



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Carta de serveis

Servei d'Espai Públic. Juny 2026





ÍNDEX

- 1. Qui som?**
- 2. Què fem?**
- 3. Què oferim?**
- 4. A qui ens adrecem?**
- 5. Els nostres compromisos i els indicadors per mesurar-los**
- 6. Ajudeu-nos a millorar**
- 7. On som?**
- 8. Com accedir?**
- 9. Drets i deures**

Aquesta carta de serveis ha estat aprovada per la Junta de Govern Local en **data XX**.

Les cartes de serveis es revisaran, com a mínim, bianualment, per si cal modificar-les o actualitzar-les.



1. Qui som?

El Servei d'Espai Públic està format per personal tècnic i administratiu que treballa per garantir el manteniment, la conservació i la millora contínua de l'espai públic urbà del municipi de Vilanova i la Geltrú.

Dins de l'organigrama municipal, el servei està adscrit a l'Àrea d'Ecologia, Urbanisme i Serveis Urbans, concretament a la Regidoria d'Urbanisme, Obres, Mobilitat, Serveis Urbans i Manteniment.

Responsable del Servei: Santi Alcaraz Fernández

Adreça electrònica: salcaraz@vilanova.cat

2. Què fem?

El Servei d'Espai Públic té encomanada la gestió i coordinació del manteniment de la via pública, tant dels vials urbans com de les zones verdes del municipi, mitjançant contractes de concessió i serveis especialitzats. També gestiona els aprofitaments especials de l'espai públic i coordina les activitats i esdeveniments que s'hi desenvolupen al llarg de l'any.

Així mateix, planifiquem actuacions de manteniment, conservació i millora de carrers, places, parcs i altres espais públics, amb l'objectiu de promoure un entorn segur, accessible, net i agradable per a tota la ciutadania.

3. Què oferim?

Oferim atenció i resposta a les incidències relacionades amb l'espai públic urbà, així com la gestió, manteniment i millora dels serveis següents:

- Gestió dels serveis de neteja viària.
- Gestió del servei de recollida de residus, subjecte a la taxa per la recollida dels residus municipals, d'acord amb [l'Ordenança fiscal número 11](#).
- Manteniment de jardins, arbrat i zones verdes.
- Manteniment i millora de l'eficiència de l'enllumenat públic.
- Autorització i control de les ocupacions de la via pública amb taules, cadires i altres elements vinculats a activitats de restauració, subjecte a la taxa per la utilització privativa o l'aprofitament especial del domini públic municipal, d'acord amb [l'Ordenança fiscal número 23](#)
- Coordinació d'activitats i esdeveniments a la via pública.
- Gestió integral de les platges.



4. A qui ens adrecem?

El Servei d'Espai Públic s'adreça al conjunt de la ciutadania, així com visitants, associacions, entitats particulars i empreses que utilitzen o es beneficien dels espais públics de Vilanova i la Geltrú.

5. Els nostres compromisos i els indicadors per mesurar-los

Ens comprometem a oferir un servei eficient, transparent i respectuós amb el medi ambient, atenent les necessitats i suggeriments dels usuaris per a millorar contínuament. El servei d'Espai públic assumeix compromisos de qualitat concrets i mesurables.

Els resultats es publicaran anualment a la web municipal.

ENS COMPROMETEM	COM HO MESURAREM
Realitzar les recollides concertades d'andòmines en un termini màxim de 7 dies naturals.	Percentatge de recollides concertades efectuades en un termini màxim de 7 dies naturals.
Resoldre els avisos relacionats amb la neteja viària en un termini màxim de 3 dies.	Percentatge d'avisos de neteja viària resolts en un termini màxim de 3 dies.
Eliminar les pintades ofensives en un termini màxim de 48 hores.	Percentatge de pintades ofensives eliminades en un termini màxim de 48 hores.
Resoldre les incidències d'enllumenat públic notificades en un termini màxim de 48 hores.	Percentatge d'incidències d'enllumenat públic resoltes en un termini màxim de 48 hores.
Resoldre els avisos relacionats amb la neteja dels espais verds en un termini màxim de 3 dies.	Percentatge d'avisos de neteja d'espais verds resolts en un termini màxim de 3 dies.
Resoldre les avaries del sistema de reg en un termini màxim de 7 dies.	Percentatge d'avaries del sistema de reg resoltes en un termini màxim de 7 dies.
Donar resposta a l'interessat en relació amb les consultes, avisos i sol·licituds adreçades al servei, en un termini màxim de 10 dies.	Percentatge de consultes, avisos i sol·licituds adreçades al servei en què s'ha donat resposta a l'interessat dins del termini màxim de 10 dies.



6. Ajudeu-nos a millorar

La col·laboració ciutadana és fonamental per contribuir a la millora continua de l'espai públic i dels serveis municipals. Convidem la ciutadania a comunicar incidències, suggeriments i aportacions a través dels diferents canals d'atenció disponibles, amb l'objectiu de continuar millorant la qualitat dels serveis que oferim.

Aquesta Carta de Serveis reflecteix el compromís del Servei d'Espai Públic amb la millora continua, la qualitat en l'atenció ciutadana i l'eficiència en la prestació dels serveis municipals.

Us demanem la vostra col·laboració, fent-nos arribar qualsevol incidència, anomalia, proposta o suggeriment que considereu que pot ajudar-nos a millorar el servei.

Us podem atendre personalment, telefònicament o a través del nostre correu electrònic espaipublic@vilanova.cat

També podeu formalitzar una queixa a través del [Tràmit de queixes de l'Ajuntament](#), o fer-nos arribar els vostres suggeriments a través de la bústia de correu electrònic suggeriments@vilanova.cat

En cas d'incompliment de compromisos de la Carta de serveis se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició de l'errada.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

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

7. On som?

Ens trobem ubicats a la tercera planta de l'edifici central de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, situat a la plaça de la Vila, 8.

8. Com accedir?

Podeu accedir als nostres serveis mitjançant els canals següents:

- Telèfon d'Espai Públic: 93 814 00 00 ext. 4092



- Correu electrònic: espaipublic@vilanova.cat
- APP Vilanova i la Geltrú, per registrar incidències concretes relacionades amb l'espai públic.
- Web: https://www.vilanova.cat/atencio_ciutadania/gestio_de_queixes
- Instància/Sol·licitud: <https://seuelectronica.vilanova.cat/tramits/detall?id=17617>
- Presencialment, a la plaça de la Vila, 8, en horari establert d'atenció al públic.

9. Drets i Deures

Respectem els drets de tots els usuaris a un entorn net i segur, i esperem que els ciutadans compleixin amb els seus deures, com mantenir l'ordre i col·laborar en la conservació dels espais públics.

Drets:

- Ser atesa per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- Presentar en qualsevol moment queixes i/o suggeriments de millora dels serveis municipals oferts per l'ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Ser tractada amb respecte i a ser ateses amb agilitat, obtenint informacions entenedores i completes
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament, d'altres administracions o que hagin de ser emesos pels serveis municipals.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Ser consultada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.
- Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.



Deures:

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre i criteris d'atenció ciutadana.
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.

Els compromisos declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Ajuntament quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir.

Si apareixen raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels compromisos declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta.