Ajuntament de Mataró

LLICÈNCIES

PRESENTACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS

Ajuntament de Mataró

ÍNDEX

•OBJECTIUS DE LA CARTA DE SERVEIS

•ORGANITZACIÓ

•EQUIP DE MILLORA

•GRUPS DE TREBALL

•REUNIONS

•TIPOLOGIES DE LLICÈNCIES

•TEMPS DE CONCESSIÓ DE LLICÈNCIA-ANNEX IV

•TEMPS DE CONCESSIÓ DE LLICÈNCIA-MENORS

•CONTINGUT DE LA CARTA DE SERVEIS

Ajuntament de Mataró

- QUI SOM
- ON SOM
- QUÈ FEM
- ELS SERVEIS QUE OFERIM
- ELS NOSTRES COMPROMISOS
    - INFORMACIÓ DE LES SOL·LICITUDS
    - UNITAT D'ATENCIÓ AL PÚBLIC
    - TRAMITACIÓ DE LES SOL·LICITUDS

Ajuntament de Mataró

- TEMPS DE TRAMITACIÓ DELS EXPEDIENTS-ACTIVITATS
- TEMPS DE TRAMITACIÓ DELS EXPEDIENTS-OBRES
- TRAMITACIÓ DELS EXPEDIENTS-ACTIVITATS AMB OBRES I/O RÈTOLS
- TRAMITACIÓ DELS EXPEDIENTS-DISCIPLINA
- TRAMITACIÓ DELS EXPEDIENTS-CERTIFICATS
- SEGURETAT I URGÈNCIES
- RELACIONS AMB ALTRES SERVEIS
- AJUDEU-NOS A MILLORAR
- MILLORES A MIG I LLARG TERMINI

