

1. Identificació del servei

Denominació:	Parcs, jardins i zones verdes	
Descripció:	Dur a terme el manteniment i la neteja de l'arbrat viari, de jardins, zones verdes i àrees de joc infantil. Atendre les consultes per part de la ciutadania i gestionar les incidències que se'n deriven. Vetllar per la conservació del verd urbà, gestionant replantacions d'arbrat i planta, controlant la tala d'arbres dins de les finques particulars i introduint mètodes de control fitosanitari més respectuosos per la fauna i la flora. Difondre les actuacions que es duen a terme mitjançant la redacció de notícies i articles per a les xarxes socials. Promoure el coneixement i respecte per del verd urbà que ens envolta mitjançant campanyes destinades a la ciutadania i tallers a les escoles.	
Missió:	Garantir una neteja i un manteniment de qualitat de l'arbrat viari i de les zones enjardinades i els espais verds del municipi.	
Persones destinatàries:	Persones residents al Masnou i visitants.	
Regidoria responsable:	4041	Serveis urbans i manteniment
Departament responsable:	4.10.00.00.10	Urbanisme, projectes, obres, manteniment i serveis urbans

2. Accés al servei

Ubicació:	Avinguda del Maresme, 5 08320 El Masnou	
Telèfon:	935571600	
Correu electrònic:	paisatge@elmasnou.cat	
Horari d'atenció al públic:	De dilluns a divendres, de 8:30 a 14:00	



3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
17100.31	Manteniment, conservació i reposició d'arbrat viari.
17100.51	Manteniment i neteja de les àrees d'esbarjo de gossos (correcans)
17100.81	Assessorament i col·laboració en la nova obra municipal
17100.82	Assessorament en sol·licituds d'obres menors de tala d'arbres.
17100.91	Manteniment i conservació de parcs, jardins i zones verdes.
17100.92	Neteja de parcs, jardins i zones verdes.

17100.31 Manteniment, conservació i reposició d'arbrat viari.

Descripció:	Selecció d'espècies, esporga, reposició d'arbres morts, tractament fitosanitari, manteniment i neteja de l'arbrat.
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.
Requisits d'accés:	Cap
Documents a aportar:	Cap
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.
Pagament:	No

17100.51 Manteniment i neteja de les àrees d'esbarjo de gossos (correcans)

Descripció:	Neteja, desinfecció i manteniment preventiu i correctiu dels elements.
Persones destinatàries:	Propietàries i propietaris de gossos.
Requisits d'accés:	Cap
Documents a aportar:	Cap
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.
Pagament:	No

17100.81 Assessorament i col·laboració en la nova obra municipal

Descripció:	Assessorar el departament d'urbanisme quan hi ha projectes d'obres noves per tal d'unificar i facilitar el manteniment així com recomanar espècies vegetals adequades.
Persones destinatàries:	Personal que treballa al departament d'Urbanisme de l'Ajuntament.
Requisits d'accés:	Cap
Documents a aportar:	Cap
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No



17100.82 Assessorament en sol·licituds d'obres menors de tala d'arbres.

Descripció:	Atorgar llicència en base al valor ornamental i biològic de l'arbre i proposar compensació per mantenir el verd urbà municipal.
Persones destinatàries:	Ciutadans i ciutadanes que sol·liciten llicència d'obres menors de tala.
Lloc web:	
Requisits d'accés:	Cap
Documents a aportar:	Instància genèrica i sol·licitud de llicència d'obres menors
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

17100.91 Manteniment i conservació de parcs, jardins i zones verdes.

Descripció:	Tractament i manteniment de gespes, arbustiva, arbrat, saulons, regs, jardineres, parterres, talussos, zones marrons i àrees de joc infantil.
Persones destinatàries:	Ciutadanes i ciutadans.
Requisits d'accés:	Cap
Documents a aportar:	Cap
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.
Pagament:	No

