



**Gestió forestal i prevenció d'incendis**

# Carta de serveis



#### **Avis legal**

Aquesta obra està subjecta a la llicència Creative Commons reconeixement 4.0 internacional. Se'n permet la còpia, la distribució, la comunicació pública i la transformació per generar una obra derivada, sempre que se n'esmenti el titular dels drets (Diputació de Girona).

Consulteu els detalls de la llicència a:

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ca>

## 1. Organització del servei

El Pla de Serveis d'Assistència en Matèria de Gestió Forestal i Prevenció d'Incendis de la Diputació de Girona és un instrument del Servei de Medi Ambient (Àrea de Territori i Sostenibilitat) de la Diputació de Girona, que té per objectiu oferir als municipis, prioritàriament als de menys població i menor capacitat econòmica i de gestió, un servei apropiat i de qualitat en matèria de gestió forestal per a l'adaptació al canvi climàtic i de prevenció d'incendis forestals.

Aquesta Carta de serveis és l'instrument mitjançant el qual s'informa els usuaris sobre els serveis que s'ofereixen, sobre els compromisos de prestació d'uns serveis de qualitat i sobre els drets dels usuaris amb relació a aquests serveis.

## 2. Relació de serveis que es presten i identificació del responsable de la gestió

Els serveis que es presten es troben recollits al [Pla de Serveis d'Assistència en Matèria de Gestió Forestal i Prevenció d'Incendis](#), aprovat pel Ple de la Diputació de Girona. S'ofereixen diverses línies de suport tècnic:

**Línia 1.** Redacció o actualització de plànols de delimitació, segons el que estableix la Llei 5/2003, de 22 d'abril, de mesures de prevenció dels incendis forestals, i les seves modificacions.

**Línia 2.** Obtenció de les dades cadastrals de les finques afectades i dels polígons obligats identificats en el plànol de delimitació.

**Línia 3.** Redacció del projecte executiu per a l'obertura i/o manteniment de les franges perimetrals de protecció per prevenir incendis en nuclis urbans i urbanitzacions, segons el que s'estableix a la Llei 5/2003, de 22 d'abril, de mesures de prevenció dels incendis forestals, i les seves modificacions.

**Línia 4.** Coordinació de la sessió informativa amb els veïns afectats per les obligacions de la Llei 5/2003, de 22 d'abril, de mesures de prevenció dels incendis forestals, i les seves modificacions.

**Línia 5.** Direcció d'obra i coordinació de seguretat i salut durant l'execució dels treballs per complir les obligacions derivades de la Llei 5/2003, de 22 d'abril, de mesures de prevenció dels incendis forestals, i les seves modificacions.

**Línia 6.** Seguiment tècnic dels treballs d'obertura quan no es considerin obra per complir les obligacions derivades de la Llei 5/2003, de 22 d'abril, de mesures de prevenció dels incendis forestals, i les seves modificacions.

**Línia 7.** Assistència tècnica per a la redacció i execució de plans estratègics per dinamitzar la gestió forestal i la producció i el consum de biomassa forestal en l'àmbit local.

**Línia 8.** Assistència tècnica en la redacció i execució d'instruments d'ordenació forestal d'àmbit municipal o supramunicipal, que incorporin l'aprofitament de biomassa forestal, l'adaptació al canvi climàtic i la prevenció d'incendis.

**Línia 9.** Redacció o actualització del Pla de Prevenció d'Incendis Forestals d'Àmbit

Municipal, segons el que estableix la Llei 6/1988, de 30 de març, forestal de Catalunya.

Aquests serveis depenen del Servei de Medi Ambient (Àrea de Territori i Sostenibilitat). Sota la direcció del cap de servei, es desenvolupen diferents tasques relacionades amb la gestió forestal i la prevenció d'incendis.

El Servei de Medi Ambient de la Diputació de Girona treballa des de fa uns anys en la prevenció d'incendis, especialment en les zones d'interfase urbana-forestal, en el foment de la biomassa forestal i en la dinamització de la gestió forestal com a eina clau per a l'adaptació al canvi climàtic.

L'article 36.1 c de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, modificada per la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local, estableix que és competència pròpia de la Diputació la prestació de serveis de prevenció i extinció d'incendis als municipis de menys de 20.000 habitants quan aquests no els prestin.

