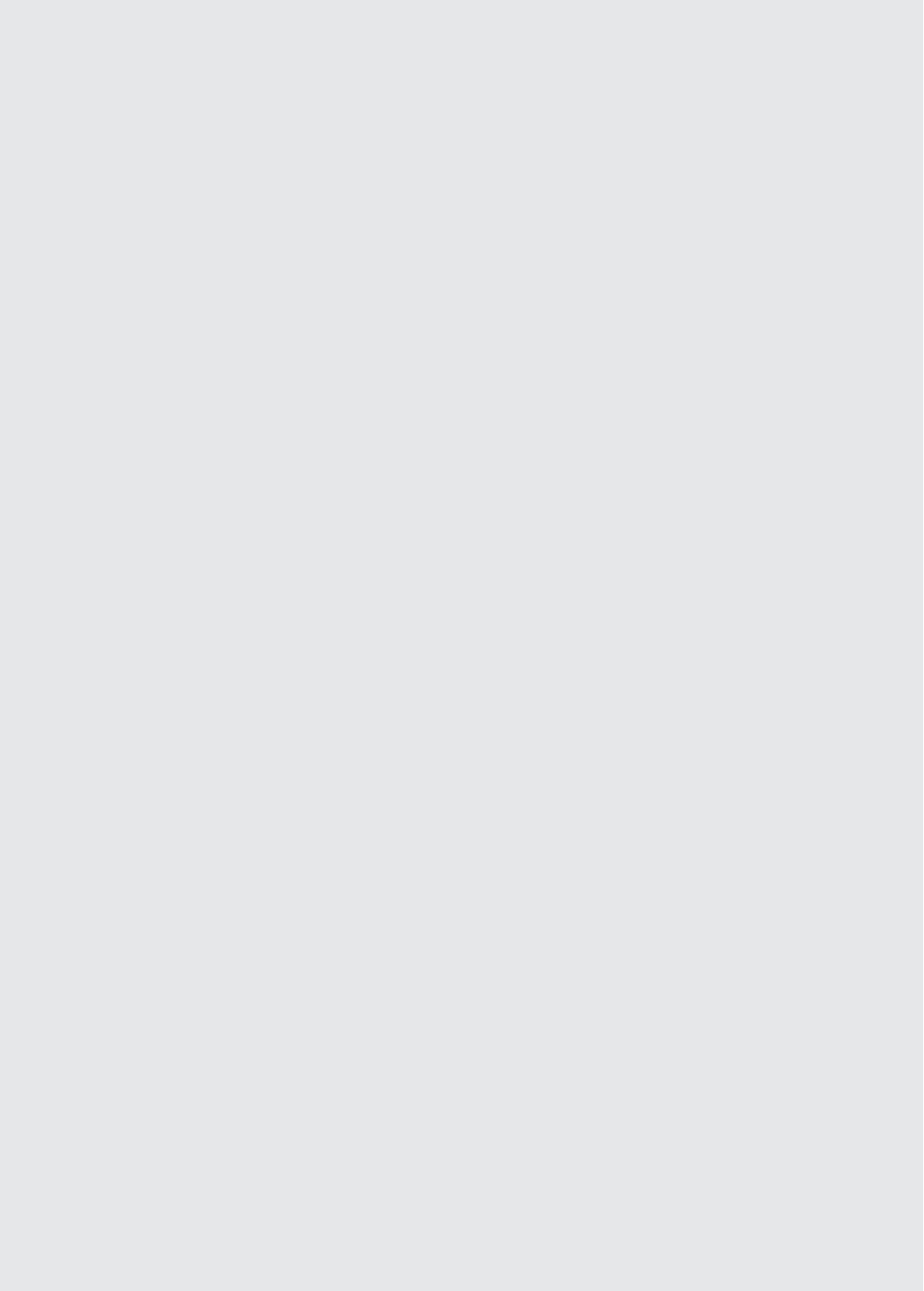




CARTA DE SERVEIS

De Llicències

Ajuntament de Mataró



Què són les cartes de serveis?