17100.92 Neteja de parcs, jardins i zones verdes.

Descripció:	Neteja d'espais públics enjardinats.
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.
Pagament:	No

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:	• Realitzar consultes relacionades amb el verd urbà, jocs infantils o arbrat viari. • Fer reclamacions o queixes pels diferents canals disponibles o de manera presencial. • Disposar d'espais de qualitat oberts a tothom sense discriminació
Deures:	• Demanar permisos necessaris per la tala d'arbres particulars i compensar les baixes del verd urbà. • Mantenir la vegetació privada dins de l'espai de la finca sense envair la via pública. • Respectar les normes d'usos i de convivència definits a les ordenances de civisme. • Respectar la vegetació i procurar no malmetre-la. • Respectar els elements de joc i esportius dels parcs municipals.
Canals de participació:	• Correus electrònics rebuts a paisatge@elmasnou.cat o a l'adreça electrònica de l'OAC. • Instàncies, queixes i suggeriments i escrits entrats per registre d'entrada. • Avisos rebuts a través del gestor d'incidències. • Trucades telefòniques al departament de Manteniment, serveis municipals i paisatge. • Missatges a xarxes socials. • Presencialment, a les oficines del departament de Manteniment, serveis municipals i paisatge. • Aportacions individuals o col·lectives en els espais, òrgans o instruments de participació establerts per l'Ajuntament.

5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius	Descripció
40		Complir amb els requisits propis de l'actuació, d'acord amb els estàndards més avançats.
	001	Reduir cada any el nombre d'esporgues d'arbrat realitzades a brocada.
	002	Reduir anualment el nombre d'escocells viaris que no són ocupats per un arbre viu.
	003	Minimitzar el nombre de jardineres sense planta a cada inspecció setmanal de reg.
	004	Aplicar lluita biològica de plagues a un nombre mínim d'emplaçaments durant cada any.
90		Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.
	005	Minimitzar el nombre de queixes anuals relacionades amb el manteniment de les àrees d'esbarjo de gossos.

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:	La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis i dels resultats obtinguts.
Vies de reclamació:	Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de 20 dies hàbils.
Compensacions en cas d'incompliment:	En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, s'analitzaran els motius pels quals no s'ha aconseguit l'objectiu i es proposaran unes mesures correctores per tal d'evitar que es repeteixi. El reconeixement de l' incompliment dels compromisos de la carta de serveis no donarà a lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:	Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local
--------------------	--

8. Gestió de la carta de serveis

Caràcter jurídic de la carta:	L'article 23.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposa que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició de la ciutadania, empreses i professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent. Així mateix, d'acord amb el que estableix l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, modificat per l'article 179.1 de la LLEI 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament. Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense pertorbacions alienes que n'alterin el funcionament. Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta. Les cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou, així com les seves modificacions, s'aproven per acord de la Junta de Govern Local. D'aquest acord se'n farà publicitat a la Seu Electrònica (e-Tauler) i se'n donarà compte al Ple municipal en un punt específic de l'ordre del dia de la següent sessió que s'hagi de celebrar. El text íntegre i actualitzat de les cartes es publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i, en compliment de l'article 9.1.j) de l'esmentada Llei 19/2014, al Portal de Transparència de l'Ajuntament.
Revisió de la carta:	Anualment es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne el seu contingut, quan s'escaigui. En aquesta revisió es tindran en consideració les possibles modificacions en la normativa reguladora del servei, els canvis en l'organització o els processos de treball o altres circumstàncies que afectin les característiques del servei prestat o el contingut de la pròpia carta de serveis.
Seguiment d'objectius i resultats i avaluació de la carta:	Amb caràcter anual es farà un seguiment dels objectius de la carta de serveis i dels resultats assolits, així com una avaluació basada en aquests resultats, les queixes i suggeriments rebuts i les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.
Número d'expedient:	X2022015903
Data d'aprovació:	05/01/2024
Data de publicació al BOPB:	05/01/2024
Data d'entrada en vigor:	05/01/2024