

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi: PLO/2025.05
	Polícia local	Data: 16/05/2025
		Pàg.: 1 de 10

1. Identificació del servei

Denominació:	Polícia local		
Descripció:	La Policía Local és un cos de seguretat que depèn del municipi i que busca garantir i protegir el lliure exercici dels drets i les llibertats de les persones i el normal desenvolupament de la convivència i la seguretat ciutadana, així com la seguretat viària al municipi.		
Missió:	La missió encomanada als cossos i forces de seguretat consisteix en protegir el lliure exercici dels drets i les llibertats públiques i garantir la seguretat ciutadana, així com col·laborar amb l'administració de justícia en tasques de policia judicial. La Policía Local té com a visió l'exercici d'un servei públic i útil a la població, amb diversitat de resposta, de la màxima qualitat, extensió i abast, amb capacitat per adaptar-se a la demanda ciutadana i als canvis d'estratègia política i capaç de generar valor afegit a la societat. Tot això es vol assolir desenvolupant uns valors definits, que giren entorn a l'actuació policial amb criteris de congruència, oportunitat i proporcionalitat i amb respecte per les persones, sense produir-se cap discriminació per raó de raça, sexe, religió o opinió o qualsevol altra circumstància personal o social, i amb neutralitat política i imparcialitat, i actuant amb dignitat i integritat professionals.		
Persones destinatàries:	Tota la ciutadania.		
Regidoria responsable:	2040	Seguretat ciutadana	
Departament responsable:	2.40.00.00.00	Polícia local	

2. Accés al servei

Ubicació:	Prefectura de la Policía Local. Carrer de Joan Miró, 150 08320 El Masnou.		
Web:	http://www.elmasnou.cat/temes/seguretat-ciutadana		
Telèfon:	935552244		
Correu electrònic:	seguretatciutadana@elmasnou.cat		
Horari d'atenció al públic:	Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.		



3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
13200.11	Seguretat i ordre públic.
13200.51	Gestió d'objectes perduts.
13200.71	Presentació de denúncies penals.
13200.72	Sol·licitud de la targeta d'armes.
13200.81	Vacances segures.
13300.12	Informes sobre accidents de circulació.
13300.13	Presentació d'al·legacions a les denúncies de trànsit de la policia local.
13300.14	Senyalitzacions viàries i reserves d'estacionament (PMR i C/D).
13300.31	Retirada de vehicles de la via pública.
13300.32	Retirada de vehicles abandonats a la via pública.
13500.00	Protecció civil.

13200.11	Seguretat i ordre públic.
Descripció:	La prestació comprèn les accions següents: • Protegir les autoritats de la corporació local i vigilar i custodiar els edificis, les instal·lacions i les dependències municipals. • Ordenar, senyalitzar i dirigir el trànsit en el nucli urbà, d'acord amb el que estableixen les normes de circulació, així com impartir formació en matèria d'educació viària. • Instruir atestats per accidents de circulació esdevinguts dins el nucli urbà. • Exercir de policia administrativa, a fi d'assegurar el compliment dels reglaments, ordenances, bans, resolucions i altres disposicions i actes municipals. • Dur a terme diligències de prevenció i actuacions destinades a evitar la comissió d'actes delictius. • Vigilar els espais públics i col·laborar amb la Policia Autònoma en la protecció de les manifestacions i en el manteniment de l'ordre en grans concentracions humanes. • Cooperar en la resolució de conflictes privats. • Prestar auxili en accidents, catàstrofes i calamitats públiques, participant, d'acord amb el que disposen les lleis, en l'execució dels plans de protecció civil. • Vetllar pel compliment de la normativa vigent en matèria de medi ambient i de protecció de l'entorn. • Dur a terme les actuacions destinades a garantir la seguretat viària en el municipi. • Auxiliar els jutges, els tribunals i el ministeri fiscal en la investigació dels delictes i en el descobriment i la detenció dels delinqüents. • Practicar, per iniciativa pròpia o a requeriment de l'autoritat judicial, del ministeri fiscal o dels superiors jeràrquics, les primeres diligències de prevenció i de custòdia de detinguts i la prevenció i la custòdia dels objectes provinents d'un delictes o relacionats amb l'execució d'aquest.
Persones destinatàries:	Tota la ciutadania.
Horari d'atenció:	Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.
Requisits d'accés:	Cap en particular.
Documents a aportar:	Cap, llevat del DNI o document que permeti la identificació de les persones per dur a terme algunes gestions de caràcter personal.
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi: PLO/2025.05
	Polícia local	Data: 16/05/2025
		Pàg.: 3 de 10

