

CARTA DE SERVEIS NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS

2020-2021



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Índex

1. Identificació	5
2. Missió i valors	5
3. Serveis	5
4. Compromisos de qualitat	10
5. Compensacions en cas d'incompliment	12
6. Canals de participació	12
7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments	12
8. Normativa	13
9. Drets i responsabilitats de la ciutadania	13
10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes	14

1. Identificació

Nom del servei	Serveis Urbans – Neteja i Recollida de Residus
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis Territorials i Habitatge
Equip responsable	Rafael Vela Giménez, cap de Servei Urbans Miquel Roig Roch, director de Serveis Territorials i Habitatge
Adreça	Plaça Olimpo, núm. 3
Horari (presencial / virtual)	Presencial de 9 a 14 hores. Virtual: 24 hores.
Telèfon	Telèfon d'informació general: 934 624 000
Adreça electrònica	velagr@gramenet.cat
Web	http://www.gramenet.cat/

2. Missió i valors

La nostra missió se centra en els següents tres aspectes:

1. Mantenir la via pública i els equipaments municipals nets i contribuir d'aquesta manera a la qualitat de vida de la ciutadania.
2. Prestar un servei públic de recollida i transport dels residus domèstics i comercials de la forma més selectiva possible, per tal d'afavorir el seu tractament mediambiental.
3. Millorar l'actitud i els comportaments cívics de la ciutadania mitjançant campanyes de sensibilització i informació.

Els nostres valors són la sostenibilitat, el respecte mediambiental, la voluntat de servei vers la ciutadania, l'eficàcia i l'eficiència en la gestió dels serveis i dels recursos públics.

3. Serveis

3.1 Recollida de residus domèstics i comercials

3.1.1 Recollida de residus domèstics

Habitualment la recollida de residus domèstics i comercials assimilables es fa mitjançant contenidors a la via pública segons les següents tipologies: rebuig, orgànica, paper-cartró, vidre i envasos.

Els contenidors es col·loquen habitualment a una distància mitja de 100 metres de distància respecte dels habitatges i estan distribuïts de manera equitativa per tota la ciutat. Compleixen els criteris d'accessibilitat, són adaptats per a invidents i estan fabricats amb materials segons les normes de seguretat.

Es disposa d'un contenidor de rebuig general per a cada 145 habitants i d'un contenidor de cada fracció de selectiva per a cada 500 habitants. Els camions de recollida incorporen noves tecnologies menys contaminants i sorolloses, i sistemes de gestió que permeten facturar només els serveis prestats

Les empreses adjudicatàries que presten aquests serveis són les següents:

- Recollida de rebuig general: CESPÀ SA.
- Empresa adjudicatària Recollida selectiva de residus: Corporación CLD, S.U.T.R., S.L.

Destinatari/àries	Tots els comerços i indústries sense servei privat que generin residus assimilables a domèstics.
Com sol·licitar el servei	A través del telèfon 934 62 40 00 i de la Bústia de Queixes i Suggestiments del web municipal www.gramenet.cat .

3.1.2 Recollida de residus voluminosos

El servei de recollida de mobles a domicili accepta mobles vells, matalassos, electrodomèstics de línia blanca i altres estris vells, així com les restes més menudes del trencament de grans elements.

L'empresa adjudicatària que presta el servei de recollida de residus voluminosos és Corporación CLD, S.U.T.R., S.L.

Destinatari/àries:	Ciutadans/anes i residents a la ciutat. Aquest servei no s'ofereix a empreses que instal·len mobiliari en habitatges particulars. En aquest cas, és la pròpia empresa que ha d'eliminar el material vell i fer-se càrrec de la despesa que suposa. Només es recullen en el domicili els mobles vells resultants del bricolatge fet per un/a ciutadà/ana.
Com sol·licitar el servei:	El telèfon per fer la reserva del servei és 933 857 312, en horari continuat de 8 a 18 hores de dilluns a dijous i de 8 a 14:30 els divendres. Cal trucar per rebre dia i hora, així com les instruccions per a la recollida.

