



Diputació de Girona
Àrea de Territori i Sostenibilitat
Medi Ambient

Transició energètica i acció climàtica

Carta de serveis



Diputació de Girona



Avís 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 per donar-los suport en matèria de transició energètica i acció climàtica.

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 per a la Transició Energètica i l'Acció Climàtica](#), aprovat pel Ple de la Diputació de Girona. S'ofereixen diverses línies de suport tècnic:

1. Assistència tècnica necessària per millorar l'eficiència energètica de l'enllumenat públic exterior, mitjançant un contracte amb empreses de serveis energètics (ESE) o altres fórmules de finançament.
2. Assistència tècnica necessària per millorar l'eficiència energètica d'edificis públics, mitjançant un contracte amb ESE o altres fórmules de finançament.
3. Assistència tècnica necessària per instal·lar calderes o xarxes de calor que funcionin amb biomassa forestal o combinades amb altres fonts d'energia renovable, i per efectuar altres instal·lacions per aconseguir l'eficiència energètica d'edificis, mitjançant contractes amb ESE o altres fórmules de finançament.
4. Assessorament jurídic i tècnic en el procés de millora de l'eficiència energètica de l'enllumenat públic i d'edificis públics mitjançant contractes amb ESE o altres fórmules de finançament.
5. Publicació en format obert de dades de consum energètic municipal (*open data*).
6. Seguiment del contracte amb empreses de serveis energètics (ESE) o bé microempreses de serveis energètics (MESE).
7. Redacció de plans d'acció per a l'energia i el clima (PAESC).
8. Redacció de memòries tècniques o altres documents similars per impulsar comunitats energètiques intel·ligents (smart energy communities) en l'àmbit local.
9. Assistència tècnica necessària per millorar la recollida selectiva municipal.

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

<i>Estàndard de qualitat</i>	<i>Indicador</i>
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

Poden accedir als serveis els ens locals de les comarques de Girona que s'hagin adherit al Pacte d'alcaldes i que tinguin el PAES o PAESC aprovat. Els municipis que sol·licitin el servei 7 (redacció de plans d'acció per a l'energia i el clima) han de tenir una població inferior als 20.000 habitants i cal que s'hagin adherit al nou Pacte d'alcaldes prèviament a la sol·licitud del Pla de Serveis.

Accés als serveis:

- Presentació telemàtica (EACAT) del formulari de sol·licitud de recursos del servei. Les sol·licituds rebudes es resoldran a mesura que 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, els costos d'un servei o d'una part es podran repercutir en els beneficiaris mitjançant l'aplicació de les taxes o preus públics que s'aprovin, si escau.

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

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

Enllaç: [Pla de Serveis](#)