



Ajuntament de  
Sant Andreu de Llavanes

## Carta de Serveis

### MANTENIMENT I MILLORA DE L'ENTORN

## Abastiment d'aigua potable

### Descripció del servei

Servei que s'encarrega de gestionar el subministrament d'aigua potable al municipi.

### Línies de servei

- o Distribució i consum (anàlisi de l'aigua, alta, modificació i baixa del servei, instal·lació i lectura de comptadors)

### Com sol·licitar-ho

- o **Presencial:** Ajuntament, Plaça de la Vila, 1
- o **Telefònic:** 937023600
- o **Correu electrònic:** [serveiaigues@ajllavaneres.cat](mailto:serveiaigues@ajllavaneres.cat)
- o **Digital:** consulta-ho [aquí](#).
- o **Correu postal:** Ajuntament, Plaça de la Vila, 1 08392 Sant Andreu de Llavaneres

### Destinatari

Ciutadania en general

### Cost per l'usuari

Segons l'ordenança vigent. Consulta-ho [aquí](#).

### Drets i deures de l'usuari

#### Drets:

- o Sol·licitar altes, baixes o modificacions del contracte, tot garantint-se la confidencialitat de les dades lliurades.
- o Disposar del servei d'acord amb allò establert al [Reglament del Servei Municipal d'Aigües](#).
- o Sol·licitar revisió d'averies del comptador.
- o Presentar suggeriments de millora i/o queixes del servei d'abastiment d'aigua potable a través dels canals establerts.

#### Deures:

- o Contribuir al finançament del cost del servei, d'acord amb la normativa.
- o Fer un bon ús de l'aigua.
- o Facilitar dades veraces i garantir la seva actualització comunicant modificacions de les dades del titular.
- o Comunicar a l'Ajuntament qualsevol possible pèrdua d'aigua a la via pública.

### Responsable municipal

**Àrea:** Serveis Territorials; **Unitat:** Servei d'Aigües; **Equip tècnic:** Hugo Roldán.

### Compromís de qualitat

- o Temps màxim d'alta del subministrament: 5 dies
- o Temps màxim d'actuació en incidència per fuites a la xarxa: 5 h
- o Temps màxim resolució talls domiciliaris: 36 h

### Avaluació del compliment

- o Anualment, Serveis Territorials de Llavaneres publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

### Vigència

1a edició: Gener de 2020 (creació).

Es mantindrà la vigència fins que no hi hagi una nova versió o una nova carta de serveis.

## Clavegueram

### Descripció del servei

Servei que s'encarrega del manteniment de la xarxa d'aigües residuals i pluvials del municipi des del lloc en el qual es connecten a la xarxa pública fins a la connexió en alta del servei d'aigües residuals del Consell Comarcal del Maresme o el punt abocament al medi de les aigües pluvials.

### Línies de servei

- o Manteniment de la xarxa d'aigua residuals i pluvials

### Com sol·licitar-ho

- o **Presencial:** Ajuntament. Plaça de la Vila, 1
- o **Telefònic:** 937023600
- o **Correu electrònic:** [serveistecnics@ajllavaneres.cat](mailto:serveistecnics@ajllavaneres.cat)
- o **Correu postal:** Ajuntament. Plaça de la Vila, 1  
08392 Sant Andreu de Llavaneres

### Destinatari

Ciutadania en general

### Cost per l'usuari

Segons l'ordenança vigent. Consulta-ho [aquí](#).

### Drets i deures de l'usuari

#### Drets:

- o Disposar del servei d'acord amb allò establert al [Reglament del Servei Municipal de Clavegueram](#).
- o Presentar suggeriments de millora i/o queixes del servei a través dels canals establerts.

#### Deures:

- o Contribuir al finançament del cost del servei, d'acord amb el cànon establert.
- o Fer un bon ús de la instal·lació de clavegueram.
- o Comunicar a l'Ajuntament qualsevol possible incidència al clavegueram de la via pública.
- o Tenir un tracte de respecte cap a la dignitat personal i professional dels treballadors del servei.

