

TRÀMITS D'OBRES

És el servei encarregat de tramitar les llicències i comunicacions d'obra, que sol·liciten els ciutadans i ciutadanes, així com les empreses constructores i el personal tècnic, que intervenen en el procés d'edificació, per millorar, rehabilitar i/o construir els seus edificis, ja siguin d'ús residencials o altres.

Les obres majors i menors o les actuacions subjectes al règim de comunicació prèvia que es facin al municipi han de complir la normativa urbanística vigent.

El respecte a la normativa i a les ordenances contribueix a tenir una ciutat segura, sostenible i respectuosa amb el medi i amb la seva diversitat.

Quin servei oferim?

- Informació respecte a tot el que és necessari per sol·licitar i presentar llicències d'obres i comunicacions prèvies: requeriments normatius, documentació necessària, durada de la tramitació, estat dels tràmits.
- Assessorament tècnic respecte els dubtes normatius en la redacció dels projectes.
- Control de les actuacions de persones físiques i/o jurídiques en matèria d'execució d'obres.
- Recepció i revisió de les sol·licituds i notificació dels resultats.
- Atorgament de llicències d'obres majors, menors, d'ús, de parcel·lació i divisió horitzontal, i d'ocupació dels edificis.
- Inspeccions de seguiment de les obres en fase d'execució per comprovar-ne l'adequació al projecte aprovat.

A qui adreçem aquest servei?

A tota persona física i/o jurídica que necessita autorització per a la realització d'obres

Quina és la documentació que necessiteu?

- ❖ [Cancel·lació d'una garantia urbanística](#)
- ❖ [Comunicació prèvia primera ocupació](#)
- ❖ [Comunicació prèvia de modificacions no substancials](#)
- ❖ [Comunicació prèvia d'obres amb responsabilitat tècnica](#)
- ❖ [Comunicació prèvia d'obres](#)
- ❖ [Llicència de parcel·lació](#)
- ❖ [Llicència de primera ocupació parcial d'edificis \(omnipropietat parcial\)](#)
- ❖ [Llicència divisió horitzontal](#)
- ❖ [Llicència d'obres majors](#)
- ❖ [Llicència instal·lació grues](#)
- ❖ [Llicència obra major enderrocament total o parcial](#)
- ❖ [Llicència obra menor](#)

On, quan i com us atendrem?

Cal demanar cita prèvia per correu electrònic per rebre atenció personalitzada respecte consultes tècniques.

Les consultes respecte dubtes en la tramitació de les sol·licituds es poden fer per correu, per telèfon o presencialment a la OAC.



Ajuntament, pl. Fèlix Figueras i Aragay, s/n



93 778 00 50 Ext. 4012



www.olesademontserrat.cat



urbanisme@olesademontserrat.cat



De dilluns a divendres de 10.00 a 14.00 h i dimarts de 17.00 a 19.00 h.

Consultes telefòniques, de dilluns a divendres de 11.00 a 13.00 h.

Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al web municipal o a l'OAC de l'Ajuntament.

Qui són les persones responsables?

Regidor de llicències i protecció de la legalitat urbanística: Xavier Rota i Boada

Tècnica cap del departament: Maria Rull Bertran

[Cita amb càrrec electe o cap tècnic/a municipal](#)

Quin són els principis generals en els que basem la nostra actuació?

Com a administració pública servim amb objectivitat els interessos generals i actuem d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la Constitució, a la Llei i al dret.

Respectem en la nostra actuació i relacions els principis següents:

- a) Servei efectiu a la ciutadania.
- b) Simplicitat, claredat i proximitat a la ciutadania.
- c) Participació, objectivitat i transparència de l'actuació administrativa.
- d) Racionalització i agilitat dels procediments administratius i de les activitats materials de gestió.
- e) Bona fe, confiança legítima i lleialtat institucional.
- f) Responsabilitat per la gestió pública.
- g) Planificació i direcció per objectius i control de la gestió i avaluació dels resultats de les polítiques públiques.
- h) Eficàcia en el compliment dels objectius fixats.
- i) Economia, suficiència i adequació estricta dels mitjans als fins institucionals.
- j) Eficiència en l'assignació i la utilització dels recursos públics.
- k) Cooperació, col·laboració i coordinació entre les administracions públiques.

Quins drets teniu com a persones usuàries del servei?

