



CARTA
DE SERVEIS

WWW.SABADELL.CAT

PROTECCIÓ CIVIL



Ajuntament
de Sabadell



CARTA DE SERVEIS DE PROTECCIÓ CIVIL

1. PRESENTACIÓ

En un procés de millora del funcionament de les administracions públiques, cal incorporar mitjans i instruments per donar resposta a la demanda social que reclama dels sector públic, un servei de major qualitat.

La nova llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern, aprovada el desembre del 2014, estableix el dret de les persones a una bona administració.

Les institucions han de garantir que els serveis de la seva competència es prestin en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de serveis en el marc regulador dels serveis públics bàsics.

L'objecte de la Carta és assumir el compromís de prestar els serveis que s'hi defineixen i fer-ho d'acord amb els principis i les formes i els temps que es concreten, establint mecanismes per fer l'avaluació i la correcció, si cal, del seu funcionament.

2. MISSIÓ I SERVEIS

- **Missió**

Estudi de les vulnerabilitats i riscos que poden afectar dins del nostre territori als bens i les persones, planificant els plans per evitar o minimitzar els efectes d'aquests.

- **Serveis**

Portar a terme la redacció, tramitació i implantació del **Document Únic de Protecció Civil Municipal de Sabadell (DUPROCIM)**.

Incorporant en aquest la resta de Plans:

RADCAT, NEUCAT, AEROCAT, INUNCAT, FERROCAT, INFORCAT, PLASEQCAT, SISMICAT, per VENTADES, per onades de CALOR.

Difusió d'alertes i Consells de Seguretat en l'àmbit de la Protecció Civil.

Redactar, tramitar i revisar els plans específics PAU, dels que estiguem obligats per normativa i d'afectació local.



4. **COMPROMISOS I INDICADORS**

- Revisar i actualitzar el **Document Únic de Protecció Civil Municipal de Sabadell (DUPROCIM)**.
Revisar 1 cop cada quatre anys
Actualitzar 1 cop cada any
 - Indicador 1: S'ha revisat el DUPROCIM cada 4 anys
 - Indicador 2: S'ha actualitzat el DUPROCIM cada any

- Impulsar simulacres d'emergències, d'acord DUPROCIM
Impulsar 1 simulacre d'emergències a l'any
 - Indicador: nombre de simulacres impulsats a l'any.

- Elaborar, revisar i actualitzar, els plans d'autoprotecció, dels que estem obligats per normativa
Elaborar, revisar i actualitzar el plans especials de Protecció Civil.
 - Indicador 1: Revisar els plans de Protecció Civil cada 4 anys.
 - Indicador 2: Actualitzar els plans de Protecció Civil cada any.

- Respondre a les consultes, suggeriments o queixes en matèria de Protecció Civil, realitzades per qualsevol mitjà. (Instància, telèfon, pàgina Web o correu electrònic).
Respondrem el 95% abans de 15 dies
 - Indicador: Percentatge de respostes fetes abans de 15 dies, sobre el total de consultes, suggeriments o queixes rebudes.

L'obtenció dels indicadors es realitzarà de l'exploració de les dades que constin en el servei gestor.



5. VIES DE RECLAMACIÓ I CANALS DE PARTICIPACIÓ I SUGGERIMENTS

Per fer suggeriments, comentaris, propostes de millora o queixes del servei poden adreçar-se a:

- **Adreça electrònica de la Policia Municipal:** policamunicipal@ajsabadell.cat; protecciocivil@ajsabadell.cat
- **Telèfon Policia Municipal:** 937453261
- **Instància** als [registres municipals](#)
- **Telèfon:** 010 o al 93 7453110 (si truca de fora de Sabadell)
- **Lloc web:** web.sabadell.cat/ apartat "[contacte](#)"
- **Adreça electrònica del servei transparència:** transparencia@ajsabadell.cat



6. DRETS I DEURES

S'estableixen els següents drets per a tots els ciutadans i ciutadanes, en concordança amb els preceptes que estableix l'article 35 de la Llei 30/92, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú i l'article 30 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de Règim Jurídic i Procediment de les Administracions Públiques de Catalunya.