13200.51	Gestió d'objectes perduts.
-----------------	-----------------------------------

Descripció:	Actuació en cas de troballa o pèrdua d'un objecte. Consisteix en el lliurament de l'objecte trobat a la via pública a la policia local per a la seva custòdia i lliurament posterior, si escau, al seu propietari legítim.
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.
Horari d'atenció:	Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.
Requisits d'accés:	Cap.
Documents a aportar:	Document Nacional d'Identitat (DNI).
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

13200.71	Presentació de denúncies penals.
-----------------	---

Descripció:	Presentació de denúncies per haver estat víctima, perjudicat o testimoni d'un fet delictiu. La denúncia ha de ser clara i ha d'incloure les dades següents: - Els fets denunciats. - Data i, si escau, hora en què es van produir els fets. - Lloc on es van produir els fets. - Possibles testimonis, si n'hi ha. - Qualsevol altra dada considerada d'interès a efectes judicials.
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.
Horari d'atenció:	Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any. Si es vol concertar cita prèvia, cal fer-ho a través de la pàgina web municipal.
Requisits d'accés:	Haver estat víctima o perjudicat pel delicte denunciat o testimoni dels fets.
Documents a aportar:	Document Nacional d'Identitat (DNI) o altre document que acrediti legalment la personalitat (NIE; passaport; permís de conduir, etc.).
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

13200.72	Sol·licitud de la targeta d'armes.
-----------------	---

Descripció:	Permet registrar la possessió d'una arma de la 4a categoria (aire comprimit), segons el Reglament d'armes vigent, a un ciutadà o ciutadana.
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.
Horari d'atenció:	Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.
Requisits d'accés:	Ser major de 14 anys. Ser veí o resident de la localitat del Masnou.
Documents a aportar:	- DNI o documentació equivalent en vigor que serveixi per acreditar la identitat i l'edat de la persona sol·licitant, en el cas que l'interessat o interessada no doni autorització d'accés a aquestes dades a través de la Direcció General de la Policia. - Certificat mèdic d'aptituds psicofísiques de la persona interessada. - Targeta d'armes segons l'imprès oficial de la Direcció General de la Guàrdia Civil. El faciliten a les armeries. - Fotocòpia de la factura de compra de l'arma. - Justificant de residència (s'obté a l'OAC).
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No



13200.81

Vacances segures.

Descripció:	Servei que permet a la ciutadania sol·licitar formar part d'una base de dades gestionada per la policia local perquè es pugui localitzar en cas de necessitat mentre estan fora de la llar per vacances.
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.
Horari d'atenció:	Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.
Requisits d'accés:	Ser resident al Masnou.
Documents a aportar:	Document Nacional d'Identitat (DNI) i acreditació de la propietat de l'immoble o de l'existència d'un contracte de lloguer.
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

13300.12

Informes sobre accidents de circulació.

Descripció:	Elaboració d'informes policials sobre accidents de circulació. Consisteix en un informe tècnic elaborat per un funcionari de la policia local sobre un accident de circulació o una intervenció policial.
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.
Horari d'atenció:	Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.
Requisits d'accés:	Haver estat implicat en un accident de circulació ocorregut al terme municipal del Masnou, on hagi intervingut la policia local, o actuar en representació de la persona implicada.
Documents a aportar:	Document Nacional d'Identitat (DNI) de la persona implicada o bé poder o autorització de representació.
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	Sí
Ordenança fiscal:	• Taxa per expedició de documents administratius. Informes de la Policia Local. Apartats 11.1 i 11.2.

13300.13

Presentació d'al·legacions a les denúncies de trànsit de la policia local.

Descripció:	Presentació d'al·legacions a una denúncia de trànsit de la policia local del Masnou, en la qual s'exposen els motius pels quals s'està en desacord amb la denúncia.
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.
Horari d'atenció:	Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.
Requisits d'accés:	Haver estat denunciat o actuar en representació de la persona física o jurídica denunciada.
Documents a aportar:	Document Nacional d'Identitat (DNI) de la persona implicada o bé poder o autorització de representació.
Prestació obligatòria:	Sí
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