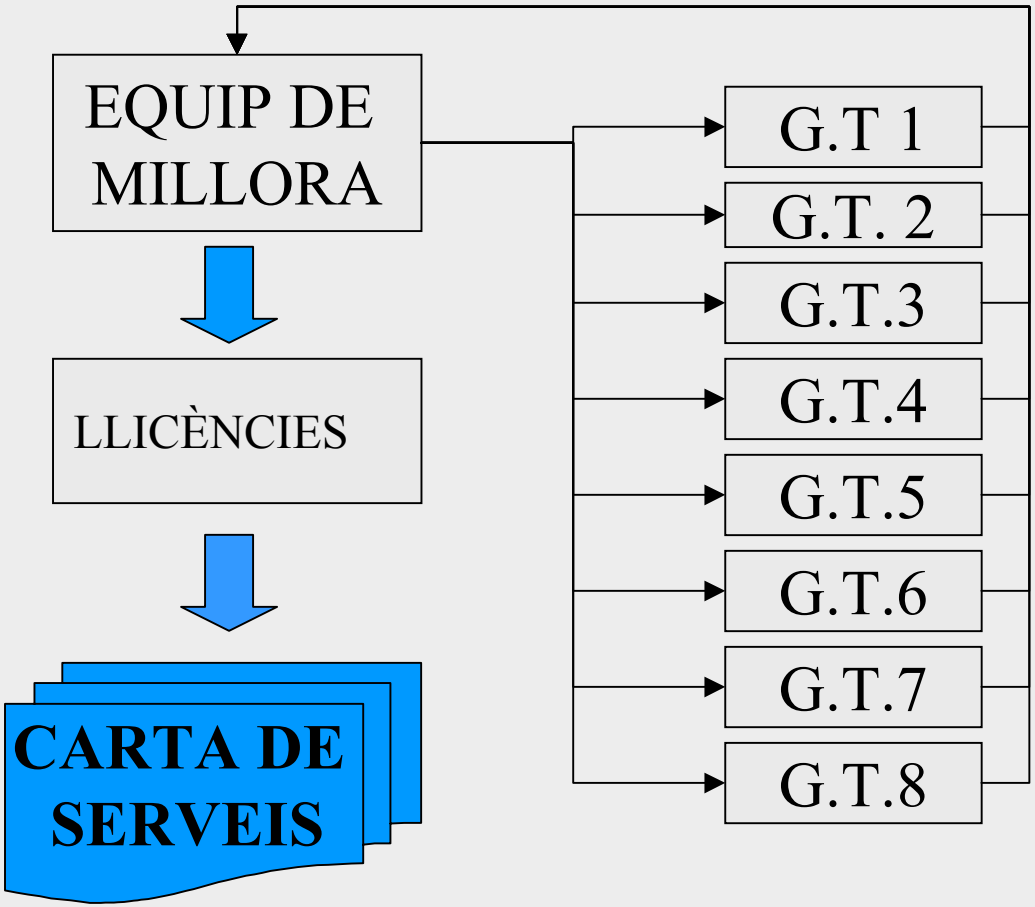
Ajuntament de Mataró

OBJECTIUS DE LA CARTA DE SERVEIS

- Explicar els serveis que oferim
- Millorar la fiabilitat del procés, garantint el compliment de terminis
- Adquirir uns compromisos progressivament creixents que satisfacin els requeriments i expectatives dels ciutadans
- La implicació i motivació de tot el servei
- Buscar la millora contínua.

Ajuntament de Mataró

ORGANITZACIÓ



Ajuntament de Mataró

EQUIP DE MILLORA

Equip de millora format per:

Ricardo Baró

Elena Barriendos (Coordinació)

Carme Bertran (Secretària)

Patrícia Marquès

Nonis Massaguer

Elisabeth Massó

Antoni Maymó

Xavier Obradors

Jordi Payà

Raimon Pera

Assessorament tècnic: ***Albert Galofré***

Ajuntament de Mataró

GRUPS DE TREBALL

Es van crear els següents **grups de treball**

- Grup de treball de revisió dels processos d'activitats
- Grup de treball de revisió dels processos de disciplina
- Grup de treball de revisió dels processos d'obres
- Grup de treball de revisió del procés de signatures
- Grup de treball d'organització dels telèfons
- Grup de treball de disseny de carpetes e impresos
- Grup de treball de definició del procés de les llicències d'obra menor simplificada
- Grup de treball de redactat de la carta de serveis

En els que també participen:

Gemma Blanco, Rosa Busqué, Gemma Cot, Joan Crespo, Carlota Dicenta, Cristóbal Domínguez, Alfonso Fernández, Quim Fernández, Teresa Fité, Francesc Gómez, Silvia Lobato, Antonio Martínez, Mercè Montserrat, Fina Gubau, Rosa Quintana, Susanna Peña, Patrícia Puertas, Cristina Samsó, Xavier Valls.

REUNIONS

Total d'hores invertides

Equip de millora	**450 hores**
Grups de treball	**198 hores**
Seccions	**216 hores**
Total	**864 hores**