### Responsable municipal

**Àrea:** Serveis Territorials; **Unitat:** Serveis Municipals i Manteniment; **Altres Unitats:** Urbanisme i Obres Públiques; **Equip tècnic:** Cristina Muñoz/ Juan Antonio Copado.

### Compromís de qualitat

- o Temps mínim d'antelació per anunciar afectacions a la via pública per treballs de manteniment o millora: 24 h
- o Temps màxim per iniciar reparacions d'anomalies que impliquin risc: 48 h
- o Temps resposta avisos, queixes o suggeriments: 15 d

### Avaluació del compliment

- o Anualment, Serveis Territorials de Llavaneres publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

### Vigència

1a edició: Gener de 2020 (creació).

Es mantindrà la vigència fins que no hi hagi una nova versió o una nova carta de serveis.

## Deixalleria

### Descripció del servei

Servei que s'encarrega de recepcionar tots aquells residus municipals que no són objecte de la recollida domiciliària. [Més info.](#) Consulta [aquí](#) consells pel reciclatge selectiu.

### Línies de servei

- o Recepció
- o Correcte gestió dels residus recollits

### Com sol·licitar-ho

- o **Presencial:** Deixalleria municipal. C. de la Indústria, 36
- o **Telefònic:** 937928474
- o **Correu electrònic:** [info@arcadelmaresme.com](mailto:info@arcadelmaresme.com)
- o **Digital:** [Més informació.](#)
- o **Correu postal:** Deixalleria municipal. Carrer de la Indústria, 36. 08392 Sant Andreu de Llavaneres
- o **Horari:** [Més informació.](#)

### Destinatari

Ciutadania en general

### Cost per l'usuari

Segons preus establerts a l'ordenança vigent. Consultar [aquí](#).

### Drets i deures de l'usuari

#### Drets:

- o Disposar del servei d'acord amb allò establert a l' [Ordenança municipal de residus: la deixalleria municipal.](#)
- o Presentar suggeriments de millora i/o queixes del servei a través dels canals establerts.

#### Deures:

- o Contribuir al finançament del cost del servei, d'acord amb la [normativa vigent.](#)
- o Fer un ús correcte de les instal·lacions i respectar els horaris de servei de la deixalleria municipal.
- o Facilitar dades veraces i garantir la seva actualització comunicant modificacions de les dades de la targeta d'usuari.
- o Tenir un tracte de respecte cap a la dignitat personal i professional dels treballadors de l'equipament.
- o Consulta [aquí](#) consells pel reciclatge selectiu.

### Responsable municipal

**Àrea:** Serveis Territorials; **Unitat:** Medi Ambient/ **Concessió:** Arca Serveis Ambientals; **Equip tècnic:** Héctor Andino.

### Compromís de qualitat

- o Temps resposta avisos, queixes o suggeriments: 15 d

### Avaluació del compliment

- o Anualment, Medi Ambient de Llavaneres publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

### Vigència

1a edició: Gener de 2020 (creació).

Es mantindrà la vigència fins que no hi hagi una nova versió o una nova carta de serveis.

## Enllumenat

### Descripció del servei

Servei que s'encarrega del manteniment preventiu i correctiu de les instal·lacions relacionades amb la xarxa d'enllumenat públic del municipi.

### Línies de servei

- o Manteniment preventiu
- o Manteniment correctiu
- o Millora de l'enllumenat

### Com sol·licitar-ho

- o **Presencial:** Ajuntament. Plaça de la Vila, 1
- o **Telefònic:** 937023600
- o **Correu electrònic:** [serveistecnics@ajllavaneres.cat](mailto:serveistecnics@ajllavaneres.cat)
- o **Correu postal:** Ajuntament. Plaça de la Vila, 1  
08392 Sant Andreu de Llavaneres

### Destinatari

Ciutadania en general

### Cost per l'usuari

Gratuit.

### Drets i deures de l'usuari

#### Drets:

- o Disposar d'una xarxa d'enllumenat pública en bon estat.
- o Presentar suggeriments de millora i/o queixes del servei a través dels canals establerts.