13300.14	Senyalitzacions viàries i reserves d'estacionament (PMR i C/D).	
Descripció:	Sol·licitud d'autorització per senyalitzar a la via pública i per a reserves d'estacionament: • Reserva d'estacionament per a vehicles de persones amb la mobilitat reduïda (PMR). • Afegir nova placa de matrícula en reserva existent d'estacionament de vehicles per a persones amb la mobilitat reduïda (PMR). • Canvi de placa de matrícula en reserva existent d'estacionament de vehicles per a persones amb la mobilitat reduïda (PMR). • Reserva d'estacionament d'ús privatiu per a vehicles que han de fer tasques de càrrega i descàrrega (C/D). • Altres tipus de reserva d'estacionament (motos, autocars, etc.). • Rètols indicadors o prohibitius diversos.	
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.	
Horari d'atenció:	Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.	
Requisits d'accés:	Tenir interès legítim.	
Documents a aportar:	• Reserves d'estacionament de vehicles per a persones amb la mobilitat reduïda (PMR): targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda i permís de circulació del vehicle, fotocòpia del DNI de la persona interessada i de la persona titular del vehicle, en el cas que no sigui la mateixa que la interessada, certificat de reconeixement del grau de minusvalidesa i el certificat d'empadronament al municipi del Masnou. • Afegir nova placa de matrícula en reserva existent d'estacionament de vehicles per a persones amb la mobilitat reduïda (PMR): permís de circulació del vehicle, fotocòpia del DNI de la persona interessada i de la persona titular del vehicle en el cas que no sigui la mateixa que la interessada. • Canvi de placa de matrícula en reserva existent d'estacionament de vehicles per a persones amb la mobilitat reduïda (PMR): permís de circulació del vehicle, fotocòpia del DNI de la persona interessada i de la persona titular del vehicle en el cas que no sigui la mateixa que la interessada. • Zona de càrrega i descàrrega (d'ús privatiu): llicència de l'activitat. • Altres reserves d'estacionament: permís de circulació del vehicle.	
Prestació obligatòria:	Sí	
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.	
Pagament:	Sí	
Ordenança fiscal:	• Taxa per utilització privativa o aprofitament especial de la via pública amb entrada de vehicles a través de les voreres i les reserves de via pública per aparcament exclusiu, càrrega i descàrrega de mercaderies de qualsevol mena. • Taxa per concessió de plaques, patents i altres distintius anàlegs.	

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi: PLO/2025.05
	Polícia local	Data: 16/05/2025
		Pàg.: 6 de 10

13300.31	Retirada de vehicles de la via pública.	
Descripció:	La prestació té la finalitat de garantir i assegurar la correcta ordenació i seguretat del trànsit de vehicles dintre del municipi, així com l'adequat ús de les vies urbanes per part dels conductors, conforme a la normativa vigent reguladora d'aquesta matèria. Consisteix en la retirada de vehicles indegudament estacionats a la via pública amb el servei de grua municipal per part de la policia local. Procedeix la retirada amb la grua dels vehicles que infringeixin la normativa de trànsit, d'acord amb els articles 53, 54 i 55 de l'Ordenança municipal de circulació i l'article 105 del Reial decret legislatiu 6/2015 (Llei de seguretat viària), en els casos següents: • Sempre que constitueixi un perill o ocasioni greus perturbacions a la circulació de vehicles, a vianants, al funcionament d'algun servei públic o deteriori el patrimoni públic. • En cas d'accident que impedeixi continuar la marxa. • Quan hagi estat immobilitzat per deficiències del mateix vehicle i hagin transcorregut més de 48 hores des de la immobilització sense solucionar l'anomalia que va motivar-la. • Quan un vehicle estigui estacionat en llocs habilitats per l'autoritat municipal com a zones d'estacionament reservat per l'ús de persones amb discapacitat sense haver col·locat els distintiu que els autoritza. • Quan un vehicle estigui estacionat en els carrils o parts de les vies reservats exclusivament per a la circulació o per al servei de determinats usuaris i a les zones reservades a càrrega i descàrrega. • Quan un vehicle romangui estacionat en llocs habilitats per l'autoritat municipal com d'estacionament amb limitació horària sense haver col·locat el distintiu que l'autoritza, o quan ultrapassi el triple del temps abonat conforme al que està establert a l'ordenança municipal de circulació. • Quan es pugui presumir, racionalment, el seu abandonament a la via pública, d'acord amb l'article 106 del Reial decret legislatiu 6/2015 (Llei de seguretat viària). • Quan un vehicle es trobi estacionat a la via pública i estigui sonant el dispositiu de la seva alarma electrònica, de manera intermitent o permanent, produint molèsties al veïnat de la zona, si el seu conductor no compareix a desactivar-la. • Quan obstaculitzi, dificulti o suposi un perill per a la circulació (veure articles 53, 54 i 55 de l'Ordenança municipal de circulació que regulen aquests supòsits de forma detallada).	
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.	
Horari d'atenció:	Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.	
Requisits d'accés:	Cap en particular.	
Documents a aportar:	Permís de conducció.	
Prestació obligatòria:	Sí	
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.	
Pagament:	Sí	
Ordenança fiscal:	• Taxa per retirada de vehicles de la via pública i estada en el dipòsit municipal.	

