

AJUNTAMENT DE MANRESA

CARTA DE SERVEIS: ENLLUMENAT PÚBLIC

Aquest Servei és l'encarregat de gestionar el servei d'enllumenat públic i el manteniment dels semàfors de la ciutat.

1. Identificació

- Nom del servei: Enllumenat públic
- Adscripció dins l'organigrama municipal
 - Regidoria de Qualitat Urbana, Via Pública i Ciutat Intel·ligent
 - Servei de Gestió de Serveis Urbans
- Responsables polític i tècnic
 - Responsable polític: Regidor delegat de Qualitat Urbana, Via Pública i Ciutat Intel·ligent
 - Responsable tècnic: cap de la Secció de Xarxes i Ciutat Intel·ligent
- Adreça: carretera de Vic, núm. 16, planta segona
- Horari: De 9 a 14h
- Telèfon: 93 8752522, extensió 13.522
- Web: www.manresa.cat/web/menu/4171-energia
- ODS: 7 (energia neta i assequible), 11 (ciutats i comunitats sostenibles) i 13 (acció climàtica)

2. Missió i valors

La missió d'aquest servei és treballar per oferir un servei d'enllumenat públic de qualitat, garantint que tots els sectors de la ciutat, nuclis urbans, polígons industrials, parcs i jardins, zones esportives, etc., disposin d'un enllumenat públic adequat a les necessitats particulars del seu emplaçament i funcionalitat, treballant per reduir la contaminació lumínica i contribuir així a la millora del medi ambient de la ciutat.

Els valors que ens defineixen el dia a dia del Servei són: la responsabilitat, la celeritat, el compromís i l'objectivitat en el nostre treball, junt amb altres principis de bon govern com són: la proximitat, la transparència, el diàleg, l'eficàcia i l'eficiència dels recursos públics.

3. Servei

3.1.- Manteniment enllumenat públic:

El manteniment i gestió de l'enllumenat públic de les vies públiques, parcs públics i altres espais de lliure circulació de la ciutat, és una competència municipal de prestació obligatòria per part de l'Ajuntament.

Manresa disposa de 10.770 punts de llum distribuïts per tot el terme municipal.

La prestació d'aquest servei comporta:

- Assegurar el correcte funcionament de les esmentades instal·lacions i conservar el nivell de servei pel qual van ser projectades, prevenint possibles avaries i realitzant, quan procedeixi, reparacions, reposicions, reemplaçaments, subministraments, millores i modificacions, entre d'altres.
- L'elaboració de plans específics: Pla Director d'Enllumenat, Pla de contaminació lumínica, Pla de gestió energètica i ambiental, etc.

El servei de manteniment de les instal·lacions d'enllumenat públic és un servei de gestió indirecta.

3.2.- Manteniment semafòric:

Els semàfors són senyals de control i ordenació del trànsit de la ciutat. La gestió de les averies ha de ser ràpida ja que el mal funcionament dels semàfors és un perill per la seguretat viària dels usuaris i vianants de la via pública.

Actualment hi ha 57 quadres semafòrics repartits per les diferents vies urbanes de la ciutat.

El servei de manteniment dels semàfors és un servei de gestió indirecta.

4. Compromisos de qualitat

Línia de servei / actuació	Compromisos de servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurarem</i>	Valor esperat
Manteniment enllumenat públic /Gestió d'averies	Reparació ràpida de les avaries (24 hores) en el sistema de control centralitzat.	Avaries que es reparen en un termini de 24 hores / Total d'averies x 100	70% d'averies reparades en 24 hores
Manteniment enllumenat públic /Gestió d'averies	Donar resposta a les queixes, suggeriments i/o reclamacions rebudes mitjançant la bústia de queixes i suggeriments.	Temps mitjà de tramitació de les queixes i/o reclamacions	Igual o inferior a 1 mes

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggestiments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggestiments.
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica del servei.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- El tràmit de Queixes i Suggestiments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp 644069801 o al través del web municipal.
En última instància, els/les usuaris/es poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

- Ordenança de civisme i convivència ciutadana de l'Ajuntament de Manresa
- Ordenança municipal sobre la convivència ciutadana
- Llei 7/2021, de 20 de maig, de canvi climàtic i transició energètica
- Llei 9/2014, de 9 de maig, de Telecomunicacions
- Llei 24/2013, de 26 de desembre, del Sector Elèctric

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

10 Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

- 1) l'oferta de serveis,
- 2) els compromisos, indicadors i objectius,
- 3) els drets i deures de la ciutadania i
- 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de l'òrgan competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.

Carta de serveis aprovada en el Ple de 23 de desembre de 2021