Per més informació i atenció ciutadana:

- Telèfon: 934 624 000.
- Bústia de Queixes i Suggeriments del web municipal www.gramenet.cat.

3.1.3 Recollides comercials

Els comerços i les activitats econòmiques generen residus que cal gestionar de manera específica. Tots els/les titulars d'activitats generadores de residus de la ciutat poden acollir-se al sistema de recollida municipal a través dels contenidors a la via pública amb el pagament del preu públic corresponent, o bé, gestionar a nivell particular la recollida dels seus residus a través de transportistes autoritzats per l'Agència de Residus de Catalunya. En aquest cas, han d'acreditar documentalment el sistema de gestió.

A continuació s'especifiquen les diferents fraccions de residus comercials gestionats des del servei municipal, de forma exclusiva pels establiments comercials:

a) Recollida porta a porta de cartró comercial

Servei de recollida de cartró a tots els comerços dels carrers comercials principals, un cop l'establiment ha deixat el cartró plegat, etiquetat i identificat a la seva façana. La recollida es realitza de dilluns a dissabte, en horari de tarda.

L'empresa adjudicatària que presta el servei de recollida de rebuig és Corporación CLD, S.U.T.R., S.L.

Destinatari/àries:	Comerciants de les zones comercials principals. Serveis puntuals de recollida de gran volum.
Com sol·licitar:	Telèfon 934 624 000 i Bústia de Queixes i Suggeriments del web municipal www.gramenet.cat .

b) Recollida porta a porta d'orgànica comercial

El servei es presta tots els dies de la setmana un cop al dia, excepte els diumenges i els dies festius, en horari de tarda.

Poden disposar del servei els establiments que siguin grans productors d'orgànica i que estiguin ubicats en vies comercials principals, per les quals passi la ruta de recollida. També poden utilitzar la recollida si es tracta de punts de la ciutat que per necessitats específiques del lloc i l'establiment calgui prestar el servei.

Els establiments poden tenir en préstec un o més contenidors segons la quantitat de residus que produeixen. Els operaris del servei de recollida agafen el contenidor de dins l'establiment. El/la comerciant es fa càrrec del manteniment, neteja i desinfecció del contenidor.

Destinatari/àries:	Comerciants de la ciutat de les zones comercials principals. Serveis puntuals de recollida de gran volum.
Com sol·licitar el servei:	Telèfon del civisme 934 624 051, Telèfon 934 624 000 i Bústia de Queixes i Suggeriments del web municipal www.gramenet.cat .

3.1.4 Recollida de paper interior d'oficina a establiments públics i privats

Recollida de paper interior d'oficina a equipaments públics (oficines, centres educatius, culturals, esportius i sanitaris) i establiments privats generadors de grans quantitats de paper usat. Aquest servei té, amb caràcter general, una freqüència de pas setmanal.

L'empresa adjudicatària que presta aquest servei és Corporación CLD, S.U.T.R., S.L.

Destinatari/àries:	Centres públics de la ciutat i centres privats amb activitat d'oficina.
Com sol·licitar el servei:	Telèfon 934 624 000 i Bústia de Queixes i Suggeriments del web municipal www.gramenet.cat .

3.2 Neteja viària i d'interiors dels equipaments municipals

3.2.1 Neteja viària

El servei de neteja té com a objectiu el manteniment continu del bon estat de neteja de la via pública, tenint en compte els usos dels espais, l'activitat comercial, la densitat de població, les vies de circulació de persones i vehicles i les zones d'esbarjo. El servei es presta de dilluns a divendres, i en moltes zones també els dissabtes, diumenges i festius; les principals zones comercials tenen també servei de tarda.

L'empresa adjudicatària que presta el servei de neteja, de dilluns a divendres, és CESPÀ SA.

L'empresa adjudicatària que presta el servei de recollida de neteja en caps de setmana i festius és Fundació Privada Tallers de Catalunya.

L'empresa adjudicatària que presta el servei de neteja de solars municipals és Urbacet.

L'empresa adjudicatària que presta el servei de neteja de pintades en façanes és Corporación CLD, S.U.T.R.