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi: PLO/2025.05
	Polícia local	Data: 16/05/2025
		Pàg.: 7 de 10

13300.32	Retirada de vehicles abandonats a la via pública.	
Descripció:	La prestació té la finalitat de garantir i assegurar l'ús adequat i eficient de l'espai públic i el medi ambient, així com la correcta ordenació dels aparcaments per part dels titulars dels vehicles, conforme a la normativa vigent reguladora, per evitar la presència de: • Vehicles fora d'ús: vehicle de motor que esdevé residu sòlid, perquè es tracta d'un vehicle abandonat o pel fet que el posseïdor se'n desprèn o té la intenció o l'obligació de desprendre-se'n). • Vehicles abandonats: vehicle del qual es presumeix racionalment l'abandonament quan transcorrin més de dos mesos des que el vehicle hagi estat dipositat després de la seva retirada de la via pública per l'autoritat competent, o quan romanguí estacionat per un període superior a un mes en el mateix lloc de la via pública i presenti desperfectes que en facin impossible el desplaçament pels seus propis mitjans o li faltin les plaques de matriculació.	
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.	
Horari d'atenció:	Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.	
Requisits d'accés:	Ser propietari del vehicle al qual es renúncia.	
Documents a aportar:	• Document identificador (DNI, carnet de conduir, passaport o NIE). • Original del permís de circulació del vehicle. • Original de la fitxa tècnica. • Imprès de renúncia del vehicle a favor de l'Ajuntament del Masnou. No cal passar-lo pel Registre d'entrada. • Declaració jurada, en el cas que el titular no trobi la documentació original del vehicle.	
Prestació obligatòria:	Sí	
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.	
Pagament:	No	

13500.00	Protecció civil.	
Descripció:	La prestació té la finalitat d'evitar, reduir, corregir o minimitzar els danys causats a persones i béns per tota classe de mitjans d'agressió i pels elements naturals o extraordinaris en temps de pau, quan l'amplitud i la gravetat de llurs efectes els fa assolir el caràcter de calamitat pública, mitjançant la previsió dels riscos greus, la prevenció (conjunt d'actuacions encaminades tant a la disminució dels riscos com a llur detecció immediata, mitjançant la vigilància), la planificació de les respostes davant les situacions de greu risc col·lectiu i les emergències, l'estructura de coordinació, les comunicacions, el comandament i el control dels diferents organismes i entitats que actuen en aquestes respostes, la intervenció per a anul·lar les causes i pal·liar, corregir i minimitzar els efectes de les catàstrofes i les calamitats públiques, el restabliment dels serveis essencials i la confecció de plans de recuperació de la normalitat, la preparació adequada de les persones que pertanyen als grups d'intervenció i la informació i formació de les persones i els col·lectius que puguin ésser afectats per riscos, catàstrofes i calamitats públiques. Des de protecció civil es presten també serveis preventius, d'informació i de suport a altres operatius en actes de massiva concurrència de ciutadans organitzats per l'Ajuntament, com per exemple en correfocs i focs d'artifici de la Festa Major de Sant Pere, la Cavalcada de Reis, concerts i festivals diversos, rues de carnestoltes, cercaviles, els actes dels Tres Tombs, proves esportives, fires comercials, etc.	
Persones destinatàries:	Ciutadania en general.	
Horari d'atenció:	Servei permanent, 24 hores al dia, tots els dies de l'any.	
Requisits d'accés:	Cap.	
Documents a aportar:	Cap.	
Prestació obligatòria:	Sí	
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.	
Pagament:	No	

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi: PLO/2025.05
	Polícia local	Data: 16/05/2025
		Pàg.: 8 de 10

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:	Dret d'accés als serveis públics de seguretat ciutadana en condicions d'igualtat i sense cap tipus de discriminació per raó de raça, sexe, religió o opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
Deures:	Deure de respecte i consideració per les persones prestatàries del servei públic de seguretat ciutadana.
Canals de participació:	Les persones usuàries del servei poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a través de qualsevol dels canals disposats a tal efecte per l'Ajuntament, els quals es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament (app, web, instàncies, etc.).

