



Ajuntament de  
Mollet del Vallès

**NÚM. EXPEDIENT**

**RA012022002076/X2022009889**

**TÍTOL EXPEDIENT**

**Aprovació de la carta de servei de la secció d'Activitats**

**DILIGÈNCIA:**

**Aprovat en els termes de la resolució/acord de l'expedient X2022009889  
de 26/05/2022**

Signat electrònicament a Mollet del Vallès,

Codi de verificació electrònic: b2a77f0d-391c-4f7d-9e62-0648842dba06



Aquest document és una còpia fidel del que consta en els arxius electrònics de l'Ajuntament de Mollet del Vallès i queda autoritzat per la seva signatura electrònica. En aplicació de l'article 27.3.c de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre, les còpies impreses que se'n facin tenen la consideració de còpia autèntica, atès que el codi segur de verificació que inclou permet comprovar-ne l'autenticitat, validesa i integritat a la seu electrònica de l'Ajuntament (<https://seuelectronica.molletvalles.cat/eseu/csv>).



Ajuntament de  
Mollet del Vallès

# Carta de serveis

## Activitats

Versió 1.0

ACTIVITATS – SERVEI DE TERRITORI  
AJUNTAMENT DE MOLLET DEL VALLÈS

| <b>Definició del servei</b>                         |  |
|---|--|
| <b>Nom del servei</b>                               | <b>Activitats</b>  |
| <b>Descripció</b>                                   | El servei d'Activitats té com a objectiu la tramitació de les autoritzacions, llicències, comunicacions i declaracions d'activitats econòmiques; l'atenció de les queixes i denúncies de les activitats en funcionament i la realització de les inspeccions i controls que corresponen a aquests procediments.   |
| <b>Persones destinatàries</b>                       | Les persones físiques i jurídiques i la ciutadania en general.   |
| <b>Línies de servei*</b>                            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informació i atenció a consultes sobre la tramitació dels expedients i procediments del servei.</li> <li>2. Emissió de còpies i duplicats de documents d'expedients d'activitats.</li> <li>3. Tramitació d'autoritzacions, llicències, comunicacions i declaracions d'activitats econòmiques <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. Activitats econòmiques ambientals regulades a la Llei 20/2009</li> <li>3.2. Activitats econòmiques recreatives regulades a la Llei 11/2009.</li> <li>3.3 Activitats econòmiques regulades a la Llei 18/2020.</li> <li>3.4 Altres activitats (apartaments i habitatges d'ús turístic, centres de culte, ...)</li> <li>3.5 Tramitació de comunicacions de canvis de titularitat.</li> <li>3.6. Informe urbanístic associat a una activitat.</li> <li>3.7. Sol·licitud d'informe previ en matèria d'incendis.</li> <li>3.8. Tramitació de comunicacions prèvies de modificació no substancial d'una activitat.</li> </ol> </li> <li>4. Gestió de queixes i denúncies sobre el funcionament de les activitats econòmiques del municipi.</li> <li>5. Tramitació d'expedients sancionadors en el cas d'incompliment de la normativa vigent.</li> <li>6. Inspeccions i controls inicials i periòdics de les activitats.</li> </ol> |
| <b>Cost per a l'usuari</b>                          | El servei d'assessorament i consulta és gratuït.<br>Les taxes dels tràmits es troben regulades a les ordenances fiscals 2.1 i 2.5 que regulen l'expedició de documents administratius i la prestació dels serveis d'intervenció administrativa en l'activitat dels ciutadans i les empreses  |
| <b>Canals de prestació i sol·licitud del servei</b> | <p><b>Horari</b><br/>Horari del servei: de dilluns a divendres, de 9 h a 14 h</p> <p><b>Presencialment</b><br/>Plaça Major 1, 08100 – Mollet del Vallès</p> <p><b>Telefònicament:</b> 93 571 95 00</p> <p><b>Correu electrònic:</b> <a href="mailto:activitats@molletvalles.cat">activitats@molletvalles.cat</a></p> <p><b>Telemàticament:</b> <a href="https://seuelectronica.molletvalles.cat">https://seuelectronica.molletvalles.cat</a></p>   |
| <b>Equip tècnic</b>                                 | Cap de secció d'Activitats<br>Tècnic/a d'Activitats<br>Tècnic/a en gestió<br>Administratiu/va d'Activitats   |
| <b>Unitat responsable</b>                           | Servei de Territori  |