Ajuntament de Mataró

TIPOLOGIES DE LES LLICÈNCIES

ACTIVITATS

LLICÈNCIES D' ACTIVITATS **40%**

COMUNICACIÓ PRÈVIA **60%**

TRAMITACIÓ CONJUNTA OBRES I ACTIVITATS **15%**

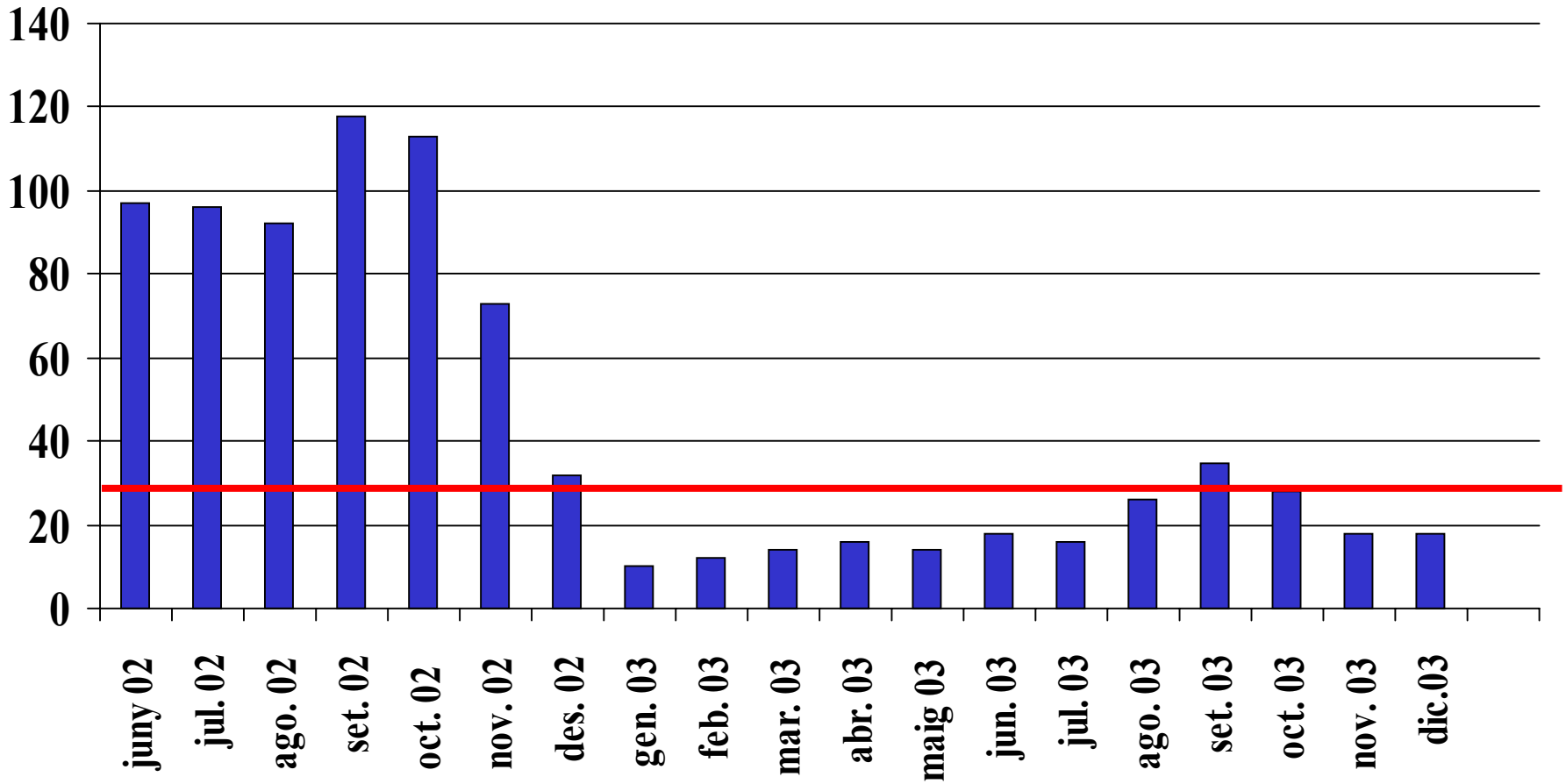
OBRES

LLICÈNCIES D' OBRES **25 %**

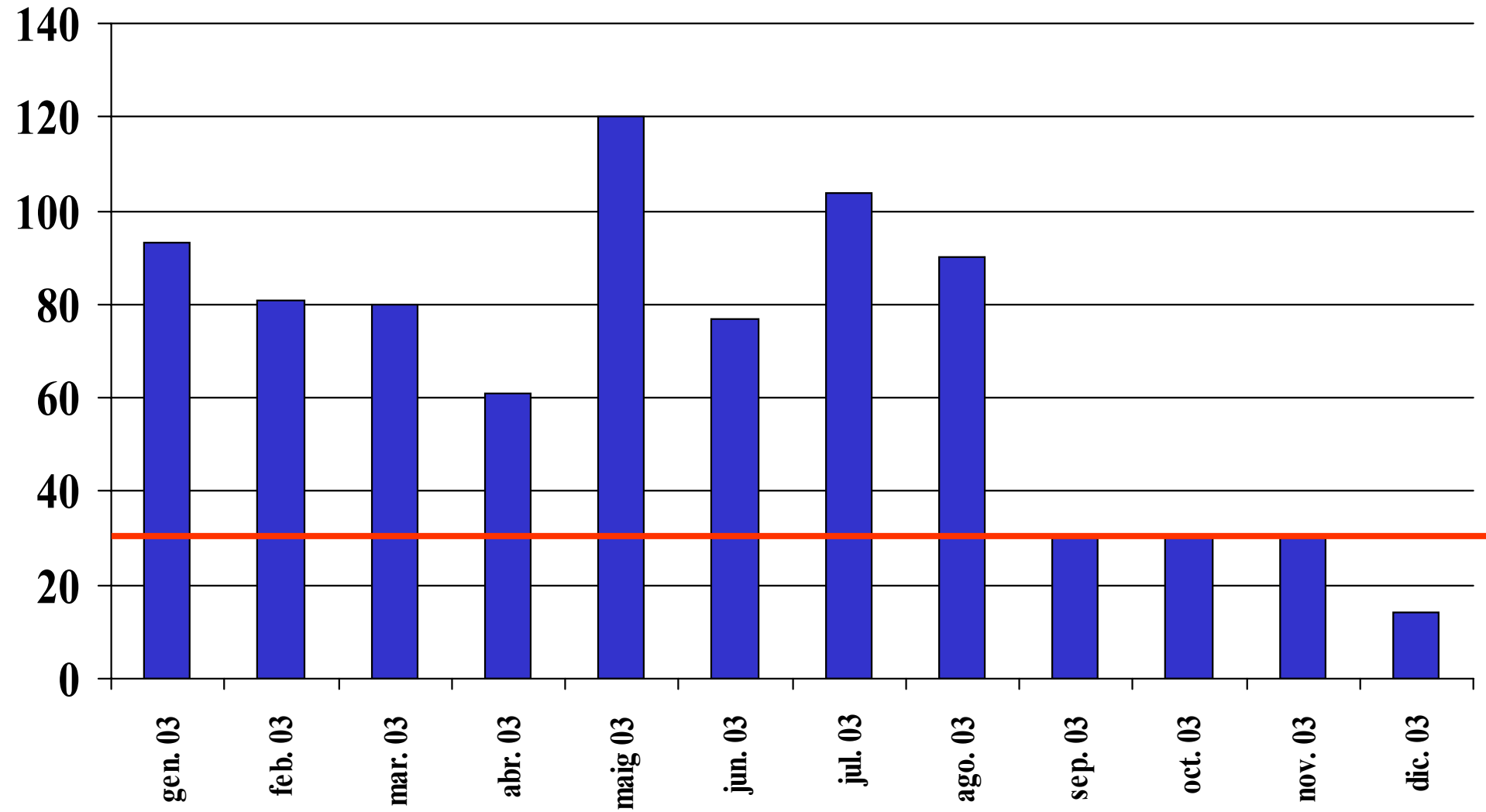
LLICÈNCIA OBRA MENOR SIMPLIFICADA **25%**

