

VIA PÚBLICA – SERVEIS MUNICIPALS

CARTA DE SERVEIS

Objectius i fites de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts:

Procurar el benestar de la ciutadania, prestant serveis individuals i col·lectius amb criteris de qualitat i promovent la participació ciutadana en les seves actuacions, per tal de millorar la qualitat de vida dels veïns i veïnes, aconseguir la integració de les persones que arriben al municipi, i posar bases sòlides que propiciïn un desenvolupament constant, ordenat, humà i sostenible.

Per això ens basem en tres valors bàsics:

- a) Civisme i participació
- b) Transparència i accés a la informació pública
- c) Bé comú, interès general i bona administració

Això ens porta a :

1. Promoure el desenvolupament econòmic i contribuir a la reducció de la desocupació a través de:
 - Dinamització comercial
 - Modernització dels polígons industrials i difusió del teixit empresarial i industrial
 - Promoció exterior de la ciutat
2. Crear les condicions per incrementar la cohesió i el benestar socials, a través de:
 - Pla de xoc social i contra la pobresa
 - Construcció d'equipaments cívics i socials
 - Pla per garantir l'èxit escolar
3. Continuar amb la regeneració urbana del municipi
 - Transformació de la carretera bv-2002 en un eix ciutadà i comercial
 - Finalització de la urbanització de la carretera bv-2005
 - Vertebració del municipi mitjançant projectes i obres a l'espai públic

Objectius i fites dels Serveis Municipals:

Assegurar que la via pública es troba en les condicions adequades per a una correcta qualitat de vida dels ciutadans de Sant Vicenç dels Horts.

Els nostres serveis:

- Resoldre les incidències/avaries que es detectin a nivell d'edificis, equipaments i via pública.
- Fer un acurat seguiment i control de les empreses concessionàries de serveis municipals (tanatori, cementiri, cicle integral de l'aigua), així com de les empreses adjudicatàries de serveis de manteniment (enllumenat públic, neteja viària, climatització i producció d'aigua calenta sanitària, control de plagues, detecció i extinció d'incendis, etc).
- Assegurar el requeriment de neteja a propietaris de finques urbanes quan apliqui.

Informació de contacte amb Via pública - Serveis Municipals

Adreça: Edifici Foneria. Carrer Claverol 6-8

Telèfon: 936029200

e-mail: serveismunicipals@svh.cat

Drets i deures dels usuaris del servei:

Drets:

- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades.
- Ser atès amb eficàcia, eficiència i claredat, de manera directa i personalitzada.
- Ser rebuts/des amb respecte i consideració.
- Rebre informació de tots els procediments que els/les afectin.
- Formular queixes i suggeriments d'acord al que està fixat en aquesta carta de serveis.

Deures:

- Tractar al personal amb respecte i correcció
- Aportar la documentació que li sigui sol·licitada pel servei al que estigui accedint.
- Respectar l'espai públic del servei.
- Respectar la normativa municipal

Forma de participació:

De forma directe amb l'empresa concessionària del servei mitjançant telèfon d'incidències.

Electrònicament: siac@svh.cat

Telèfon 900 111 656

Presencial: SIAC (Plaça de la Vila)

Data d'entrada en vigor: 01.09.2019



COMPROMIS DE QUALITAT I INDICADORS

- a) Temps que triguem en donar resposta a una notificació d'incidència i/o avaria: Un màxim de 30 dies.
- b) Disposar abans de l'agost del 2020 d'un sistema telemàtic per a que el ciutadà pugui tramitar les incidències.
- c) Un cop es disposi del sistema telemàtic poder mesurar la satisfacció del ciutadà i que aquesta sigui superior a 7 sobre 10.

CÓM PRESENTAR ELS SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS SOBRE EL SERVEI PRESTAT

Via telemàtica:

www.svh.cat

bústia participació ciutadana

Electrònicament: siac@svh.cat

Telèfon 900 111 656

Presencial: SIAC (Plaça de la Vila)