## **Drets i deures de les persones usuàries**

### Teniu dret a:

1. Rebre un tracte professional atent i respectuós, sense discriminació per raó de naixement, ètnia, religió, creences, orientació sexual, identitat de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
2. Obtenir atenció, informació i orientació per a l'exercici dels vostres drets i interessos i sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les vostres actuacions davant l'Ajuntament.
3. Escollir els mitjans que estiguin disponibles per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació.
4. Presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
5. La protecció de les dades de caràcter personal i de la confidencialitat de les consultes.
6. Accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
7. No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'ajuntament o qualsevol altre administració o documents que hagin de ser emesos pels serveis municipals
8. Conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què sou persones interessades.
9. Conèixer la identitat del personal municipal responsable de la tramitació dels seus assumptes.

### Heu de complir amb el deure de:

1. Fer un ús responsable de les instal·lacions i serveis públics.
2. Complir la normativa municipal i respectar els horaris del servei i els terminis fixats per a convocatòries o citacions.
3. Facilitar de forma veraç les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
4. Assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que es signa.
5. Respectar els professionals encarregats de prestar els serveis.
6. Aportar tota la documentació necessària i imprescindible per a les tramitacions i gestions que així ho requereixin.
7. Comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.

## Formes de participació

### Formulació de suggeriments i queixes

Ajudeu-nos a millorar amb els vostres suggeriments o queixes adreçant-los a:

#### Presencialment

Plaça Major 1, 08100 – Mollet del Vallès.

#### Telemàticament

<https://seuelectronica.molletvalles.cat>

#### Correu electrònic

[activitats@molletvalles.cat](mailto:activitats@molletvalles.cat)

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Compromisos de qualitat</b> | 1. Respondre les consultes d'informació mitjançant correu electrònic en 15 dies.                                    |
|                                | 2. Enviar les sol·licituds d'informe previ en matèria d'incendis (IPI) en un termini de 15 dies.                    |
|                                | 3. Trametre els assabentats dins del mateix exercici anual.   |
|                                | 4. Tramitar els procediments de llicències i autoritzacions en el termini legal establert.                          |
|                                | 5. Garantir l'accés i actualització de la informació de l'oficina d'Activitats en els diferents canals disponibles. |

#### Avaluació del grau de compliment

Anualment, es publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat

#### Vigència i revisió de la Carta

Aquesta Carta ha estat aprovada en la resolució del regidor delegat de Qualitat de Serveis de data 26 de maig de 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.

1a. Edició: 26 de maig de 2022

# **Compromisos de qualitat**

## **Carta de serveis Activitats**

## COMPROMISOS

| Nom atribut        | Compromisos   |
|--------------------|---|
| Gestió i prestació | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respondre les consultes d'informació mitjançant correu electrònic en 15 dies.</li> <li>2. Enviar les sol·licituds d'informe previ en matèria d'incendis (IPI) en un termini de 15 dies.</li> <li>3. Trametre els assabentats d'activitats sotmeses a règim de comunicació dins del mateix exercici anual.</li> <li>4. Tramitar els procediments de llicències i autoritzacions dins del termini legalment establert.</li> </ol> |
| Qualitat           | <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Garantir l'accés i actualització de la informació de l'oficina d'Activitats en els diferents canals disponibles.</li> </ol>   |

## INDICADORS ASSOCIATS ALS COMPROMISOS

| Compromisos   | Nom de l'indicador  |
|---|---|
| 1. Respondre les consultes d'informació mitjançant correu electrònic en 15 dies.                                    | Consultes d'informació respostes dins de termini                      |
| 2. Enviar les sol·licituds d'informe previ en matèria d'incendis (IPI) en un termini de 15 dies.                    | Sol·licituds d'informe previ d'incendis trameses dins de termini      |
| 3. Trametre els assabentats d'activitats sotmeses a règim de comunicació dins del mateix exercici anual.            | Assabentats tramesos dins de termini                                  |
| 4. Tramitar els procediments de llicències i autoritzacions dins el termini legalment establert.                    | Llicències i autoritzacions trameses dins de termini                  |
| 5. Garantir l'accés i actualització de la informació de l'oficina d'Activitats en els diferents canals disponibles. | Incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació |

