: inspeccions, concessió d'altres, baixes i canvis de nom, execucions subsidiàries vinculades, etc.

Destinatari/àries:

- Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet

Com sol·licitar el servei?

- Oficina d'Atenció i Informació al Ciutadà (OIAC), amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web municipal. <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>
- Per consultes tècniques, al Servei de Manteniment de Via Pública, dijous de 10 a 12h.

Tràmits relacionats, a la Seu electrònica de la pàgina web, apartat Tràmits on line, Circulació, vehicles, transport i aparcaments. <https://oiac.gramenet.cat:10003/RegistreTelematic/CercadorTramits.aspx?&lang=CAT&h=1>

• Clavegueram públic

La neteja i el manteniment del clavegueram requereix, entre altres, les següents funcions: neteja i arranament de col·lectors, embornals, reixes, interceptors, atenció d'urgències, etc.

- Empresa adjudicatària: Fomento de Construcciones y Contratas SA

El contracte amb aquesta empresa no inclou la neteja, l'arranjament i les urgències de claveguerons privats.

El Servei de Manteniment de la Via Pública ofereix assessorament tècnic per a noves escomeses (claveguerons) sol·licitades per particulars.

Com sol·licitar el servei?

- Oficina d'Atenció i Informació al Ciutadà (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web municipal: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

Els tràmits relacionats estan a la seu electrònica de la pàgina web, a Tràmits on line, dintre de Territori, urbanisme i habitatge com a obra menor.

<https://oiac.gramenet.cat:10003/RegistreTelematic/CercadorTramits.aspx?&lang=ES&h=1>

• Mobiliari urbà vinculat a la publicitat estàtica

Gestió del mobiliari urbà vinculat a la concessió de publicitat estàtica: marquesines, oppis publicitaris, columnes de lliure expressió, panells informatius, sanitaris pels conductors del transport urbà, etc.

Destinatari/àries:

- Empreses interessades en aquest tipus de publicitat.

Com sol·licitar el servei?

- A través dels canals de contacte del Servei de Manteniment i/o de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, entitat gestora d'aquest tipus de mobiliari.

• Talls de carrer i reserves d'estacionament

Gestió i comunicació d'afectacions al trànsit per: talls de carrers, ocupació de calçades i reserves puntuals d'estacionament.

Com sol·licitar el servei?

- Oficina d'Atenció i Informació al Ciutadà (OIAC), amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

Tràmits relacionats, a la Seu electrònica de la pàgina web, apartat Tràmits on line, dintre de Via Pública:

- <https://oiac.gramenet.cat:10003/RegistreTelematic/CercadorTramits.aspx?&lang=ES&h=1>

Compromisos de qualitat

Pavimentació i mobiliari

- Reparar anomalies que impliquin rics en voreres, calçades i mobiliari en menys de 24 hores (des del moment que es coneix la incidència), com a mínim, en el 80% dels casos.
- Rebre menys de 10 queixes anuals per no anunciar els talls de carrer per actuacions de manteniment, amb una setmana d'antelació.

Enllumenat

- Aportar anualment informació sobre l'enllumenat de Santa Coloma al Cercle de Comparació Intermunicipal d'Enllumenat Públic de la Diputació de Barcelona.
- Implementar un sistema de control de qualitat de l'enllumenat.

Clavegueram

- Netejar anualment com a mínim un 22% de metres de la xarxa de clavegueram.
- Netejar anualment com a mínim el 50% dels embornals i les reixes del clavegueram.
- Renovar 70 tapes de pous i reixes com a mínim cada any.
- Arranjar 45 metres de tubulars l'any, com a mínim.

Escales i accessos mecànics

- Garantir el bon funcionament de les escales, ascensors i rampes mecàniques, com a mínim, el 90% de l'horari de funcionament.
- Donar resposta en un temps mitjà de 90 minuts, a les incidències ordinàries dels accessos mecànics, com a mínim, en un 90% dels casos.

Senyalització i semaforització

- Supervisar diàriament totes les instal·lacions semafòriques, segons els itineraris establerts.
- Resoldre el 70% de les incidències anuals relacionades amb la senyalització vertical i horitzontal.
- Donar resposta com a màxim en 3 dies al 85% de les sol·licituds de talls de carrers.
- La resta seran ateses en un temps màxim de 5 dies.

Companyies de subministraments

- Supervisar com a mínim un cop a la setmana les obres a la via pública de les companyies de subministraments (aigua, llum, gas, telefonia, etc.).
- Acceptar com a mínim el 95% de les obres de reposició del paviment, fetes per les companyies, després de reparar les seves averies.

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics podrà ser consultada mitjançant la web municipal al primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

Com millorar el servei?

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis, mitjançant:

- Aportacions individuals i/o col·lectives als espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert del 2015.
- Escrits dirigits al servei.
- Opinions a través de les xarxes socials.

Queixes, suggeriments i agraïments

- De forma online:
 - Bústia de Queixes i Suggeriments (<https://www.gramenet.cat/>)
- De forma presencial:
 - Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà Plaça de la Vila.
Us recomanem demanar cita prèvia:
 - Tel. 934 624 090
 - <https://www.gramenet.cat/>

Què són les cartes de serveis?

Les cartes de serveis són una eina dirigida a la ciutadania.

Recullen els diferents serveis públics que l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet posa a disposició dels seus habitants, així com els compromisos, els drets, els deures ciutadans i l'oferta pública que ofereixen.



Aquest document és una versió reduïda. Trobareu les versions complertes i permanentment actualitzades al web municipal:
<https://www.gramenet.cat/ajuntament/seu-electronica/cartes-de-serveis/>