

## ANUNCI

Aprovat inicialment per acord del Ple de l'Ajuntament en sessió ordinària del 20 de novembre de 2019, la Carta de Servei de Parcs i Jardins del municipi d'Esplugues de Llobregat, i no havent-se formulat cap reclamació i/o suggeriment durant el corresponent període d'informació pública i audiència de les persones interessades, l'esmentat acord esdevé a definitiu, raó per la qual es procedeix a la inserció íntegra del seu text, que es transcriu a continuació:

### **“Carta de Servei de Parcs i Jardins d'Esplugues de Llobregat**

#### Introducció

L'Ajuntament pretén millorar la qualitat de vida de la seva ciutadania, satisfent les necessitats i expectatives de les persones usuàries dels serveis i construint una ciutat solidària, sostenible i activa. Tot això, amb la participació de la ciutadania i amb un ús eficient dels recursos.

Mitjançant les Cartes de Serveis, adreçades a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions, es donen a conèixer l'objecte, les característiques i els aspectes dels diferents serveis municipals; així com els estàndards mínims de qualitat dels mateixos, en els termes establerts a la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Les Cartes de Serveis faciliten:

- El coneixement dels drets i obligacions de la ciutadania respecte el servei concret.
- Donar transparència a la gestió, permetent conèixer el grau de compromís respecte a la qualitat en la prestació dels serveis.
- L'establiment de canals de comunicació i de participació de la ciutadania.

Així, les Cartes de Servei s'articulen com un mitjà de comunicació, gestió i millora, i com un canal de participació i transparència de l'actuació pública.

#### Descripció del servei

El parc públic és un servei públic obligatori destinat a la pluralitat de la ciutadania.

Té la finalitat de coadjuvar a la qualitat de vida de la població, faciliten l'estada, el passeig, el descans i fins i tot la diversió o l'esbarjo, establint les reserves oportunes en la ordenació territorial i el planejament urbanístic, garantint la seva execució en els termes establerts a la normativa sectorial d'aplicació i proveint els mitjans necessaris per a la seva neteja, manteniment i conservació.

### **Delimitació del concepte de parc públic:**

El concepte de parc públic no és unívoc ni el seu contingut és uniforme i; segurament per aquesta raó, malgrat la seva presència en diferents textos legals tampoc trobem a les normes una definició concreta, per la qual cosa, podem afirmar que estem davant un concepte jurídic indeterminat.

En una primera aproximació, el concepte de parc públic, cal assimilar-ho a terreny, preferentment d'ús públic, amb plantes, arbres i altres elements que faciliten l'estada, el passeig, el descans i fins i tot la diversió o l'esbarjo.

Des del punt de vista del planejament urbanístic vigent en l'àmbit territorial d'Esplugues de Llobregat (Pla General Metropolità de 1976), es distingeix entre zones verdes, espais lliures i parcs urbans, atribuint-ne aquí una major precisió terminològica a cada expressió. Així i a títol d'exemple, l'article 202 de les Normes Urbanístiques del PGM defineix expressament els Parcs urbans indicant que "Són parcs urbans els sòls destinats a espais verds de gran superfície (superior a 12.000 m<sup>2</sup>)". En el cas del municipi d'Esplugues de Llobregat reuneixen, en sentit estricte, aquesta condició diversos parcs entre els que destaquem el Parc de Can Vidalet, el Parc de la Solidaritat, el Parc dels Torrents, el Parc Pou d'en Fèlix; i els situats als carrers Sant Mateu, Jacint Esteve Fontanet.

Des del punt de vista de la normativa reguladora del règim local, l'article 26 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, es limita a establir que els municipis de més de 5.000 habitants han de prestar el servei de parc públic, però no concreta que s'ha d'entendre per "parc públic".

Per les raons manifestades, aquesta carta del servei, prendrà com a concepte de parc públic el més ample possible, de forma que integri els conceptes urbanístics de zones verdes, espais lliures o naturals i parcs urbans i també aquelles porcions d'espai enjardinat el manteniment de les quals correspon a l'administració municipal.

Per aquesta raó s'han incorporat totes les superfícies objecte de neteja, manteniment i conservació a càrrec de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat; i, amb la deguda separació i identificació, aquelles superfícies en relació amb les quals les obligacions de neteja, manteniment i conservació correspon a altres administracions públiques, però que o bé són en última instància de titularitat o disponibilitat municipal, o bé l'Ajuntament assoleix algun tipus d'obligació encara que només sigui de coordinació i/o supervisió.