- ✓ Rebre un tracte amable, respectuós, empàtic i proper per part del personal del servei, sense cap tipus de discriminació per raó de naixement, sexe, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ Ser atès en un llenguatge entenedor i inclusiu.
- ✓ Conèixer la identitat del personal municipal que gestiona els seus assumptes i d'aquell que intervé en la seva tramitació.
- ✓ Rebre informació clara, correcta, veraç, completa i actualitzada sobre el servei i els àmbits d'actuació que són de la competència del servei, a través del web municipal i d'altres mitjans de comunicació disponibles, que s'actualitzaran de manera continuada.
- ✓ Demanar suport al personal en qualsevol tràmit i gestió relacionades amb les competències del propi servei.
- ✓ No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altra Administració, sempre que s'autoritzi a l'Ajuntament a obtenir la informació necessària pel tràmit.
- ✓ Conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els que es té un interès legítim.
- ✓ Tenir accés al servei d'atenció a través de cita prèvia, que es donarà per telèfon, mitjançant correu electrònic, presencialment o per qualsevol altre dels mitjans disponibles.
- ✓ Rebre atenció presencialment, telefònicament o per correu electrònic d'acord a les possibilitats i al procediment establert per l'assumpte en qüestió.
- ✓ Rebre l'atenció per part de personal especialitzat i coneixedor de la matèria per a la qual es demana la consulta.
- ✓ Rebre resposta a les sol·licituds, queixes i suggeriments presentades.
- ✓ Ser atesos en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés.
- ✓ Dirigir-se al responsable del servei sempre que així ho sol·liciti d'acord als canals previstos.
- ✓ Sol·licitar informació específica sobre la normativa d'aplicació general i específica del servei.
- ✓ Tenir garantida la confidencialitat de les dades facilitades.
- ✓ Conèixer l'horari general d'atenció al públic i l'horari dels serveis i/o activitats amb horaris diferents i ser atesos en aquests horaris.
- ✓ Rebre informació amb rigor dels protocols de seguretat d'acord a la normativa vigent i que aquests s'actualitzin d'acord a noves normatives.
- ✓ Obtenir un justificant de visita quan sigui sol·licitat.
- ✓ Comunicar les seves propostes, suggeriments i/o queixes sobre el funcionament del servei d'acord als canals que s'ofereixen.

- ✓ Ser informades sobre els canvis i transformacions substancials dels serveis d'acord a la normativa vigent.
- ✓ Utilitzar els espais que gestiona el servei en les condicions adequades de salubritat, neteja, ordre i comoditat.

Quins deures teniu com a persones usuàries del servei?

- ✓ Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- ✓ Tenir una actitud de respecte vers la resta de persones usuàries del servei, mantenint el silenci necessari per garantir-ne la correcta prestació.
- ✓ Facilitar de forma certa i veraç les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
- ✓ Col·laborar i aportar a l'administració tota la documentació necessària i imprescindible per a les tramitacions i gestions que així ho requereixin.
- ✓ Identificar i motivar les sol·licituds que es presenten.
- ✓ Complir la normativa que li sigui d'aplicació.
- ✓ Comunicar la modificació de dades personals i/o jurídiques que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- ✓ Esmenar les sol·licituds incomplertes.
- ✓ Respectar l'horari d'atenció i/o l'hora de la cita prèvia i l'ordre i prioritats en les cues d'atenció.
- ✓ Assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que se signa.
- ✓ Fer un ús responsable i respectuós de les instal·lacions, tenint cura de l'espai i del mobiliari i estris que hi ha.
- ✓ Respectar i obeir les recomanacions del personal municipal en cas d'emergència o evacuació.

Quina normativa regula el servei?

a. Normativa

GENERAL

- [La Constitució Espanyola](#) i l'[Estatut d'Autonomia](#).
- [Llei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de les Bases del Règim Local](#).
- [Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#).
- [Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#).
- [Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques](#).
- [Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic](#).
- [Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals](#).
- [Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei](#)

[Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.](#)

- [Decret Legislatiu 2/2003, de 28 de abril, pel que s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.](#)

