



Ajuntament de  
Sant Andreu de Llavanes

## Carta de Serveis

MOBILITAT

## Promoció de la mobilitat sostenible

### Descripció del servei

Servei que s'encarrega d'habilitar, mantenir i senyalitzar els espais públics del municipi relacionats amb la mobilitat tals com: carrers urbans, zones d'estacionament, carrils bicicleta, camins rurals, equipaments, així com promoure la mobilitat sostenible mitjançant el foment de l'ús del transport públic i de vehicles no contaminants o de baixes emissions.

### Línies de servei

- Instal·lació aparcaments bicicletes i patinets elèctrics
- Aparcaments públics de vehicles
- Instal·lació de punts de recàrrega elèctrics.
- Bonificació en l'impost de circulació
- Transport públic
- Publicació d'informació de les afectacions de trànsit

### Com sol·licitar-ho

- **Presencial:** Ajuntament. Plaça de la Vila, 1
- **Telefònic:** 937023600
- **Correu electrònic:** mobilitat@ajllavaneres.cat
- **Digital:** consulta-ho [aquí](#)
- **Correu postal:** Ajuntament. Plaça de la Vila, 1  
08392 Sant Andreu de Llavaneres

### Destinatari

Ciutadania, en general

### Cost per l'usuari

Segons l'ordenança vigent.

### Drets i deures de l'usuari

#### Drets:

- Disposar d'una xarxa pública de carrers, aparcaments, vies reservades i equipaments en unes condicions adequades de manteniment i senyalització.
- Rebre informació relacionada amb actuacions que afectin a la via pública.
- Rebre una resposta ràpida i adequada a les consultes, queixes i suggeriments que presenten.

#### Deures:

- La ciutadania ha de ser respectuosa amb l'espai públic comú i complir amb la normativa vigent.
- Comunicar qualsevol queixa o suggeriment sobre el funcionament dels serveis que es presten.

### Responsable municipal

**Àrea:** Serveis Territorials; **Unitat:** Mobilitat i Transports, i Medi Ambient; **Equip tècnic:** Àlex Neira.

### Compromís de qualitat

- Mantenir en bon estat les vies i les zones de mobilitat i el bon funcionament i millores del transport públic urbà
- Respondre el 95% de les consultes, suggeriments o queixes abans de 15 dies.

### Avaluació del compliment

- Anualment, Mobilitat i Transports de Llavaneres publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

### Vigència

1a edició: Gener de 2020 (creació).

Es mantindrà la vigència fins que no hi hagi una nova versió o una nova carta de serveis.

## Regulació de la mobilitat

### Descripció del servei

Servei que s'encarrega de fer possible la mobilitat de les persones en el municipi, d'una manera segura i sostenible.

### Línies de servei

- o Pla de seguretat viària
- o Campanyes de sensibilització de la mobilitat sostenible
- o Manteniment de les voreres, vials, pilones, semàfors...
- o Estudi de Camins Escolars
- o Estudi d'Aparcaments

### Com sol·licitar-ho

- o **Presencial:** Ajuntament, Plaça de la Vila, 1
- o **Telefònic:** 937023600
- o **Correu electrònic:** [mobilitat@ajllavaneres.cat](mailto:mobilitat@ajllavaneres.cat)
- o **Digital:** consulta-ho [aquí](#)
- o **Correu postal:** Ajuntament, Plaça de la Vila, 1 08392 Sant Andreu de Llavaneres

### Destinataris

Ciutadania, en general

### Cost per l'usuari

Segons l'ordenança vigent.

### Drets i deures de l'usuari

#### Drets:

- o Rebre informació tècnica sobre projectes en curs o en estudi.
- o Disposar de voreres, vials, semàfors pilones i càmeres de videovigilància del trànsit en unes condicions adequades de manteniment.
- o Adaptació de voreres per a persones de mobilitat reduïda, i eliminació de barreres arquitectòniques.
- o Substitució de bandes reductores prefabricades per bandes reductores de paviment amb menys impacte acústic.
- o Rebre una resposta ràpida i adequada a les consultes, queixes i suggeriments que presenten.

#### Deures:

- o Seguir les directrius del Pla de Seguretat Viària.
- o La ciutadania ha de ser respectuosa amb l'espai públic comú i complir amb la normativa vigent.
- o Comunicar qualsevol queixa o suggeriment sobre el funcionament dels serveis que es presten.

### Responsable municipal

**Àrea:** Serveis Territorials; **Unitat:** Mobilitat i Transports, i Medi Ambient; **Equip tècnic:** Àlex Neira.

### Compromís de qualitat

- o Mantindre en bon estat els espais i vies públiques de la xarxa viària del municipi.
- o Respondre el 95% de les consultes, suggeriments o queixes abans de 15 dies.

### Avaluació del compliment

- o Anualment, Mobilitat i Transports de Llavaneres publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

### Vigència

1a edició: Gener de 2020 (creació).

Es mantindrà la vigència fins que no hi hagi una nova versió o una nova carta de serveis.