OBRA EXEMPTA **50%**

TEMPS DE CONCESSIÓ DE LLICÈNCIA - ANNEX IV



TEMPS DE CONCESSIÓ DE LLICÈNCIA - MENORS



Ajuntament de Mataró

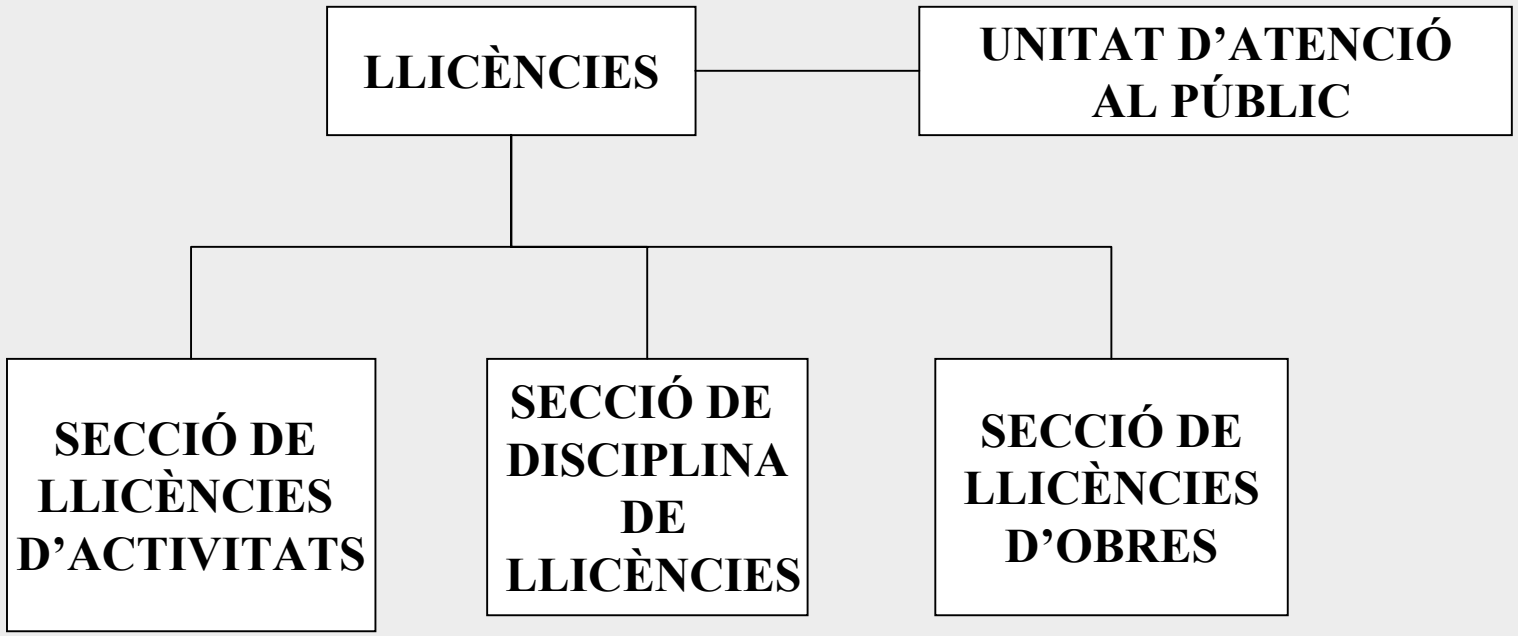
CONTINGUT DE LA CARTA DE SERVEIS

- **QUI SOM**
- **ON SOM**
- **QUÈ FEM**
- **ELS SERVEIS QUE OFERIM**
- **ELS NOSTRES COMPROMISOS**
- **AJUDEU-NOS A MILLORAR**

Ajuntament de Mataró

QUI SOM

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



Ajuntament de Mataró

ON SOM

Estem a la vostra disposició tot l'any, en horari d'atenció al públic de dilluns a divendres de 9 a 14 hores sense interrupció i mitjançant visites concertades a:

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

c. Pablo Iglesias 63 2n pis
Tel. 937582100
Fax. 937582254
E-mail: llicencies@ajmataro.es
Web: www.mataro.org

També us podeu adreçar a:

- Oficina d'Atenció al Ciutadà
- Telèfon d'atenció ciutadana 010 (906310010 si es truca des d'un mòbil)
- Centres Cívics

Ajuntament de Mataró

QUÈ FEM

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

Si necessiteu demanar una llicència, us informem de tot allò que heu de fer i com, 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.

Realitzem les inspeccions i els controls necessaris.

Recollim els vostres suggeriments de millora dels serveis prestats.

Ajuntament de Mataró

ELS SERVEIS QUE OFERIM I

INFORMACIÓ

- Com fer una sol.licitud
- Sobre l'estat dels tràmits
- Assessorament tècnic dels projectes

Ajuntament de Mataró

ELS SERVEIS QUE OFERIM II

ACTIVITATS ECONÒMIQUES

- L'assabentat de la comunicació prèvia d'activitats sense incidència ambiental
- La llicència d'obertura d'establiments que pot incloure obres menor i/o rètol
- La llicència ambiental que pot incloure obres menor i/o rètol
- L'autorització ambiental
- L'autorització per a la realització de festes en locals
- L'autorització per venda de productes pirotècnics en locals

Tots Sants

OCUPACIÓ DE LA VIA PÚBLICA

Permisos i concessions d'ocupació de la via pública per:

- Actes relatius a l'edificació
- Taules, cadires i ombrel·les
- Casetes de venda de productes pirotècnics
- Parades de venda de palmes i palmons, castanyes, sabres i flors per
- Concurs per l'explotació dels serveis de temporada de platges
- Quioscos i cabines
- Circs
- Altres ocupacions transitòries

Ajuntament de Mataró

ELS SERVEIS QUE OFERIM III

OBRES

•Assabentat d'obres exemptes de llicència

•Assabentat d'obra menor, d' instal·lació de grua-torre i 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

GUALS I ESTACIONAMENTS RESERVATS

•Llicència de gual per a l'accés rodat a una propietat privada

•Llicència d'estacionament reservat per a persones amb mobilitat reduïda

Ajuntament de Mataró

ELS SERVEIS QUE OFERIM IV

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 dels edificis en estat de ruïna, façanes o solars privats

CERTIFICATS

•Informes previs
•Legalitat urbanística
•Documentació d'expedients

Ajuntament de Mataró

ELS NOSTRES COMPROMISOS

Voluntat de servei, eficiència i amabilitat.