ESPECÍFICA

- [Llei 2/2002, de 14 de març, d'urbanisme](#)
- [Decret 305/2006, de 18 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'urbanisme](#)
- [Reial decret legislatiu 2/2008, de 20 juny, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei estatal del sòl](#)
- [Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme](#)
- [Llei 7/2011, de 27 de juliol, de mesures fiscals i financeres](#)
- [Llei 3/2012, de 22 de febrer, de modificació del Text refós de la Llei d'urbanisme](#)
- [Llei 8/2013, de 26 de juny, de rehabilitació, regeneració i renovació urbana \(estatal\)](#)
- [Decret 64/2014, de 13 de maig de 2014, pel qual s'aprova el Reglament sobre protecció de la legalitat urbanística.](#)
- [Llei 16/2015, del 21 de juliol, de simplificació de l'activitat administrativa de l'Administració de la Generalitat i dels governs locals de Catalunya i d'impuls de l'activitat econòmica.](#)
- [Text refós del Pla General d'Ordenació Urbana d'Olesa de Montserrat, aprovat definitivament en data 26 de juny de 1966 i publicat al DOGC 5006 del dia 7 d'octubre de 1996. \(PGOU\)](#)
- [Pla especial de protecció i catàleg del patrimoni arquitectònic d'Olesa de Montserrat, aprovat definitivament per la Comissió d'Urbanisme de Barcelona el dia 5 d'abril de 1995.](#)
- [Així com les Modificacions Puntuals i el Planejament derivat aprovats i publicats.](#)

b. Taxes i/o preus públics:

- Ordenança fiscal número 5 [Impost de construccions, instal·lacions i obres \(ICIO\)](#)
- Ordenança fiscal número 10 [Taxa per les entrades de vehicles i les reserves a la via pública](#)
- Ordenança fiscal número 11 [Taxa per l'ocupació de terrenys d'ús públic amb taules i cadires](#)
- Ordenança fiscal número 12 [Taxa parades barraques espectacles o atraccions en terrenys d'ús públic.](#)

- Ordenança fiscal número 16 [Taxa per llicències o comprovació d'activitats en matèria d'urbanisme.](#)
- Ordenança fiscal número 17 [Taxa per la prestació dels serveis d'intervenció administrativa](#)
- Ordenança fiscal número 20. [Ordenança reguladora de les taxes per expedició de documents administratius.](#)
- [Ordenança municipal reguladora del règim de l'ús del sòl i l'edificació.](#)
- [Ordenança municipal reguladora de llicències de guals](#)
- [Ordenança reguladora de la reserva de domini públic per a la instal·lació d'ascensors](#)
- Ordenança reguladora de la comunicació prèvia per a la realització d'obres menors de poca entitat
- Ordenança reguladora de la comunicació prèvia de primera ocupació o utilització d'edificis i construccions.
- [Ordenança municipal sobre zones verdes, espais naturals i arbrat.](#)
- [Ordenança municipal per a l'aprofitament d'energia solar.](#)
- [Ordenança municipal d'intervenció arquitectònica en façanes del Nucli Antic.](#)
- [Ordenança d'instal·lació de vetlladors/terrasses annexos als establiments d'hostaleria i/o restauració.](#)
- [Ordenança d'intervenció municipal ambiental, de seguretat i de salut pública.](#)

Com podeu presentar queixes i suggeriments?



Instància al registre municipal



urbanisme@olesademontserrat.cat



93 778 00 50 4320



[Queixes i suggeriments](#)

Com avaluem la qualitat del servei?

- ✚ Nombre de sol·licituds ateses en termini.
- ✚ Nombre de sol·licituds ateses fora de termini.
- ✚ Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades perquè no han estat ateses/es adequadament, en temps i forma.
- ✚ Temps mig (dies) de resposta de les sol·licituds
- ✚ Nombre de participants en el servei/activitats
- ✚ Mitjana del grau de satisfacció expressada
- ✚ Nombre d'agraïments rebuts pels diferents canals (correu electrònic, xarxes socials, etc.).

A què ens comprometem?

- ✓ Treballarem amb orientació centrada en la persona.
- ✓ Treballarem amb un enfocament a la millora continuada i a la qualitat.

- ✓ Impulsarem la utilització i millora de les noves tecnologies al servei de l'administració pública.
- ✓ Respondrem totes les queixes rebudes i donarem resposta personalitzada que inclogui la mesura correctora, si és el cas.
- ✓ Difondrem totes les activitats que es realitzen a la pàgina web i altres mitjans disponibles (ràdio, xarxes socials, butlletins .).
- ✓ Disposarem de la memòria del Servei amb periodicitat anual.
- ✓ Informarem anualment sobre l'estat d'execució del Pla d'Acció Municipal i altres instruments de planificació estratègica.
- ✓ Comptarem amb la participació ciutadana per recollir l'opinió i percepció, per ser tinguda en compte en la presa de decisions.
- ✓ Impulsarem la professionalització continuada del personal del servei.