Aquestes superfícies són:

- A) Prestació municipal: **285.590 m2.**
  - B) Prestació de l'Àrea Metropolitana de Barcelona: **73.369 m2**
  - C) Prestació Junta de Compensació Finestrelles: **120.033 m2**
- Sub Total 478.992 m2**

També s'ha pres en consideració la superfície computable del Parc Natural de Collserola situada al terme municipal d'Esplugues de Llobregat, per la seva importància en quant a espai protegit, bàsicament lliure d'edificació i d'usos urbanístics d'ús intensiu del territori; quant al seu caràcter d'espai de reserva amb plantes, arbres i altres elements que faciliten l'estada, el passeig, el descans i fins i tot la diversió o l'esbarjo; i també quant a la seva superfície que supera el 11% de la superfície del terme municipal.

- D) Parc Natural de Collserola: **505.724 m2**

Finalment, cal indicar que no s'han inclòs les superfícies enjardinades vinculades al Trambaix, el manteniment de les quals correspon a l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM), a través de l'empresa concessionària del servei tramviari, tot i la seva importància i transcendència en relació amb la qualitat urbana de l'entorn d'aquesta la xarxa de transport, en la mesura en què la seva configuració física i la seva supeditació al servei tramviari no la fa susceptible de ser considerada com a zona verda, espai lliure o parc urbà. No obstant, per la seva superfície total i pel seu impacte positiu en l'entorn urbà, sí mereix com a mínim destacar la seva existència i superfície i assenyalar el nivell d'intervenció municipal.

- E) Espais verds vinculats al Trambaix: **16.700 m2**

**Superfície zones verdes (A+B+C+D): 984.716 m2**  
**Superfície total (A+B+C+D+E): 1.001.416 m2**

Als efectes de determinar les ràtios per habitant i per habitatge es prendran en consideració:

- a) Únicament les superfícies acumulades d'A+B+C+D que sumen **984.716 m2**
- b) El nombre d'habitants del municipi considerat, és del corresponent al padró d'habitants a 1 de gener de 2019, que és de **47.224 habitants.**
- c) El nombre d'habitatges reflectit a l'últim IDESCAT publicat, que és de **19.453 habitatges.**

**Ràtio per habitant: 20,852 m2 zona verda/habitant**  
**Ràtio per habitatge: 50,620 m2 per habitatge**

#### **Prestacions del servei:**

Sobre la base de la delimitació conceptual descrita, el servei municipal inclou les següents prestacions:

- Planificació de les noves dotacions i reserves per a zones verdes, espais lliures i parcs urbans que s'hagin d'incorporar a les diverses figures d'ordenació del territori i de planejament urbanístic, assegurant el compliment dels estàndards previstos a la normativa urbanística.
- Execució de parcs i jardins de titularitat municipal assegurant el compliment de la normativa sectorial vigent, i tendint a assegurar els estàndards recomanats per l'OMS.
- Manteniment i conservació de les zones verdes de la seva competència (de titularitat i/o disponibilitat municipal) en degudes condicions de funcionament per al seu gaudi per la ciutadania en general.
- Renovació de les dotacions existents a les diverses zones verdes de la seva competència per assegurar el compliment de la normativa sectorial vigent.
- Control i supervisió de les espècies vegetals existents i les que s'hagin d'implantar, vetllant per la no incorporació d'espècies invasives o impròpies del nostre entorn o que no tinguin un origen conegut i sostenible.
- Supervisió de l'execució de projectes d'urbanització que incloguin zones verdes que hagin de ser incorporades al domini públic municipal, per assegurar el compliment de les disposicions sectorials vigents o la no incorporació d'espècies invasives o impròpies del nostre entorn o que no tinguin un origen conegut i sostenible.
- Coordinació amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona en relació amb el manteniment i conservació de les zones verdes de competència d'aquest ens local situades al terme municipal d'Esplugues de Llobregat.
- Coordinació amb el Consorci del Parc Natural de la Serra de Collserola en relació amb les actuacions pròpies del seu àmbit competencial respecte de la porció del Parc Natural situada al terme municipal d'Esplugues de Llobregat.
- Coordinació amb l'ATM i l'empresa concessionària del Trambaix, en relació amb les actuacions pròpies del seu àmbit competencial.

## Organització del servei

Aquest servei s'adscriu, dins l'organigrama municipal, a l'àmbit de Territori i Sostenibilitat, i dins d'aquest, al Servei de Manteniment i Espai Públic.

## Forma de gestió del servei

Aquest servei es presta a Esplugues de Llobregat de forma directa sense òrgan diferenciat.