Les cartes de serveis són documents amb què es fan conèixer les prestacions d'un determinat servei, els compromisos explícits i públics que s'adquireixen amb la ciutadania i els nivells de qualitat amb què es pretén oferir el servei.

Les cartes de serveis descriuen la unitat prestadora del servei, les seves competències, la localització i les diferents vies que tenen els ciutadans i ciutadanes per a participar en la seva configuració (suggeriments o reclamacions, enquestes de satisfacció, etc.) A més, contenen els principis que han de complir i respectar tots els organismes municipals (igualtat, legalitat, receptivitat i participació) i s'hi enumeren els drets bàsics de la ciutadania davant l'Administració (dret a conèixer l'estat de tramitació dels seus assumptes, a ser assessorat sobre tràmits i requisits i a presentar queixes).

Amb les cartes de serveis s'incrementa el diàleg entre l'Administració i la ciutadania, en establir nivells de qualitat, presentar propostes, suggeriments o reclamacions i conèixer els resultats assolits.

Servei de Llicències

Qui som

Estem integrats a l'Àrea de Serveis Territorials i estem integrats per les seccions de Llicències d'Activitats, Llicències d'Obres, Disciplina i, també, la Unitat d'Atenció al Públic.

On som

Som a la vostra disposició tot l'any, en horari d'atenció al públic, de dilluns a divendres, de 9 a 14 h, sense interrupció. També atenem visites concertades a:

Unitat d'Atenció al Públic de l'Àrea de Serveis Territorials

Pablo Iglesias, 63, 2n
A/e: Llicencies@ajmataro.cat
Adreça d'Internet: www.mataro.cat

També us podeu adreçar a:

Les oficines d'atenció ciutadana i els centres cívics

- La Riera, 48.
De dilluns a divendres de 9 a 19 h ininterrompudament.
- Pg. de Ramon Berenguer III, 82-84.
De dilluns a divendres de 9 a 19 h ininterrompudament.
- C/ de Cadis, 1.
De dilluns a divendres de 9 a 14 h i dimarts i dijous de 17 a 19 h.
- C/ de Nicolau Guanyabens, 23-25
De dilluns a divendres de 9 a 14 h i dimarts i dijous de 17 a 19 h.
- C/ de Josep Punsola, 47.
De dilluns a divendres de 9 a 19 h ininterrompudament.
- Rda. de Francesc Macià, 103-105
De dilluns a divendres de 9 a 14 h i dimarts i dijous de 17 a 19 h.

Telèfon d'atenció ciutadana 010* (De 8 del matí a 19h, de dilluns a divendres. Caps de setmana i festius tancat)

*Preu trucada: Establiment de trucada: 0,33 euros IVA inclòs. Cost/minut: 0,25 euros IVA inclòs, tarifats per segons. Des de mòbil 807 117 010 0,50 euros/minut, impostos inclosos i tarifats per segons.

Què fem per vosaltres?

Exercim el control preventiu de les actuacions dels particulars en matèria d'activitats econòmiques i d'obres.

Us informem de tot allò que heu de fer per demanar una llicència, us expliquem com fer-ho i us facilitem els impresos corresponents.

Recollim i revisem les vostres sol·licituds i us informem de la durada de la tramitació.

Us notifiquem o facilitem el resultat de la vostra sol·licitud.

Fem les inspeccions i els controls necessaris.

Recollim els vostres suggeriments per a millorar els serveis.