Considerarem qualsevol observació que ens arribi sobre el funcionament del Servei de Llicències a la Unitat d'Atenció al Públic i per Internet.

Periòdicament consultarem la vostra opinió mitjançant enquestes que ens permetin conèixer el grau de satisfacció en relació als 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.

Ajuntament de Mataró

ELS NOSTRES COMPROMISOS-INFORMACIÓ DE LES SOL.LICITUDS

Informació presencial o telefònica, immediata, de 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 a la web sobre com sol·licitar una llicència o autorització.

Ajuntament de Mataró

ELS NOSTRES COMPROMISOS- UNITAT D'ATENCIÓ AL PÚBLIC

El temps d'espera només per registrar documents d'entrada no superarà els cinc minuts.

El temps d'espera per entrada de documents que requereixi l'accés als programes de tramitació i de confecció de rebuts així com el lliurament d'impresos i la recollida de llicències, no superarà els quinze minuts. S'inclou la gestió única de les comunicacions d'obra exempta i dels assabentats d'obres menors, rètols, grues i activitats sense incidència ambiental.

Ajuntament de Mataró

ELS NOSTRES COMPROMISOS-TRAMITACIÓ DE LES SOL.LICITUDS

Informació personal o telefònica immediata, o en un termini màxim de 24 hores sobre l'estat de tramitació de l'expedient.

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

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

Notificació de les discrepàncies a la documentació presentada i la concessió de la llicència per e-mail o fax quan així ho manifesti la persona interessada.

Ajuntament de Mataró

TEMPS DE TRAMITACIÓ DELS EXPEDIENTS- ACTIVITATS

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

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

Trametre l'informe preceptiu a l'OGAU de les activitats de l'Annex II.1, 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 suposin una nova instal.lació i no tinguin discrepàncies, en un termini màxim d'un mes.

Ajuntament de Mataró

TEMPS DE TRAMITACIÓ DELS EXPEDIENTS - OBRES

Autoritzar les obres exemptes de llicència de forma immediata. Possibilitat de fer-ho mitjançant el 010 o Internet.

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.

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

Ajuntament de Mataró

TRAMITACIÓ DELS EXPEDIENTS – ACTIVITATS AMB OBRES I/O RÈTOLS

Concedir conjuntament les llicències d'activitats dels Annexos II.2 i III, d'obres d'adequació i/o de rètols.

Ajuntament de Mataró

TRAMITACIÓ DELS EXPEDIENTS - DISCIPLINA

Realitzar una gestió telefònica prèvia amb l'objectiu de clarificar el problema 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 realitzin.

Ajuntament de Mataró

TRAMITACIÓ DELS EXPEDIENTS - CERTIFICATS

Realitzar els certificats d'informes previs, de legalitat urbanística i de documents d'expedients el termini màxim d'un mes.

Ajuntament de Mataró

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.

Ajuntament de Mataró

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 a la web i als punts d'atenció al públic.

Mantenir actualitzades les bases de dades compartides per a informació d'altres serveis.

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

Ajuntament de Mataró

AJUDEU-NOS A MILLORAR

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

Quan sol·liciteu la legalització d'activitats i/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 tal d'avaluar-lo correctament i agilitar la tramitació.

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

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

Ajuntament de Mataró

MILLORES A MIG I LLARG TERMINI

- Millora dels programes informàtics
  - Reducció del temps d'atenció al públic
  - Control de terminis
- Reorganització de les autoritzacions d'ocupació de la via pública
- Tramitació conjunta comunicació prèvia d'activitat i obres
- Redefinir el sistema d'inspecció.
- Seguiment de les comunicacions prèvies i obres menors simplificades per introduir els ajustos necessaris
- Modificació de normativa