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
10		Millorar l'accessibilitat de tots els públics potencials als serveis i prestacions.
	001	No superar anualment un nombre màxim de queixes rebudes sobre el servei de la Policia Local.
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.
	002	Donar resposta a les demandes d'ajuda o assistència en un temps mínim.
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.
	003	Impartir un nombre mínim de xerrades sobre qüestions relacionades amb problemàtiques socials (accidentalitat amb vehicles a motor, consum de substàncies estupefaents, delictes i ús de noves tecnologies, assetjament, civisme, ús de nous mitjans de transport, etc.).
	005	Impartir un nombre mínim de classes d'educació vial a tots els alumnes de 5è curs d'educació primària del municipi.
70		Garantir el correcte tractament de les dades de caràcter personal.
	006	No superar anualment un nombre màxim de reclamacions rebudes per l'ús incorrecte de dades personals, d'acord amb l'establert a la normativa d'aplicació.

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 vint dies hàbils.
Compensacions en cas d'incompliment:	En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou: • Donarà explicacions de les circumstàncies que l'origenen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir. • Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària. El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:	Reial Decret de 14 de setembre de 1882 pel que s'aprova la Llei d'Enjudiciament Criminal.
	Constitució Espanyola.
	Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local
	Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de Forces i Cossos de Seguretat.
	Reial Decret 320/1994, de 25 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament de procediment sancionador en matèria de trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat viària.
	Llei Orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal
	Reial Decret 2822/1998, de 23 de desembre, del Reglament General de Vehicles.
	Reial Decret 1428/2003, de 21 de novembre, del Reglament General de Circulació per l'aplicació i desenvolupament del text articulat de la Llei sobre tràfic, circulació de vehicles a motor i seguretat viària, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 339/1990, de 2 de març.
	Reial Decret 818/2009, de 8 de maig, del Reglament General de Conductors
	Llei Orgànica 4/2015, de 30 de març, de Protecció de la Seguretat Ciutadana.
Normativa autonòmica:	Reial Decret Legislatiu 6/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària.
	Llei 4/1997, de 20 de maig, de protecció civil de Catalunya.
	Decret 217/1999, de 27 de juliol, sobre la gestió dels vehicles fora d'ús.
	Llei 4/2003, de 7 d'abril, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya.
	Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
	Llei Orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya.
	Decret legislatiu 1/2009, de 21 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora dels residus i la resta de normativa vigent relativa al medi ambient relacionades amb l'objecte del contracte.
	Decret 155/2014, de 25 de novembre, pel qual s'aprova el contingut mínim per a l'elaboració i l'homologació dels plans de protecció civil municipals i s'estableix el procediment per a la seva tramitació conjunta.
Normativa municipal:	Decret 30/2015, de 3 de març, pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures.
	Ordenança municipal de Circulació

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi: PLO/2025.05
	Polícia local	Data: 16/05/2025
		Pàg.: 10 de 10

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 perturbacions 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:	La revisió i actualització de les cartes de serveis es farà de forma sistemàtica el primer semestre de cada any, coordinada des de la gerència municipal i en paral·lel al procés d'avaluació. Les modificacions que en resultin s'aprovaran de forma conjunta, sempre que sigui possible. En el cas que les modificacions afectin directament drets o deures de la ciutadania es procedirà a la seva aprovació singular en el temps estrictament necessari des que es produeix el fet o l'acte que les genera. Les modificacions de les cartes són aprovades per la Junta de govern local.	
Seguiment d'objectius i resultats i avaluació de la carta:	Durant el primer semestre de cada any, els departaments gestors, amb el suport de la gerència municipal, faran un seguiment dels objectius de la carta de serveis i dels resultats assolits, així com una avaluació basada en aquests resultats, les consultes, les queixes i els suggeriments rebuts i els possibles estudis de satisfacció a persones usuàries del servei. El resultat de l'avaluació es recull en una memòria que, com a mínim, inclou els valors concrets d'assoliment dels objectius i les seves fites quantificades i les mesures de reparació o correcció aplicades per la millora del servei. La memòria d'avaluació de la carta de serveis és aprovada per acord de la Junta de govern local, se'n dona compte al Ple municipal i es fa pública al Portal de transparència de l'Ajuntament, en compliment del que disposa l'article 9.1.j) de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.	
Número d'expedient:	X2023003857	
Data d'aprovació:	08/05/2025	
Data de publicació al BOPB:	16/05/2025	
Data d'entrada en vigor:	16/05/2025	