Els serveis que oferim

Informació

- Com fer una sol·licitud
- Estat dels tràmits
- Assessorament tècnic sobre els projectes

Activitats econòmiques

- El vistiplau de la comunicació prèvia d'activitats sense incidència ambiental
- La llicència d'obertura d'establiments, que pot incloure obres menors o rètol
- La llicència ambiental, que pot incloure obres menors o rètol
- L'autorització ambiental
- L'autorització per a celebrar festes en locals
- L'autorització per a la venda de productes pirotècnics en locals

Guais i estacionaments reservats

- Llicència de guai per a l'accés rodat a una propietat privada
- Llicència d'estacionament reservat per a persones amb mobilitat reduïda

Obres

- Vistiplau d'obres exemptes de llicència
- Vistiplau d'obra menor, d'instal·lació de grua torre i d'aparells elevadors, i d'instal·lació d'elements visibles des de la via pública
- Llicència de canvi d'ús
- Llicència d'enderroc
- Llicència d'alteració del medi rural
- Llicència de parcel·lació
- Llicència d'obra major
- Llicència de primera ocupació

Ocupació de la via pública

- Permisos i concessions d'ocupació de la via pública per a:
 - Actuacions relacionades amb edificacions
 - Taules, cadires i ombrel·les
 - Casetes de venda de productes pirotècnics
 - Parades de venda de palmes i palmons, castanyes, sabres i flors (per Tots Sants)
 - Concurs per a l'explotació dels serveis de temporada de platges
 - Quioscós i cabines
 - Círcs
 - Altres ocupacions transitòries

Certificats

- Informes previs
- Legalitat urbanística
- Documentació d'expedients

Denúncies relacionades amb les obres o les activitats

- Denúncies relacionades amb el funcionament de les activitats
- Denúncies relacionades amb infraccions urbanístiques
- Denúncies pel mal estat d'edificis, façanes i solars privats

El nostre compromís

Voluntat de servei, eficiència i amabilitat

Considerem qualsevol observació que feu, a la Unitat d'Atenció al Públic o per correu electrònic, sobre el funcionament del servei.

Periòdicament consultem la vostra opinió mitjançant enquestes que ens permeten conèixer el grau de satisfacció en relació amb els serveis que oferim.

Ens comprometem a informar anualment sobre el grau de compliment dels compromisos, el grau de satisfacció dels serveis i el nombre de queixes rebudes.

Informació de les sol·licituds

Informació en persona o telefònica, immediata, sobre com sol·licitar una llicència o autorització, o en el termini de vint-i-quatre hores si s'ha de fer alguna consulta tècnica.

Informació al web municipal sobre com sol·licitar una llicència o autorització.

Unitat d'atenció al públic

El temps d'espera per a registrar documents d'entrada no ha de superar els cinc minuts.

El temps d'espera per a l'entrada de documents que facin necessari l'accés als programes de tramitació i de confecció de rebuts, i també, per al lliurament d'impresos i la recollida de llicències, no ha de superar els quinze minuts. S'inclou la gestió única de les comunicacions d'obra exempta i dels vistiplaus d'obres menors, rètols, grues i activitats sense incidència ambiental.

Tramitació de les sol·licituds

Informació en persona o telefònica,

immediata o en un termini màxim de vint-i-quatre hores, sobre l'estat de tramitació d'un expedient.

Atenció personal en hores concertades per a totes les consultes tècniques relacionades amb els projectes.

Assignació d'un tècnic únic durant tota la tramitació d'un expedient.

Notificació de les discrepàncies en la documentació presentada i en la concessió de la llicència, per correu electrònic o fax quan ho indiqui la persona interessada.

Temps de tramitació dels expedients

Activitats: Avaluar el projecte de les activitats subjectes al règim de comunicació prèvia, de l'Annex IV⁽¹⁾, i comunicar les discrepàncies, si n'hi ha, en el termini màxim d'un mes.

Trametre l'expedient de les activitats de l'Annex I a l'Oficina de Gestió Ambiental Unificada (OGAU)⁽²⁾ en un termini màxim de cinc dies, i l'informe vinculant, prèvia realització del tràmit d'informació pública, en un termini màxim de dos mesos.

Trametre l'informe preceptiu a l'OGAU de les activitats de l'Annex II.1⁽³⁾, sense discrepàncies, ni informes d'altres serveis o administracions, en un termini màxim de quinze dies.

