

ANUNCI DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA

Exp. 901358/23

El Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona en sessió celebrada el 25 de juny de 2024, va aprovar inicialment les modificacions de la carta de serveis de parcs metropolitans.

Durant el tràmit d'informació pública no s'han presentat al·legacions, de manera que l'acord inicial esdevé definitiu, d'acord amb el que preveu l'article 65.1 Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'Obres, Activitats i Serveis dels Ens Locals de Catalunya.

D'acord amb allò establert a l'article 66.1 del Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals (ROAS), un cop transcorregut el termini de quinze (15) dies establert a l'article 65 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases del Règim Local, d'acord amb allò que disposa l'article 65.3 del ROAS, es publica íntegrament el text de l'esmentada modificació en annex a aquest anunci, i s'anuncia la seva entrada en vigor l'endemà de la seva publicació al BOPB.

Contra aquest acord d'aprovació definitiva es pot interposar recurs contenciós administratiu davant la Sala del Contenciós-Administratiu del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos a comptar des de l'endemà de la publicació d'aquest anunci en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona.

Barcelona, 16 d'octubre de 2024
La secretària, Mireia Grau Sadurní

ANNEX

Exp. 901358/23

CARTA DE SERVEIS DELS PARCS METROPOLITANS

PRESENTACIÓ

L'Àrea Metropolitana de Barcelona, d'acord amb els ajuntaments metropolitans, fa la gestió integral de la xarxa de parcs metropolitans, així com la promoció d'aquests espais a través de la dinamització d'activitats i propostes educatives. Aquesta xarxa de parcs es troba en continu creixement.

MISSIÓ

Oferir al ciutadà uns parcs de qualitat per tal que pugui accedir-hi i gaudir-ne amb comoditat, promocionar l'ús dels parcs com a espai públic des del vessant educatiu, i sempre amb una gestió sostenible.

DADES DE CONTACTE DE L'AMB

ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA www.amb.cat		
Adreça de la seu social	Carrer 62, núm. 16-18, 08040 Barcelona (Zona Franca)	
Atenció al públic	Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)	Horari d'atenció presencial: laborables de 9.00 a 14.00 h amb cita prèvia.
	Telèfon	93 223 51 51
	Per internet	Al web www.amb.cat , dins de l'apartat AMB > Atenció ciutadana.
	Registre General	Horari d'atenció presencial: laborables de 9.00 a 14.00 h. Per presentar sol·licituds es demana que es faci un ús preferent de la instància genèrica electrònica.

Canals de comunicació, queixes i suggeriments, reclamacions i mecanismes de participació

Consultes, queixes i suggeriments	L'AMB disposa d'un seguit de formularis perquè el ciutadà pugui fer consultes, suggeriments o queixar-se pel que fa a la seva relació amb l'Administració metropolitana. A banda d'un formulari general, n'hi ha de particulars a causa de la naturalesa especialitzada dels serveis d'atenció. Els particulars es troben a la carta de serveis pròpia de cada unitat directiva responsable. Podeu trobar els formularis al web www.amb.cat, dins de l'apartat AMB > Seu electrònica.
Altres canals d'informació	Actualitat, blogs, xarxes socials, butlletins i publicacions al web www.amb.cat , dins de l'apartat AMB > Actualitat.
Reclamacions	Registre presencial de l'AMB o en qualsevol dels llocs que preveu l'article 16.4 de la Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
Participació ciutadana	Els processos participatius oberts es troben al web www.amb.cat, dins de l'apartat AMB > Atenció ciutadana. Altres mecanismes de participació ciutadana es troben recollits en les cartes de serveis disponibles.

DADES SOBRE ELS SERVEIS D'AQUESTA CARTA

Unitat directiva responsable: Direcció de Serveis de l'Espai Públic.

Canals de comunicació, queixes, suggeriments i mecanismes de participació

Canals de comunicació sobre els serveis d'aquesta carta (a més dels canals de comunicació generals de l'AMB)	
Internet	Informació al web www.amb.cat , dins de l'apartat Territori > Espai Públic, on també podeu visualitzar l'aplicació web Infoparcs. Podeu rebre informació dels parcs que gestiona l'AMB registrant-vos al butlletí digital de parcs i platges al web www.amb.cat , dins de l'apartat AMB > Actualitat.
Xarxes socials	Podeu estar al dia de les activitats que es fan als parcs que gestiona l'AMB a través del compte de parcs i platges a Instagram i X (abans Twitter), i també del compte de la Jugatecambiental a X.
Queixes i suggeriments	
Internet	Podeu trobar els formularis web de consultes, queixes i suggeriments al web www.amb.cat , dins de l'apartat AMB > Seu electrònica.
Altres vies	El ciutadà pot fer arribar un suggeriment o queixa a l'ajuntament i aquest el fa arribar a l'AMB.
Mecanismes de participació	
Es fan enquestes als usuaris dels parcs metropolitans. Podeu trobar els resultats a www.amb.cat .	

SERVEIS

1. Manteniment i gestió de la xarxa de parcs metropolitans

Descripció: l'AMB s'encarrega del manteniment integral dels parcs, que inclou la vegetació, el mobiliari, els paviments, els elements construïts i les instal·lacions d'aigua, llum i sanejament. Quant a les instal·lacions de llum dels parcs, la seva gestió i manteniment no es fa en tots els municipis, sinó només en els que queden recollits en el conveni signat per l'AMB i els ajuntaments implicats.

