

# ANNEX:

## CARTA DE SERVEIS DE PROTECCIÓ CIVIL DE SABADELL

### 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 de fer-ho d'acord amb els principis, les formes i els temps que es concreten, establint mecanismes per fer l'avaluació i la correcció, si cal, del seu funcionament.

### 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.

## UNITAT RESPONSABLE

Polícia Municipal i Àrea de Territori i sostenibilitat, servei d'obres i equipaments.

Carrer Pau Claris 100

Sabadell (08205)

Telèfon: 937453261

Carrer Sol, 1, 6è planta

Sabadell (08201)

Telèfon: 937453100

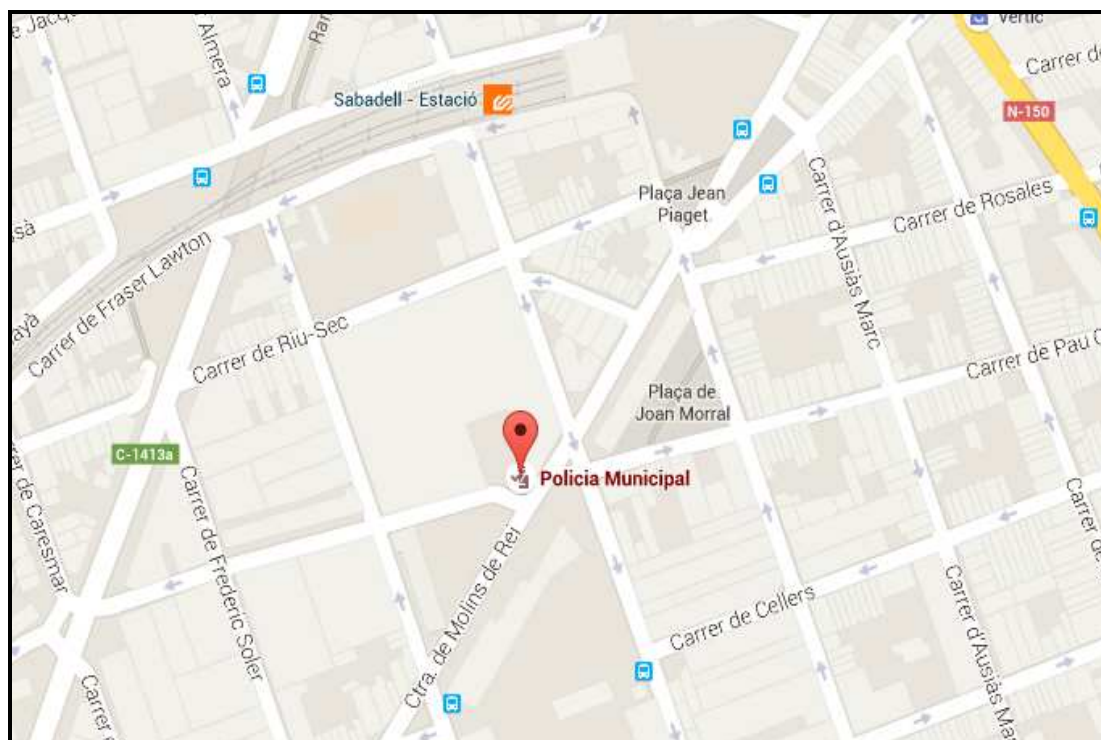
Horari d'atenció al públic: de dilluns a divendres de 8 a 15 hores.

Adreça Electrònica: [protecciocivil@ajsabadell.cat](mailto:protecciocivil@ajsabadell.cat)

[policiamunicipal@ajsabadell.cat](mailto:policiamunicipal@ajsabadell.cat)

Web: <http://www.sabadell.cat>

Com arribar-hi:



## 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 1: 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**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.

## VIES DE RECLAMACIÓ I CANALS DE PARTICIPACIÓ I SUGGERIMENTS

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

- Instància al registre municipal
- Telèfon de la Policia Municipal 937453261
- Sabadell Atenció ciutadana (SAC)
- Bústia de la Policia Municipal de Sabadell
  - [policamunicipal@ajsabadell.cat](mailto:policamunicipal@ajsabadell.cat)
  - [protecciocivil@ajsabadell.cat](mailto:protecciocivil@ajsabadell.cat)
- Adreça Electrònica del servei de transparència i organització

- [transparencia@ajsabadell.cat](mailto:transparencia@ajsabadell.cat)

## **DRETS I DEURES DEL CIUTADÀ**

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**

- 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.
- Rebre la informació tècnica relativa al DUPROCIM.
- Contestar les consultes en matèria de Protecció Civil, sobre activitats per la necessitat de que l'activitat necessiti o no un Pla d'Autoprotecció.
- A rebre Consells en situacions de risc.
- A presentar queixes, suggeriments o propostes de millora relatius al servei.
- A participar activament en els plans d'autoprotecció.
- A tenir garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- A utilitzar les llengües oficials en el territori de Catalunya, d'acord amb el que preveuen les lleis i la resta d'ordenament jurídic.
- Qualsevol altre que els reconeguin la legislació vigent.

### **DEURES**

- 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.
- Deure de facilitar de forma certa les dades d'identificació personals i les relatives a la prestació dels serveis o la realització de tràmits.

## **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 203/1998, de 16 de febrer**, s'aprova el Reglament d'explosius.
- **Real Decret 272/2005, 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/3659/2012, 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 cartutxera- "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.