#### Deures:

- o Fer un bon ús de l'espai públic ([Ordenança de civisme i convivència ciutadana](#)).
- o Comunicar a l'Ajuntament qualsevol possible incidència a l'enllumenat de la via pública.
- o Tenir un tracte de respecte cap a la dignitat personal i professional dels treballadors del servei.

### Responsable municipal

**Àrea:** Serveis Territorials; **Unitat:** Serveis Municipals i Manteniment; **Altres Unitats:** Urbanisme i Obres Públiques; **Equip tècnic:** Cristina Muñoz/ Juan Antonio Copado.

### Compromís de qualitat

- o Temps mínim d'antelació per anunciar afectacions a la via pública pels treballs de manteniment o millora: 24 h
- o Temps de resolució d'averies enllumenat públic: 48 h
- o Temps resposta avisos, queixes o suggeriments: 15 d

### Avaluació del compliment

- o Anualment, Serveis Territorials de Llavaneres publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

### Vigència

1a edició: Gener de 2020 (creació).

Es mantindrà la vigència fins que no hi hagi una nova versió o una nova carta de serveis.

## Manteniment de vies d'ús públic

### Descripció del servei

Servei que s'encarrega de pavimentar i mantenir en bon estat el ferm dels vials i els camins d'ús públic.

### Línies de servei

- o Manteniment de les vies d'accés al terme municipal i dels vials i camins d'ús públic.
- o Estudis de millora en la pavimentació (sono-reductor...) i en els accessos.

### Com sol·licitar-ho

- o **Presencial:** Ajuntament, Plaça de la Vila, 1
- o **Telefònic:** 937023600
- o **Correu electrònic:** [serveistecnicos@ajllavaneres.cat](mailto:serveistecnicos@ajllavaneres.cat)
- o **Digital:** consulta-ho [aquí](#).
- o **Correu postal:** Ajuntament, Plaça de la Vila, 1 08392 Sant Andreu de Llavaneres

### Destinatari

Ciutadania en general

### Cost per l'usuari

Gratuït.

### Drets i deures de l'usuari

#### Drets:

- o Disposar d'uns vials en bon estat.
- o Presentar suggeriments de millora i/o queixes del servei a través dels canals establerts.

#### Deures:

- o Fer un bon ús de l'espai públic ([Ordenança de civisme i convivència ciutadana](#)).
- o Comunicar a l'Ajuntament qualsevol possible incidència al paviment de la via pública.
- o Tenir un tracte de respecte cap a la dignitat personal i professional dels treballadors del servei.

### Responsable municipal

**Àrea:** Serveis Territorials; **Unitat:** Serveis Municipals i Manteniment; **Altres unitats:** Mobilitat i Transports; **Equip tècnic:** Cristina Muñoz/ Àlex Neira.

### Compromís de qualitat

- o Temps mínim d'antelació per anunciar afectacions a la via pública per treballs de manteniment o millora: 24 h
- o Temps màxim per iniciar reparacions d'anomalies als paviments en vorera o calcada que impliquin risc: 48 h
- o Repintat anual del 5% dels passos de vianants.
- o Restaurar la senyalització vertical viària malmesa: 5 d
- o Temps resposta avisos, queixes o suggeriments: 15 d

### Avaluació del compliment

- o Anualment, Serveis Territorials de Llavaneres publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

### Vigència

1a edició: Gener de 2020 (creació).

Es mantindrà la vigència fins que no hi hagi una nova versió o una nova carta de serveis.

## Neteja viària

### Descripció del servei

Servei que s'encarrega de mantenir nets els carrers i espais públics del municipi.

### Línies de servei

- o Neteja de la via pública
- o Gestió de residus recollits
- o Contenidors

### Com sol·licitar-ho

- o **Presencial:** Ajuntament, Plaça de la Vila, 1
- o **Telefònic:** 937023600
- o **Correu electrònic:** [viaria@ajllavaneres.cat](mailto:viaria@ajllavaneres.cat)
- o **Digital:** consulta-ho [aquí](#).
- o **Correu postal:** Ajuntament, Plaça de la Vila, 1 08392 Sant Andreu de Llavaneres

### Destinatari

Ciutadania en general

### Cost per l'usuari

Gratuït.