Concedir les llicències de les activitats de l'Annex II.2, sense discrepàncies, ni informes d'altres serveis o administracions en un termini màxim de quatre mesos.

Concedir les llicències per terrasses a la via pública amb taules i cadires i ombrel·les, que no signifiquin una nova instal·lació i que no tinguin discrepàncies, en un termini màxim d'un mes.

(1) Annex IV: activitats sense incidència ambiental (Llei 3/1998 de la intervenció integral de l'Administració ambiental i Reglament de les activitats de Mataró).

(2) L'Oficina de Gestió Ambiental Unificada (OGAU) és l'òrgan del Departament de Medi Ambient de la Generalitat que intervé en la tramitació de les llicències i autoritzacions d'activitats.

(3) Annex II: activitats amb incidència ambiental mitjana (Llei 3/1998 de la intervenció integral de l'Administració ambiental i Reglament de les activitats de Mataró).

Obres: Autoritzar les obres exemptes de llicència de manera immediata. Hi ha la possibilitat de fer la sol·licitud mitjançant el 010 o per correu electrònic.

Avaluar el projecte de llicència d'obra menor, rètols i grues, i comunicar les discrepàncies, si n'hi ha, en un termini màxim d'un mes.

Concedir les llicències d'obres majors, sense discrepàncies, ni informes d'altres serveis o administracions, en un termini màxim de dos mesos.

Guals: Concedir les llicències de guals, sense discrepàncies, ni informes d'altres serveis o administracions, en un termini màxim d'un mes.

Activitats amb obres o rètols: Concedir conjuntament les llicències d'activitats dels Annexos II.2 i III⁽⁴⁾, d'obres d'adequació o de rètols.

Disciplina: Fer gestions telefòniques prèvies amb l'objectiu d'aclarir els problemes i acordar la inspecció en un termini màxim de deu dies a partir de la recepció de la denúncia.

Comunicar al denunciant les actuacions que es facin.

Certificats: Expedir els certificats d'informes previs, de legalitat urbanística i de documents d'expedients en el termini màxim d'un mes.

Seguretat i urgències: Realitzar anualment una campanya d'inspecció d'activitats considerades potencialment perilloses o amb gran afluència de públic, sens perjudici dels controls periòdics que determina la llei.

Resposta immediata en situacions d'urgència justificada.

Relacions amb altres serveis: Emetre informes de caràcter intern sol·licitats per altres serveis, en un termini màxim d'un mes. Actualitzar periòdicament la informació del servei en el web municipal i en els punts d'atenció al públic.

Mantenir actualitzades les bases de dades compartides per informar altres serveis.

Recollida selectiva del paper i dels cartutxos de tòner i de tinta que s'utilitzen al servei.

(4) Annex III: activitats amb incidència ambiental baixa (Llei 3/1998 de la intervenció integral de l'Administració ambiental i Reglament de les activitats de Mataró).

Ajudeu-nos a millorar

Quan presenteu la sol·licitud de la llicència comproveu que porteu tota la documentació necessària i que heu omplert totes les dades que calen.

Quan sol·liciteu la legalització d'activitats o d'obres, assegureu-vos que el projecte s'ajusta als paràmetres urbanístics i ambientals d'aplicació i que conté tots els requisits tècnics per a avaluar-lo correctament i agilitar-ne la tramitació.

Quan presenteu una denúncia, per escrit o per mitjà del 010*, faciliteu-nos les vostres dades personals i deixeu-nos un telèfon de contacte (horari laboral) per a poder fer la inspecció, si cal.

Podeu adreçar els vostres suggeriments o queixes a la Unitat d'Atenció al Públic de l'Àrea de Serveis Territorials, al carrer de Pablo Iglesias, 63, 2n, i també podeu fer-ho mitjançant l'adreça electrònica llicencies@ajmataro.cat



Pla de Qualitat de Mataró