Una altra de les competències del Servei de Medi Ambient de la Diputació de Girona és assessorar els municipis i oferir-los assistència general i especialitzada, tècnica i de prestació de serveis, en els àmbits propis de l'Administració local i en matèries tals com la gestió forestal i la prevenció d'incendis, especialment en el compliment de les seves obligacions derivades de la normativa de prevenció d'incendis forestals; la Llei 5/2003, de 22 d'abril, de mesures de prevenció d'incendis forestals a les urbanitzacions, els nuclis de població, les edificacions i les instal·lacions situades en terrenys forestals, modificada mitjançant la Llei 2/2014 i la Llei 5/2017.

### **3. Estàndards mínims de qualitat dels serveis desglossats i indicadors per avaluar-ne l'aplicació**

<b><i>Estàndard de qualitat</i></b>	<b><i>Indicador</i></b>
Donar una resposta a les sol·licituds emmarcades en el Pla de Serveis per concedir o desestimar el servei en el termini mitjà d'un mes.	Temps de resposta mitjà
Mantenir l'índex de valoració de la satisfacció per sobre de 4 punts respecte a un total de 5.	Índex de valoració de la satisfacció en les enquestes de valoració

### **4. Condicions d'accés als serveis**

Les línies 1, 2, 3, 4, 5, 6 i 9 les poden sol·licitar els ajuntaments de les comarques de Girona de menys de 20.000 habitants que compleixin les condicions establertes per a cada servei.

Les línies 7 i 8 les poden sol·licitar tots els municipis de les comarques de Girona que tinguin el plànol de delimitació aprovat. No es podran adjudicar el dos serveis simultàniament.

Accés als serveis:

- Presentació telemàtica (EACAT) del formulari de sol·licitud de recursos del servei. Les sol·licituds rebudes es resoldran a mesura que es vagin entrant, segons la capacitat de gestió del centre gestor.

## **5. Mesures de correcció en cas d'incompliment**

En cas d'incompliment s'analitzen les possibles causes i, si s'escau, s'implanten millores en els processos amb la finalitat d'evitar que es repeteixi l'incompliment.

En els casos en què l'usuari hagi presentat una queixa o reclamació:

- Se li fa arribar una explicació de les circumstàncies que han donat lloc a l'incompliment.
- Se l'informa de les mesures correctores que s'han dut a terme per evitar que es repeteixi el fet.
- Sempre que sigui possible, se li ofereix una alternativa.

## **6. Drets i deures dels usuaris**

L'usuari té dret a:

- Ser atès amb celeritat i eficàcia.
- Ser tractat de manera amable i respectuosa.
- Formular queixes i suggeriments respecte al funcionament del servei.
- Tenir garantida la protecció de les dades personals lliurades.
- Participar en la millora contínua del servei, mitjançant els canals que es posen a l'abast de tothom.
- Obtenir resposta a les consultes i peticions.

Els deures de l'usuari són:

- Respectar el personal que presta el servei, els altres usuaris, l'ordre i els criteris d'atenció que s'estableixin.
- Satisfer les taxes, si s'escau.
- Quan s'escaigui, dur a terme les accions derivades de les obligacions que estableix el Pla de Serveis respecte a l'aprovació i execució de projectes o altres instruments obtinguts com a resultat del servei ofert i prestat per la Diputació.

## 7. Règim econòmic dels serveis

Els serveis es presten actualment de manera gratuïta. No obstant això, si no es compleixen els compromisos detallats per a cada servei, la Diputació de Girona podrà sol·licitar l'abonament del cost del servei.

## 8. Queixes i suggeriments

La Diputació de Girona posa a disposició dels usuaris el següent canal per enviar [suggeriments o queixes](#).

## 9. Vies d'orientació i d'informació sobre els serveis

**Diputació de Girona > Àrea de Territori i Sostenibilitat > Medi Ambient**

Pujada de Sant Martí, 4-5 - 17004 Girona

Horari: de dilluns a divendres de 8 a 15 h

Adreça electrònica: [medi.ambient@ddgi.cat](mailto:medi.ambient@ddgi.cat)

Pàgina web: [Diputació de Girona - Medi Ambient](#)

Enllaç: [Pla de Serveis – Gestió forestal i prevenció incendis](#)