### Drets i deures de l'usuari

#### Drets:

- o Gaudir i disposar d'un servei de neteja de la via pública d'acord amb allò establert a l'[Ordenança de civisme i convivència ciutadana](#).
- o Presentar suggeriments de millora i/o queixes del servei a través dels canals establerts.

#### Deures:

- o Ajudar a mantenir net els espais públics ([Ordenança de civisme i convivència ciutadana](#)).
- o Comunicar a l'Ajuntament qualsevol possible incidència a la neteja de la via pública.
- o Tenir un tracte de respecte cap a la dignitat personal i professional dels treballadors del servei.

### Responsable municipal

**Àrea:** Serveis Territorials; **Unitat:** Medi Ambient / **Concessió actual:** Fomento de Construcciones y Contratas (FCC);  
**Equip tècnic:** Héctor Andino.

### Compromís de qualitat

- o Valoració de la qualitat del servei: mínim de 7 punts.
- o Temps resposta avisos, queixes o suggeriments: 15 d

### Avaluació del compliment

- o Anualment, Medi Ambient de Llavaneres publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

### Vigència

1a edició: Gener de 2020 (creació).  
Es mantindrà la vigència fins que no hi hagi una nova versió o una nova carta de serveis.

## Parcs i Jardins

### Descripció del servei

Servei que s'encarrega de mantenir i millorar els espais verds i l'arbrat viari del terme municipal. Part del servei està concessionat a CEO del Maresme.

### Línies de servei

- o Manteniment i millora de parcs i jardins municipals
- o Millora i manteniment de l'arbrat viari municipal

### Com sol·licitar-ho

- o **Presencial:** Ajuntament. Plaça de la Vila, 1
- o **Telefònic:** 937023600
- o **Correu electrònic:** [brigada@ajllavaneres.cat](mailto:brigada@ajllavaneres.cat)
- o **Digital:** consulta-ho [aquí](#).
- o **Correu postal:** Ajuntament. Plaça de la Vila, 1  
08392 Sant Andreu de Llavaneres

### Destinatari

Ciutadania en general

### Cost per l'usuari

Gratuït.

### Drets i deures de l'usuari

#### Drets:

- o Dret a gaudir d'uns espais verds saludables, sostenibles, harmònics i segurs.
- o Disposar del servei d'acord amb allò establert a [Ordenança municipal de protecció de l'arbrat](#).
- o Gaudir de tractaments fitosanitaris d'una gestió fitosanitària sostenible de l'arbrat municipal.
- o Presentar suggeriments de millora i/o queixes del servei a través dels canals establerts.

#### Deures:

- o Fer un bon ús dels parcs i jardins i de l'arbrat ([Ordenança de civisme i convivència ciutadana](#)).
- o Comunicar a l'Ajuntament qualsevol possible incidència als parcs i jardins.
- o Tenir un tracte de respecte cap a la dignitat personal i professional dels treballadors del servei.

### Responsable municipal

**Àrea:** Serveis Territorials; **Unitat:** Serveis Municipals i Manteniment; **Altres unitats:** Medi Ambient/ Concessió parcial: Fundació Maresme; **Equip tècnic:** Héctor Andino.

### Compromís de qualitat

- o Mantenir o augmentar el compromís de qualitat en el Programa de Viles Florides: 3 Flors.
- o Temps resposta avisos, queixes o suggeriments: 15 d

### Avaluació del compliment

- o Anualment, Medi Ambient de Llavaneres publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

### Vigència

1a edició: Gener de 2020 (creació).

Es mantindrà la vigència fins que no hi hagi una nova versió o una nova carta de serveis.



## Recollida i gestió de residus municipals domèstics

### Descripció del servei

Servei que s'encarrega de la recollida d'aquells residus generats en els domicilis particulars, els comerços, les oficines i els serveis (també residus procedents de la neteja de les vies públiques, zones verdes, àrees recreatives i platges).

