

## AJUNTAMENT DE MANRESA

### CARTA DE SERVEIS: MOBILITAT

Aquest Servei treballa per millorar la mobilitat de la ciutat, per tal que sigui més sostenible i accessible per tots els usuaris de la via pública, potenciant un servei de transport públic urbà de qualitat i que satisfaci les necessitats dels diferents col·lectius i potenciant els recorreguts a peu i en bicicleta per Manresa. Per altra banda, gestiona les diferents tipologies d'estacionament de la ciutat, des de l'estacionament en superfície (zona blava, zona verda i taronja), els aparcaments públics de titularitat pública i les reserves d'estacionament de mobilitat reduïda o privatives.

#### 1. Identificació

- Nom del servei: Mobilitat
- Adscripció dins l'organigrama municipal
  - Regidoria d'Urbanisme i Mobilitat i regidoria de Qualitat Urbana, Via Pública i Ciutat Intel·ligent
  - Servei de Gestió de Serveis Urbans
- Responsables polític i tècnic
  - Responsable polític: Regidor delegat d'Urbanisme i Mobilitat i Regidor delegat de Qualitat Urbana, Via Pública i Ciutat Intel·ligent
  - Responsable tècnic: cap de la Secció de Transport, Estacionaments i Qualitat Ambiental
- Adreça: carretera de Vic, núm. 16, planta segona
- Horari: De 9 a 14h
- Telèfon: 93 8752527, extensió 13527
- Web de mobilitat: [www.manresa.cat/web/article/3079-mobilitat/](http://www.manresa.cat/web/article/3079-mobilitat/)
- Correu electrònic: [mobilitat@ajmanresa.cat](mailto:mobilitat@ajmanresa.cat)
- 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 oferir als veïns i veïnes de la nostra ciutat i a la resta de persones que ens visiten, una mobilitat sostenible, accessible i segura. Mitjançant un servei de transport públic de qualitat, establint mesures per fomentar la mobilitat en bicicleta i a peu, realitzant una gestió eficient de les places d'estacionament de la ciutat i establint mesures per tal d'ordenar i pacificar el trànsit a fi de reduir els accidents i fer la ciutat més accessible a tothom.

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

### 3. Serveis

#### 3.1.- Mobilitat a peu i en bicicleta:

L'Ajuntament de Manresa vol fomentar aquestes modalitats de mobilitat, atès que són respectuoses amb el medi ambient i milloren la qualitat de vida de les persones que les practiquen.

- **Itineraris ciclistes:** Establir i senyalitzar itineraris ciclistes en diferents punts de la ciutat.
- **Vianants:** Implantar diferents solucions per tal d'incentivar la mobilitat a peu i segura, com són:
  - Crear illes de vianants
  - Establir itineraris per vianants: "Manresa a Peu"
  - Pacificar el trànsit de la ciutat mitjançant la col·locació de bandes reductores de velocitat, ampliació de voreres, senyalització vertical i horitzontal, etc.
  - Millora d'itineraris d'accés a centres escolars, centres mèdics o altres.

**3.2.- Estacionament:** Les places d'estacionament estan destinades a satisfer en uns casos les necessitats d'estacionament dels residents, estacionament en zona verda, garantir la rotació dels vehicles, estacionament en zona blava i taronja, facilitar l'estacionament de les persones amb mobilitat reduïda i la càrrega i descàrrega de mercaderies, entre d'altres.

- **Establir la zona blava i taronja:**

Són les places d'estacionament regulades sota control horari i estan subjectes al pagament de la tarifa corresponent.

L'estacionament en superfície, zona blava i taronja, és un servei públic de gestió indirecta.

- **Establir la zona verda:**

Aquestes places són les reservades a l'estacionament de vehicles de residents.

- **Senyalitzar les reserves d'estacionament públiques per a persones amb mobilitat reduïda:**

Per tal de garantir el dret d'accessibilitat de les persones amb mobilitat reduïda, l'Ajuntament senyalitza places d'estacionament en els principals centres d'activitat de la ciutat.

- **Autoritzar les reserves d'estacionament de caràcter privatiu per a persones amb mobilitat reduïda:**

Aquestes reserves es podran senyalitzar en un lloc proper al domicili o al lloc de treball de la persona titular de la targeta de mobilitat reduïda.

- **Senyalitzar les reserves públiques de càrrega i descàrrega de mercaderies:**

Ordenar i senyalitzar zones de càrrega i descàrrega de mercaderies, en aquells àmbits de la ciutat en que l'activitat comercial està més concentrada.

- **Autoritzar altres reserves d'estacionament de caràcter privatiu:**

L'Ordenança municipal reguladora dels guals i de les reserves d'estacionament, preveu en l'article 22, un seguit de reserves d'estacionament com són: la reserva d'espais destinats a càrrega i descàrrega de mercaderies, a la protecció de sortides d'emergència en locals, al servei d'activitats d'interès general i per vehicles de serveis de titularitat pública. L'autorització d'aquestes reserves està subjecte al compliment dels requisits per ser-ne beneficiari/ària i satisfer la taxa establerta en l'Ordenança fiscal corresponent.

**3.3.- Transport urbà de viatgers:** El transport col·lectiu urbà de viatgers és una competència de prestació obligatòria per aquells municipis que tenen més de 50.000 habitants, com és el cas de Manresa.

Aquest servei públic és un servei de gestió indirecta.

- **Establir títols de transport urbà propis:**

Per tal de potenciar l'ús del transport urbà i atendre les necessitats de determinats col·lectius d'usuaris, s'han establert títols propis com són la T-10, T-Mes, T-Jove 18, la T-Comerç i la T-bonificada.

- **Establir les parades de bus urbà:**

Totes les parades estan adaptades per les persones amb mobilitat reduïda.

- **Autoritzar el transport escolar que discórrer pel terme municipal:**

L'autorització de pas, l'ús de les parades i l'itinerari, està subjecte a l'autorització municipal.

#### 4. Compromisos de qualitat

Línia de servei / actuació	Compromisos de servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurarem</i>	Valor esperat
Transport urbà de viatgers/Establir títols de transport urbà propis	Avaluar el servei de bus a través d'enquestes als usuaris.	Mitjana ponderada de les valoracions obtingudes pels usuaris enquestats	Igual o superior al 75 sobre 100

## 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 circulació i mobilitat (BOPB 12/03/2014)
- Ordenança municipal reguladora dels guals i de les reserves d'estacionament (BOPB 01/02/2000)
- Ordenança reguladora de les reserves especials d'estacionament per a persones amb mobilitat reduïda (BOPB 13/08/2013)

- Resolució del regidor delegat de Urbanisme, Paisatge i Mobilitat, núm. 10469, de 19 de desembre de 2012, relativa a les normes d'ús bonificat del transport públic de viatgers en autobús de Manresa
- Llei 9/2003, de 13 de juny, de la mobilitat
- Reial Decret Legislatiu 6/2015, de 30 d'octubre, pel que s'aprova el text refós de la Llei sobre tràfic, circulació de vehicles a motor i seguretat vial.
- Reial Decret 1428/2003, de 21 de novembre, pel que s'aprova el Reglament general de circulació per l'aplicació i desenvolupament del text articulat de la Llei sobre tràfic, circulació de vehicles a motor i seguretat vial, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 339/1990, de 2 de març.

## 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