DRETS:

1. Conèixer l'estat de la documentació en relació a la tramitació, revisió i actualització de qualsevol document de Protecció Civil obligatori en el nostre Municipi.
2. Rebre la informació tècnica relativa al DUPROCIM.
3. Contestar les consultes en matèria de Protecció Civil, sobre activitats per la necessitat de que l'activitat necessiti o no un Pla d'Autoprotecció.
4. A rebre Consells en situacions de risc.
5. A presentar queixes, suggeriments o propostes de millora relatius al servei.
6. A participar activament en els plans d'autoprotecció.
7. A tenir garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
8. A utilitzar les llengües oficials en el territori de Catalunya, d'acord amb el que preveuen les lleis i la resta d'ordenament jurídic.
9. Qualsevol altre que els reconeguin la legislació vigent.

DEURES:

1. Els ciutadans i ciutadanes, en llurs relacions amb les Administracions Públiques de Catalunya i en l'ús dels serveis públics, ha d'actuar amb la diligència, la responsabilitat i el respecte deguts a les persones, les institucions i els bens públics.
2. Deure de facilitar de forma certa les dades d'identificació personals i les relatives a la prestació dels serveis o la realització de tràmits.



7. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE I NORMES VINCULADES AL SERVEI

Règim econòmic aplicable

- Aquest servei no està subjecte a cap taxa o preu públic.

Normes vinculades al servei

- [Llei 4/1997, de 20 de maig, de protecció civil de Catalunya.](#)
- [Decret 155/2014, de 25 de novembre, pel qual s'aprova el contingut mínim per l'elaboració i l'homologació dels plans de Protecció Civil Municipals, i s'estableix el procediment per a la seva tramitació conjunta a l'empara del qual, s'ha realitzat el Document Únic de Protecció Civil Municipal, DUPROCIM.](#)
- [30/2015, de 3 de març, pel que s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures.](#)
- [Decret 27/2001, de 23 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de les Associacions del Voluntariat de Protecció Civil de Catalunya.](#)
- [Ordre Int. /192/2011, de 28 de juliol, d'acreditació dels centres de formació de personal tècnic competent per elaborar plans d'autoprotecció de les activitat i els centres d'interès per a la Protecció Civil](#)
- [Ordre int./193/2011, de 28 de juliol, per la que es crea el Registre Electrònic de plans d'autoprotecció \(HERMES\).](#)
- [Ordre int./325/2013, de 4 de desembre, de modificació de l'Ordre int./193/2011, per la qual es crea el Registre Electrònic de plans d'autoprotecció. \(HERMES\)](#)

Sobre focs d'artifici i correfocs

- [Real Decret 230/1998, de 16 de febrer, s'aprova el Reglament d'explosius.](#)
- [Real Decret 277/2005, de 11 de març, que modifica el Reglament d'explosius. Procediment a seguir en la tramitació de llicències per espectacles de focs artificials amb pirotècnica professional, excepte correfocs, des d'un punt de vista de seguretat.](#)
- [Resolució CMC/3659/2010, de 3 de novembre, de reconeixement del caràcter religiós, cultural o tradicional de les manifestacions festives amb ús d'artificis de pirotècnica que se celebren a Catalunya.](#)
- [Reial Decret 563/2010, de 7 de maig, pel qual s'aprova el Reglament d'articles pirotècnics i de cartuxera- "Reglament de Pirotècnica".](#)
- [Decret 252/1999, de 31 d'agost, pel qual es regulen les actuacions dels grups de foc en les celebracions populars i tradicionals.](#)
- [Decret 82/2010, de 29 de juny, pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures. "Decret PAU".](#)
- [Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives \(desplega la Llei 11/2009, de 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives\).](#)



Altres

- [Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.](#)
- [Llei 26/2010, de 3 d'agost, de Règim jurídic i de procediment de les Administracions Públiques de Catalunya.](#)
- [Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.](#)
- [Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de Caràcter Personal.](#)

Incompliment de Compromisos

En cas que el departament de Protecció Civil no pugui complir amb alguns dels compromisos exposats, ens comprometem a remetre un escrit informant dels motius pels quals no ha estat possible assolir-los. Així mateix, en aquells casos en que es consideri oportú, s'informarà al peticionant de les possibles propostes de millora o esmena.

Recomanacions

- Consultar prèviament per telèfon o al web municipal els tràmits que es necessitin gestionar i la documentació que cal portar.
- Informar dels errors o incidències que es detectin, tant en la informació com en qualsevol altre aspecte. Això ens ajuda a millorar.



CARTA
DE SERVEIS

PROTECCIÓ CIVIL



Ajuntament
de Sabadell