Tipus de gestió del servei: gestió indirecta a través d'empreses externes.

Lloc i horari de prestació del servei: el servei es presta en els parcs metropolitans ubicats en els municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona.

Podeu trobar informació de l'horari i el lloc d'accés a cada parc i als seus equipaments al web www.amb.cat, dins de l'apartat Territori > Espai Públic.

El manteniment integral dels parcs es fa de dilluns a divendres (complementat amb la neteja bàsica en dissabtes, diumenges i festius) i en la franja horària de 7.00 a 18.00 h (exceptuant les inspeccions nocturnes, les urgències i els tractaments fitosanitaris).

Sol·licitud del servei i cost per a l'usuari: l'accés als parcs és lliure i gratuït excepte per visitar el Jardí Botànic de Barcelona, on cal comprar una entrada que fixa l'Ajuntament de Barcelona. Podeu trobar més informació al web del Jardí Botànic.

2. Promoció de la xarxa de parcs metropolitans

Descripció

L'AMB fa promoció dels parcs metropolitans, tot treballant el vessant educatiu i dinamitzant activitats per a tots els públics (Jugatecambiental, cicle d'activitats, projectes participatius, etc.).

Tipus de gestió del servei: gestió indirecta a través d'empreses externes i entitats externes contractades per l'AMB.

Lloc i canals de prestació, sol·licitud, horari i requisits i documentació

	Lloc i canals de prestació	Sol·licitar el servei	Horaris	Requisits i documentació
Activitats de promoció	La realització de l'activitat és presencial al parc.	Algunes activitats requereixen inscripció prèvia a través del web.	Consulteu l'agenda d'activitats als parcs a través del web.	Per saber si l'activitat de promoció està limitada a un públic en concret, consulteu cada activitat al web. Cal un document de confirmació d'inscripció per a les activitats del programa Compartim un Futur.
	Consulteu condicions i horaris de les activitats al web www.amb.cat , dins de l'apartat Territori > Espai Públic.			

Cost per a l'usuari: gratuït.

Període mitjà de tramitació:

- Activitats del programa Compartim un Futur: confirmació de la plaça en 5 dies.
- Cicle d'activitats als parcs metropolitans: confirmació de la plaça en 2 dies.
- Resta d'activitats: cal consultar l'agenda de cada activitat.

COMPROMISOS

De qualitat

Compromís de qualitat	Estàndard	Indicador	Observacions
El nombre d'activitats educatives als parcs metropolitans que es faran al llarg d'un any serà igual o superior a 900.	≥ 900	Nombre d'activitats fetes en un any [activitats/any].	
Satisfacció de l'usuari sobre el manteniment dels parcs: puntuació de 6 o més sobre 10. Podeu trobar els resultats a www.amb.cat .	≥ 6	Puntuació obtinguda en enquestes de satisfacció de l'usuari amb relació als parcs metropolitans.	Aquest indicador s'obté a partir de les enquestes que es fan als usuaris dels parcs metropolitans.

D'actualització i compliment

La Direcció de Serveis de l'Espai Públic en revisarà i n'actualitzarà el contingut sempre que tingui lloc alguna de les circumstàncies següents:

- Modificacions normatives que afectin els serveis prestats.
- Canvis significatius en l'organització de la direcció de Serveis de l'Espai Públic i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.
- Cada inici de mandat.

La Direcció de Serveis de l'Espai Públic és responsable d'actualitzar aquesta carta, així com de mantenir i complir els compromisos.

La Direcció de Serveis de l'Espai Públic ha de retre comptes dels compromisos anualment.

DRETS I DEURES DE L'USUARI

Drets

L'usuari dels serveis té aquests drets:

- Disposar de mobiliari adaptat, segur i accessible.
- Gaudir d'uns parcs de qualitat i en un medi ambient adequat.
- Identificar la unitat directiva responsable dels serveis d'aquesta carta.
- Conèixer les condicions d'ús dels serveis i la normativa que en regula la prestació, els drets i els deures.
- Rebre un tracte professional i correcte per part dels treballadors dels serveis, i ser atès de manera diligent, personalitzada i no discriminatòria.
- Sol·licitar i rebre informació veraç i precisa sobre les característiques dels serveis a través dels canals establerts.
- Formular suggeriments de millora dels serveis i exposar queixes per experiència d'ús amb relació a un servei rebut.
- Presentar reclamacions en cas de disconformitat per incompliment de les condicions de prestació del servei i rebre solucions.
- Rebre una solució alternativa en un termini raonable en cas d'incidències per causes de força major.

- Ser consultat periòdicament sobre el grau de satisfacció respecte als serveis prestats i accedir a informació sobre la satisfacció del servei prestat als parcs.

Deures

L'usuari dels serveis té aquestes obligacions:

- Utilitzar de manera responsable els recursos disponibles (instal·lacions, equipaments, mobiliari i vegetació) als parcs i d'acord amb la normativa que en regula la prestació com a usuari.
- Respectar les indicacions dels senyals dels parcs.
- Atendre les indicacions dels professionals dels serveis públics en qüestions de seguretat i per al bon funcionament dels serveis.
- Tractar educadament i respectuosa el personal dels serveis i els altres usuaris de serveis rebuts de manera col·lectiva.

NORMATIVA

- Ordenances municipals.
- Llei 31/2010, del 3 d'agost, de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.
- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat.
- Reglament orgànic de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (ROM).