## Identificació responsables de la gestió

Direcció del Servei de Manteniment de la Via Pública  
cartaserveiparcs@esplugues.cat

## Estàndards de qualitat del servei

Estàndard	Indicador	Fita anual
Garantir la disponibilitat per part de la ciutadania de zones verdes, parcs urbans, espais lliures i naturals i espais enjardinats la superfície total de les quals sigui igual o superior a l'estàndard mínim recomanat per l'Organització Mundial de la Salut. (10 m2/habitant)	Metres quadrats de zona verda, parcs urbans i/o espais lliures de titularitat municipal, per habitant	Mantenir un indicador que iguali o superi els 10 m2/habitant
Garantir l'efectiva planificació de les noves dotacions i reserves per a zones verdes, espais lliures i parcs urbans que s'hagin d'incorporar a les diverses figures d'ordenació del territori i de planejament urbanístic, de forma que s'asseguri el compliment dels estàndards previstos a la normativa urbanística.	Número de noves figures de planejament tramitades que no incorporin les reserves previstes a la normativa urbanística	Cap figura que no faci la incorporació prevista a la normativa urbanística
Garantir l'ús de forma continuada del servei, sense més limitacions que les que s'indiquen a l'incís (*)	Número d'interrupcions en la prestació del servei, no derivades de les causes indicades.	Cap interrupció
Garantir a les persones usuàries la reparació dels danys soferts per la prestació del servei, sempre que es donin els requisits exigits per la normativa legal establerta.	Número de danys soferts i no reparats	Cap dany no reparat
Garantir l'accés permanent a les normes de funcionament del servei mitjançant el web municipal	Número d'interrupcions d'accés a les normes	Cap interrupció
Garantir a les persones usuàries l'emissió de resposta quan aquestes hagin utilitzat el sistema de queixes i suggeriments per posar en coneixement de l'Ajuntament aquells fets que tinguin a veure amb la prestació del servei; sempre dintre del termini establert per la normativa que resulti d'aplicació.	Número de respostes que superin el temps màxim establert.	Que el número de respostes que superin el temps establerts no superi el 10%.
Garantir a les persones usuàries l'accés a la informació de que disposi l'Ajuntament en relació les incidències, avaries i/o realització de les tasques de renovació, reparació, manteniment o conservació i a conèixer el temps previst per a la realització de l'actuació que en cada cas correspongui.	Número de peticions d'accés no ateses	Cap petició no atesa

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment, i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat, i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

Incís (\*):

- Les derivades del compliment de les disposicions normatives vigents i, en el seu cas, del règim horari d'obertura i tancament que es pugui establir en relació amb zones i/o espais concrets.
- Les derivades de les incidències, avaries i/o realització de les tasques de renovació, reparació, manteniment o conservació, durant el temps mínim necessari per a la realització de l'actuació que en cada cas correspongui.
- Les derivades de força major o de causes no imputables a l'administració municipal, com ara les situacions climatològiques que aconsellin la no utilització del servei.
- Les derivades de danys causats per terceres persones alienes a l'administració municipal ja sigui per accident, actes vandàlics i d'altres similars.

## Condicions d'accés

Ens adreçem a la ciutadania en general, en totes les franges d'edat, i a col·lectius i associacions, tractant-se d'un servei públic d'accés col·lectiu universal.

## Drets de les persones usuàries

Les persones usuàries tenen dret a:

- Disposar de zones verdes, parcs urbans, espais lliures i naturals i espais enjardinats, la superfície total de les quals, sigui igual o superior a l'estàndard mínim recomanat per l'Organització Mundial de la Salut. (10 m<sup>2</sup>/habitant)
- L'efectiva planificació de les noves dotacions i reserves per a zones verdes, espais lliures i parcs urbans que s'hagin d'incorporar a les diverses figures d'ordenació del territori i planejament urbanístic, de forma que s'asseguri el compliment dels estàndards previstos a la normativa urbanística.
- Conèixer les normes de funcionament del servei.
- Fer ús de forma continuada i segura del servei, sense més limitacions que les que s'indiquen seguidament:
  - Les derivades del compliment de les disposicions normatives vigents i, en el seu cas, del règim horari d'obertura i tancament que es pugui establir en relació amb zones i/o espais concrets.

- Les derivades de les incidències, avaries i/o realització de les tasques de renovació, reparació, manteniment o conservació, durant el temps mínim necessari per a la realització de l'actuació que en cada cas correspongui.
- Les derivades de força major o de causes no imputables a l'administració municipal, com ara les situacions climatològiques que aconsellin la no utilització del servei.
- Les derivades de danys causats per terceres persones alienes a l'administració municipal ja sigui per accident, actes vandàlics i d'altres similars.
- Accedir a la informació que disposi l'Ajuntament en relació a les incidències, avaries i/o realització de les tasques de renovació, reparació, manteniment o conservació i a conèixer el temps previst per a la realització de l'actuació que en cada cas correspongui.
- La reparació dels danys soferts per la prestació del servei, sempre que es donin els requisits exigits per la normativa legal establerta.
- Utilitzar el sistema de queixes i suggeriments per posar en coneixement de l'Ajuntament aquells fets que tinguin a veure amb la prestació del servei.

