



# carta de serveis

## Manteniment de la via pública





A l'Ajuntament de Girona presumim de ser un equip humà disposat a atendre i solucionar les demandes del conjunt de la ciutadania. Persones al servei de les persones, amb la voluntat de facilitar al màxim els imprescindibles tràmits que comporta viure en qualsevol col·lectivitat organitzada.

Des de fa anys hem estat fent un esforç per apropar els nostres serveis i fer-los accessibles a la ciutadania sobre la base dels principis d'igualtat, transparència, participació, eficàcia i eficiència en la gestió. Aquest ha estat i és el nostre compromís en un marc ampli de treball per a la millora i el desenvolupament de la nostra ciutat.

Les cartes de servei que ara us presentem volen contribuir a mantenir, i allí on sigui possible augmentar, el nivell de qualitat dels serveis que us oferim. Del vostre nivell d'exigència i de col·laboració, en dependrà, sens dubte, la nostra voluntat de millora permanent.

Anna Pagans Gruartmoner  
*Alcaldessa de Girona*

El servei de Manteniment de la Via Pública té per objectiu garantir la qualitat de vida i les necessitats dels ciutadans i ciutadanes a l'espai públic mitjançant el manteniment i instal·lació d'elements de mobiliari urbà, lleure i serveis viaris.

La carta de serveis que us presentem pretén fer-vos arribar els nostres compromisos en la realització de la nostra tasca i la nostra voluntat de millorar-la contínuament amb els vostres suggeriments, per tal d'assegurar una ciutat més amable.

Isabel Salamaña Serra  
*Tinenta d'alcalde de Mobilitat,  
Coordinació Territorial i Seguretat*

# què fem?



La nostra feina consisteix a mantenir i millorar el grau de confort, comoditat i accessibilitat de la via pública per contribuir a tenir una ciutat accessible i segura per a totes les persones.

# què oferim?



- Manteniment de la senyalització vertical i horitzontal i els elements que regulen i ordenen el trànsit de vehicles i vianants.
- Manteniment del paviment de la ciutat.
- Manteniment de l'enllumenat públic.
- Instal·lació, conservació, reparació i/o substitució de mobiliari urbà (papereres, bancs, baranes, pilons...).
- Manteniment de les zones de jocs infantils.
- Neteja de grafitis en elements de titularitat pública i en el Barri Vell.

# a qui ens adreçem?

A tota la ciutadania de Girona i a totes les persones que visitin la ciutat.





- 1** Restaurar la senyalització vertical d'obligació malmesa en **24 hores** els dies feiners.
- 2** Netejar els grafitos dels edificis i llocs singulars del Barri Vell en un termini màxim de **48 hores**.
- 3** Anunciar els talls de carrers, per motius de manteniment o millora, amb una antelació de **24 hores**. En funció de la transcendència de la via afectada, la comunicació es farà a través del web municipal, d'anuncis als diaris o de notificació als establiments, als comerços i als domicilis de les persones residents a la zona afectada.
- 4** Fer la conservació preventiva de l'enllumenat públic netejant els llums i canviant el **20%** de les làmpades de la ciutat **cada any**.
- 5** Iniciar les actuacions per reparar les avaries detectades a l'enllumenat urbà en un termini no superior a **24 hores**.
- 6** Reparar, posar protecció o retirar el mobiliari urbà i els elements de joc infantil que presentin **desperfectes** greus i impliquin risc per a les persones en un termini màxim de **24 hores** en dies feiners.
- 7** Contestar els avisos, les queixes i els suggeriments que arribin al nostre servei en un temps no superior a **dues setmanes**.

# com podeu accedir al nostre servei?

Us podeu posar en contacte amb nosaltres a través de la bústia de suggeriments de l'Ajuntament, o trucant al telèfon d'informació municipal o al telèfon de la Policia Municipal si la incidència es produeix en cap de setmana.

## ajudeu-nos a millorar

Per tal de millorar el servei i garantir l'acompliment dels nostres compromisos de qualitat us demanem la vostra col·laboració:

Quan observeu qualsevol anomalia en l'enllumenat públic, en la senyalització viària o en el mobiliari urbà, aviseu-nos per qualsevol dels mitjans que teniu a la vostra disposició. D'aquesta manera la nostra resposta podrà ser més ràpida i efectiva.

Adreceu els vostres suggeriments i/o queixes a la bústia d'avisos de l'Ajuntament de Girona: [www.ajuntament.gi/avisos](http://www.ajuntament.gi/avisos)

Amb aquesta finalitat també podeu utilitzar el telèfon d'informació 972 419 010 de l'Ajuntament de Girona.

En dies festius o caps de setmana, per als temes urgents que detecteu, cal que truqueu directament a la Policia Municipal 972 419 092.

# ens trobareu a

## AJUNTAMENT DE GIRONA

### Informació Ciutadana:

Tel. 972 419 010

### Horari:

de dilluns a divendres de 8 a 19 h

### Àrea de Mobilitat i Coordinació Territorial:

Tel. 972 419 002 | 972 419 030

### Horari:

de dilluns a divendres de 8 a 19 h

## més informació i actualitzacions

Podreu trobar informació de totes les cartes de servei de l'Ajuntament de Girona, així com de les actualitzacions que s'aprovin, a l'adreça web:

[www.ajuntament.gi/cartes\\_serveis/](http://www.ajuntament.gi/cartes_serveis/)