### 1. Consultes d'informació respostes dins de termini

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| Descripció                        | Aquest indicador mesura el percentatge de consultes d'informació rebudes per correu electrònic respostes en el termini de 15 dies.  |
| Font                              | Registre de consultes   |
| Fórmula de càlcul                 | $\frac{\sum(\text{Consultes respostes dins termini})}{N \text{ total consultes}} * 100$   |
| Periodicitat                      | Anual   |
| Persona responsable de la dada    | Cap de secció Activitats  |
| Persona responsable del seguiment | Cap de servei de Territori  |
| Valor esperat                     | 90%   |
| Valor real                        | --  |
| Mesures correctores               | En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, es procedirà a revisar i, si escau, reformular el sistema de gestió de les consultes d'informació adreçades al servei. |



## 2. Sol·licituds d'informe previ d'incendis trameses dins de termini

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Descripció                        | Aquest indicador mesura el percentatge de sol·licituds d'informe previ d'incendis tramitades en el termini de 15 dies.   |
| Font                              | Registre-Gestor d'expedients   |
| Fórmula de càlcul                 | $\frac{\sum(\text{sol. llicituds trameses dins termini})}{N \text{ total sol} \cdot \text{licituds}} * 100$  |
| Periodicitat                      | Anual  |
| Persona responsable de la dada    | Cap de secció Activitats   |
| Persona responsable del seguiment | Cap de servei de Territori   |
| Valor esperat                     | 90%  |
| Valor real                        | --   |
| Mesures correctores               | En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, es procedirà a revisar i, si escau, reformular el sistema de gestió de les sol·licituds esmentades. |

### 3. Assabentats tramesos dins de termini

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Descripció                        | Aquest indicador mesura el percentatge d'assabentats de comunicacions que s'han tramès en el període d'un any, respecte el total d'assabentats presentats durant aquest mateix període |
| Font                              | Registre-Gestor d'expedients   |
| Fórmula de càlcul                 | $\frac{\sum(\text{assabentats tramesos durant l'any})}{N \text{ total comunicacions presentades anualment}} * 100$   |
| Periodicitat                      | Anual  |
| Persona responsable de la dada    | Cap de secció Activitats   |
| Persona responsable del seguiment | Cap de servei de Territori   |
| Valor esperat                     | 85%  |
| Valor real                        | --   |
| Mesures correctores               | En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, es procedirà a revisar i, si escau, reformular el procediment de gestió i tramesa dels assabentats.                         |

#### 4. Llicències i autoritzacions trameses dins de termini

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| Descripció                        | Aquest indicador mesura el percentatge de sol·licituds de llicències ambientals, canvis substancials i canvis no substancials que s'han tramès dins del termini legalment establert |
| Font                              | Registre-Gestor d'expedients  |
| Fórmula de càlcul                 | $\frac{\sum(\text{exp. pend informes altres administracions o titular} + \text{núm. total llicències concedides})}{N \text{ total de sol·licituds de llicències}} * 100$            |
| Periodicitat                      | Anual   |
| Persona responsable de la dada    | Cap de secció Activitats  |
| Persona responsable del seguiment | Cap de servei de Territori  |
| Valor esperat                     | 100%  |
| Valor real                        | --  |
| Mesures correctores               | En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, es procedirà a revisar i, si escau, reformular el procediment de gestió de les sol·licituds esmentades.                  |

### 5. Incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Descripció                        | Aquest indicador mesura el nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'accés i l'actualització de la informació relativa al servei d'atenció ciutadana.  |
| Font                              | OAC – Seu Electrònica  |
| Fórmula de càlcul                 | $\sum$ incidències rebudes   |
| Periodicitat                      | Anual  |
| Persona responsable de la dada    | Cap de secció Activitats   |
| Persona responsable del seguiment | Cap de servei de Territori   |
| Valor esperat                     | 0  |
| Valor real                        | --   |
| Mesures correctores               | En cas que algun ciutadà comuniqui una incidència relacionada amb l'actualització de la informació, des de l'oficina d'Activitats es respondrà de forma individualitzada a la persona interessada, i se li comunicarà quina mesura s'ha adoptat per solucionar l'incompliment amb un màxim de quinze dies des de la recepció de la incidència. Així mateix, es procedirà a implementar aquella mesura necessària per esmenar l'incompliment. |