

ANUNCI DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA

Exp. 901359/18

El Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, en sessió celebrada l'1 d'octubre de 2019 va aprovar inicialment la Carta de serveis de parcs metropolitans.

L'acord es va sotmetre a informació pública durant un període de 30 dies, durant els quals no es van presentar reclamacions o suggeriments, per al qual cosa l'aprovació ha esdevingut definitiva.

Contra l'aprovació definitiva es pot interposar recurs contenciós administratiu davant la Sala 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.

Barcelona, 18 de febrer de 2020

El secretari general, Marcel·lí Pons Duat

ANNEX:

CARTA DE SERVEIS DE 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	Registre presencial	Horari d'atenció: Laborables de 09.00 h a 14.00 h
	Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) ubicada a la seu social	
	Per internet	Dins de "Atenció ciutadana" de l'apartat "AMB" de www.amb.cat.
	Per correu electrònic	ambinfo@amb.cat
	Telèfon i fax	Tel.: 93 223 51 51 Fax: 93 223 47 90

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

Consultes, queixes i suggeriments	<p>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.</p> <p>A banda d'un formulari general, n'existeixen de particulars a causa de la naturalesa especialitzada dels serveis d'atenció, com és el cas dels autobusos metropolitans. Els particulars es troben a la carta de serveis pròpia de cada unitat directiva responsable.</p> <p>Podeu trobar els formularis dins de "Seu electrònica" de l'apartat "AMB" de www.amb.cat</p>
Altres canals d'informació	Actualitat, blogs, xarxes socials, butlletins i publicacions dins de "Actualitat" de l'apartat "AMB" de www.amb.cat .
Reclamacions	Registre presencial de l'AMB o en qualsevol dels llocs que preveu l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
Participació ciutadana	Els 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	<p>Informació dins de "Espai Públic" de l'apartat "Territori" de www.amb.cat. A on també us podeu descarregar l'App de parcs de l'AMB.</p> <p>Podeu rebre informació dels parcs que gestiona l'AMB registrant-vos al butlletí digital de parcs i platges dins de "Actualitat" de l'apartat "AMB" de www.amb.cat.</p>
Xarxes socials	Podeu estar al dia de les activitats que es realitzen als parcs que gestiona l'AMB a través del compte de Parcs i platges en Instagram i Twitter i també del compte de Jugatecambiental en Twitter.
QUEIXES I SUGGERIMENTS	
Internet	Podeu trobar els formularis web de consultes, queixes i suggeriments dins de "Seu electrònica" de l'apartat "AMB" de www.amb.cat .
Altres vies	El ciutadà pot fer arribar un suggeriment/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 .	

ELS 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 aquells que queda recollit 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 dins de "Espai Públic" de l'apartat "Territori" de www.amb.cat.

El manteniment integral dels parcs es realitza de dilluns a divendres (complementat amb la neteja bàsica en dissabtes, diumenges i festius) i en la franja horària de 07.00 h 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, que s'ha de 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, 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 dins de "Espai Públic" de l'apartat "Territori" de www.amb.cat .			

Cost per a l'usuari: Gratuït.

Temps mitjà de tramitació:

- Activitats del programa Compartim un Futur: confirmació de plaça en 5 dies.
- Cicle d'activitats als parcs metropolitans: confirmació de 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 realitzaran 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: 6 o més sobre 10 de puntuació. 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:

Aquesta carta de serveis ha esdevingut aprovada definitivament el dia 2 de desembre de 2019.

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

- 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 fi de mandat.

La Direcció de Serveis de l'Espai Públic és responsable de l'actualització d'aquesta carta, així com del manteniment i el compliment de 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 els següents 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 les següents 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 treballador dels serveis i els altres usuaris de serveis rebuts de manera col·lectiva.

NORMATIVA

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