### Línies de servei

- o Recollida
- o Transport
- o Gestió (reciclatge i valoració)

### Més info.

[Web de la deixalleria](#)  
[Recollida de voluminosos](#)

### Com sol·licitar-ho

- o **Presencial:** Ajuntament. Plaça de la Vila, 1
- o **Telefònic:** 937023600
- o **Correu electrònic:** [mambient@ajllavaneres.cat](mailto:mambient@ajllavaneres.cat)
- o **Digital:** consulta-ho [aquí](#).
- o **Correu postal:** Ajuntament. Plaça de la Vila, 1 08392 Sant Andreu de Llavaneres

### Destinatari

Ciutadania en general

### Cost per l'usuari

Segons les ordenances fiscals vigents.

### Drets i deures de l'usuari

#### Drets:

- o Disposar d'un servei de recollida i transport a plantes de tractament, d'aquells residus que es generin selectivament a les llars i als comerços d'acord amb allò establert a la [Ordenança municipal de recollida de residus](#).
- o Presentar suggeriments de millora i/o queixes del servei a través dels canals establerts.

#### Deures:

- o Separar i dipositar correctament els residus segons l'ordenança de recollida de residus i de les àrees d'aportació (deixalleria).
- o Fer un bon ús de l'espai públic ([Ordenança de civisme i convivència ciutadana](#)).
- o Comunicar a l'Ajuntament qualsevol possible incidència del servei de recollida.
- o Tenir un tracte de respecte cap a la dignitat personal i professional dels treballadors del servei.

### Responsable municipal

**Àrea:** Serveis Territorials; **Unitat:** Medi Ambient / Concessió: FCC; **Equip tècnic:** Héctor Andino.

### Compromís de qualitat

- o Compliment de la programació establerta de recollida: 95%
- o Recollides concertades realitzades en el dia establert: 95%
- o Temps resposta avisos, queixes o suggeriments: 15 d

### Avaluació del compliment

- o Anualment, Medi Ambient de Llavaneres publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

### Vigència

1a edició: Gener de 2020 (creació).  
Es mantindrà la vigència fins que no hi hagi una nova versió o una nova carta de serveis.

## Sensibilització i informació ambiental

### Descripció del servei

Servei que s'encarrega de les tasques d'informació i divulgació amb l'objectiu de potenciar la sensibilització de la població cap el respecte al medi ambient.

### Línies de servei

- o Campanyes d'informació
- o Tallers i xerrades divulgatives

### Com sol·licitar-ho

- o **Presencial:** Ajuntament. Plaça de la Vila, 1
- o **Telefònic:** 937023600
- o **Correu electrònic:** [serveistecnics@ajllavaneres.cat](mailto:serveistecnics@ajllavaneres.cat)
- o **Correu postal:** Ajuntament. Plaça de la Vila, 1  
08392 Sant Andreu de Llavaneres

### Destinatari

Ciutadania, en general

### Cost per l'usuari

Gratuït.

### Drets i deures de l'usuari

#### Drets:

- o Conèixer, en qualsevol moment, la informació ambiental i consells de respecte al medi ambient.
- o Rebre una resposta ràpida i adequada a les consultes, queixes i suggeriments que presenten.

#### Deures:

- o Fer un bon ús de l'espai públic ([Ordenança de civisme i convivència ciutadana](#)).
- o Comunicar qualsevol queixa o suggeriment sobre el funcionament dels serveis que es presten.

### Responsable municipal

**Àrea:** Serveis Territorials; **Unitat:** Serveis Municipals i Manteniment; **Altres Unitats:** Medi Ambient; **Equip tècnic:** Juan Antonio Copado.

### Compromís de qualitat

- o Campanyes d'informació mínimes: 1 a l'any.
- o Tallers i xerrades divulgatives mínimes: 1 a l'any.

### Avaluació del compliment

- o Anualment, Serveis Territorials de Llavaneres publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

### Vigència

1a edició: Gener de 2020 (creació).

Es mantindrà la vigència fins que no hi hagi una nova versió o una nova carta de serveis.