## Deures de les persones usuàries

Les persones usuàries estan obligades a:

- No realitzar actuacions o omissions que impedeixen el normal gaudi per part de les persones usuàries, que afectin al normal funcionament del servei i/o que comportin danys sobre béns, instal·lacions i drets municipals, d'altres administracions públiques o de terceres persones.
- No realitzar cap obra, instal·lació o activitat de qualsevol tipus que comporti una utilització o ús impropï o no autoritzat de qualsevol element i/o porció de zona verda, parc urbà, espai lliure o natural o espai enjardinat destinada a la prestació del servei.
- Tenir un comportament respectuós amb la flora i la fauna present a les zones verdes, parcs urbans, espais lliures o naturals i espais enjardinats i no realitzar cap actuació o omissió que comporti la seva afectació, deteriorament o destrucció.
- Tenir un comportament respectuós amb les persones usuàries i amb les persones encarregades de la seva neteja, manteniment i conservació.
- Donar compliment a les instruccions que en relació amb el servei es dictin pels òrgans municipals competents; així com a les indicacions impartides pel personal del servei.
- Comunicar a l'Ajuntament qualsevol incidència que detectin en el servei i que pugui afectar a la seva correcta prestació.

## Règim econòmic aplicable

Els ajuntaments poden exigir taxa per a la prestació d'aquest servei (article 21.1.b) del Text Refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, aprovat per Reial Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març); no obstant, l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat no ha establert cap taxa per aquest concepte, per la qual cosa el finançament del servei prové de:

- a) Tributaris: Impostos i contribucions especials.
- b) Participació en els tributs de l'estat o de les comunitats autònomes.
- c) Subvencions
- d) Producte d'operacions de crèdit o del rendiment patrimonial i altres de dret privat (únicament les inversions)
- e) Producte de multes i sancions en l'àmbit de les competències municipals.
- f) La resta de prestacions de dret públic

## Vies de reclamació que es poden utilitzar

- a) Mitjançant els canals de comunicació ordinària amb l'Ajuntament:
  - Fent servir la bústia queixes i suggeriments, accedint electrònicament a través del portal web municipal.
  - Presentant-les a qualsevol Punt d'Atenció a la Ciutadania.
  - Trucant al telèfon 900 300 082.
  - Enviant un correu electrònic a la següent adreça: <http://www.esplugues.cat>
- b) Mitjançant la interposició dels recursos administratius i/o contenciosos administratius que en cada cas correspongui, en atenció a la naturalesa de l'acte administratiu que es tracti.

## On adreçar-se en cas de demanar informació

- Presencialment atendrem les seves sol·licituds d'informació i prestació de serveis en els següents Punts d'Atenció a la Ciutadania (PAC) - horari d'oficines de dilluns a divendres des de les 8.30 fins les 18.30 hores :
  - PAC CENTRAL, Plaça Santa Magdalena, 24
  - PAC CAN VIDALET, C/ Verge de la Mercè, 1
- Telefònicament a través dels següents telèfons de referència: 900 30 00 82/ 93 371 02 66.
- Correu electrònic, a la següent adreça: <http://www.esplugues.cat>
- Electrònicament podeu presentar les vostres consultes a través de la Seu Electrònica/Tràmits/Tràmits generals/Instància general



## Normativa aplicable

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, de Bases del règim Local
- Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, aprovat per Decret Legislatiu 2/2008, de 28 d'abril
- Reglament de Patrimoni dels ens locals, aprovat per Decret 336/1988, de 17 d'octubre.
- Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals, aprovat per Decret 179/1995, de 13 de juny.
- Text refós de la Llei d'urbanisme de Catalunya, aprovada per Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost.
- Llei 3/2012, del 22 de febrer, de modificació del text refós de la Llei d'urbanisme
- Text refós del Pla General Metropolità i resta de figures de planejament vigents.
- Ordenança de convivència ciutadana.

## Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Servei ha estat aprovada pel Ple municipal en data 20 de novembre de 2019.

El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys, o sempre que tingui lloc alguna de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de noves prestacions i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

Responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment dels compromisos,

Direcció del Servei de Manteniment de la Via Pública  
cartaserveiparcs@esplugues.cat

Aquesta carta de servei té naturalesa reglamentària i el seu contingut és vinculant per a l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, i les persones usuàries poden invocar-la en via de recurs o reclamació.”

La Carta de Servei entrarà en vigor als vint dies de la seva publicació íntegra en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona.

El que es fa públic per a coneixement general.

Contra l'anterior aprovació, que és definitiva en via administrativa, es pot interposar recurs contenciós-administratiu davant la sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos a comptar des de l'endemà de la publicació de l'acord anterior, o qualsevol altre que es consideri convenient.

Esplugues de Llobregat, 10 de febrer de 2020

EL SECRETARI  
Pedro Carmona Pérez