

## MANTENIMENT VIA PÚBLICA

### Presentació

Mitjançant el servei de Manteniment de la Via Pública, a l'Ajuntament de Martorell treballem perquè els ciutadans i ciutadanes puguin gaudir d'un espai públic de qualitat, garantint les necessitats de la seva vida quotidiana.

Amb aquesta carta de serveis pretenem transmetre la nostra voluntat per aconseguir els nostres compromisos vers la tasca que realitzem i la responsabilitat de millorar el servei gràcies a la vostra ajuda i col·laboració.

### Què fem ?

El nostre objectiu és preservar amb bones condicions i millorar contínuament la seguretat, el confort i l'accessibilitat de les vies públiques, parcs i jardins mitjançant el manteniment i instal·lació d'elements de mobiliari urbà, lleure i serveis viaris.

### Què oferim ?

- Manteniment de la pavimentació de carrers.
- Manteniment de l'enllumenat públic.
- Manteniment del clavegueram públic.
- Manteniment d'accessos mecànics (ascensors, escales,...).
- Manteniment i gestió de la senyalització vertical, marques vials, xarxa semafòrica i tots els elements que regulen el trànsit de vianants i vehicles en calçada, vorera i zones d'estacionament.
- Gestió i comunicació de les afectacions de trànsit.
- Instal·lació, conservació, reparació i/o substitució de mobiliari urbà (papereres, bancs, baranes, pilones...).
- Manteniment de zones enjardinades, reg i arbrat.
- Manteniment d'edificis municipals.
- Neteja de pintades i grafitis en elements de titularitat pública.

## A qui ens adrecem ?

A tots els ciutadans i ciutadanes de Martorell i als visitants del municipi.

## El nostre compromís

- Anunciar les afectacions a la via pública o al transport públic pels treballs de manteniment o millora amb una antelació mínima de 24 hores. Depenent de la gravetat de l'afectació, es comunicarà a través de la web municipal o es notificarà als establiments, comerços o domicilis de les persones residents a la zona.
- Reparar, protegir o retirar el mobiliari urbà i/o jocs infantils amb desperfectes greus que suposin un risc per a les persones en un termini màxim de 24 hores des de la notificació de la incidència.
- Iniciar les reparacions d'anomalies en voreres, calçada i clavegueram que impliquin risc en un termini no superior a 48 hores des del moment que es rep la incidència.
- Solucionar les incidències en l'enllumenat públic en un termini no superior a 48 hores en dies feiners.
- Netejar els grafits dels edificis públics en un termini no superior a una setmana.
- Restaurar la senyalització vertical viària malmesa en un termini no superior a 24 hores.
- Respondre els avisos, queixes i suggeriments en un temps no superior a dues setmanes.

## Contacte

*Serveis Urbans, Via Pública i Mobilitat:*

C/ Mur, 61.

De dilluns a divendres laborables, de 8.00 a 14.00 h.



Al telèfon: 93.775.34.34, de 8.00 a 14.00 h



Per correu electrònic a: [serveismunicipals@martorell.cat](mailto:serveismunicipals@martorell.cat)

## Compliment dels compromisos

A partir de l'any 2018 s'aniran informant, trimestralment, els resultats obtinguts a partir dels indicadors implementats.

## Ajudeu-nos a millorar

Amb la finalitat de complir els nostres compromisos i millorar la qualitat del servei us convidem a col·laborar comunicant-nos els vostres suggeriments i/o queixes i informant-nos de qualsevol incidència o anomalia a la via pública a través dels mitjans que posem a la vostra disposició:

- La bústia electrònica del mateix departament de l'Ajuntament de Martorell: [serveismunicipals@martorell.cat](mailto:serveismunicipals@martorell.cat)
- Al telèfon del departament de Serveis Urbans, Via Pública i Mobilitat: 93.775.34.34.
- A les oficines del departament en horari d'atenció al públic.