Els serveis prestats són els següents:

- Neteja de les vies públiques amb escombrada manual, mecànica, mixta i amb aigua a pressió.
- Neteja de taques relliscoses, eliminació de xiclets, recollida d'excrements, neteja d'adhesius, retirada de cartells i punts bruts.
- Neteja de parcs i jardins en caps de setmana i festius.
- Desbrossada de solars municipals de la ciutat.
- Desbrossada de franja de protecció antiincendis als barris de Can Franquesa i Oliveres.
- Neteja de pintades i paviments.
- Campanya de la fulla a la tardor.
- Campanya de reforç a l'estiu amb aiguabatre.
- Recollida d'animals morts en la via pública.
- Recollida de fibrociment en la via pública.
- Neteja de mercats ambulants: els tres dies de la setmana, amb equips de brigada.
- Neteja d'actes socials, culturals o esportius.

Destinatari/àries: Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet

Com sol·licitar el servei: Telèfon 934 624 000 i Bústia de Queixes i Suggestions del web municipal www.gramenet.cat.

3.2.2 Neteja interior d'espais municipals

Neteja interior dels edificis municipals. Els edificis estan dividits pels següents usos:

- Edificis corporatius: Ajuntament i altres oficines municipals.
- Edificis educatius: escoles i Escola de Música.
- Edificis culturals. Museu municipal, Teatre Municipal, etc.
- Edificis esportius: poliesportius, pavellons, etc.
- Edificis destinats a mercats municipals: Mercats Sagarra, Singuerlín i Fondo.

L'empresa adjudicatària és Idònia Natur.

Destinatari/àries: Centres públics municipals de la ciutat i la ciutadania en general

Com sol·licitar el servei: Telèfon 934 624 000 i Bústia de Queixes i Suggestions del web municipal www.gramenet.cat.

3.3 Sensibilització mediambiental i de respecte cap a la neteja i la generació de residus

Com a objectiu general es pretén aconseguir que la ciutadania millori els seus hàbits i actituds cíviqües vers la neteja de l'espai públic i el tractament selectiu dels residus. Amb aquesta finalitat es realitzen campanyes d'informació i sensibilització per donar a conèixer els recursos que en aquest àmbit la ciutadania té disponibles i les recomanacions que regeixen un comportament cívic desitjable.

Els contractes de gran quantia amb les empreses concessionàries estableixen que la despesa per a les campanyes de sensibilització ha de ser d' 1% del valor de la contracta anual.

Destinatari/àries	Ciutadania en general
Com sol·licitar el servei	Telèfon 934 624 000 i Bústia de Queixes i Suggestiments del web municipal www.gramenet.cat .

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
1	<p>Aconseguir el 95% de freqüència mínima diària de recollida del rebuig (excepte el dia de Nadal i Cap d'any).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
2	<p>Recollir la fracció de residus selectiva en un 95% dels casos, com a mínim, 3 dies a la setmana.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
3	<p>Realitzar la recollida domiciliària de voluminosos com a màxim en 3 dies, des de la data de sol·licitud del servei.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
4	<p>Recollir mobles i voluminosos de la via pública com a màxim en 2 dies, des de la data en què són detectats.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
5	<p>Recollir diàriament 4.000 kg de mitjana de mobles i voluminosos, de dilluns a divendres.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.

6	<p>Retirar diàriament el paper/cartró i la fracció orgànica dels comerços de les principals vies comercials (excepte festius), en un 95% dels casos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
7	<p>Obtenir una mitjana igual o superior a 5,5 punts, a les inspeccions de neteja viària.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
8	<p>Recollir cada dia com a mínim les papereres de les zones de gran afluència de vianants, en un 90% dels casos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
9	<p>Retirar els vessaments dels voltants dels contenidors cada 2 dies de mitjana, en el 90% dels casos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
10	<p>Netejar mensualment els contenidors en el 90% dels casos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
11	<p>Netejar els solars municipals 1 cop de mitjana l'any en el 90% dels casos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.

El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable en els següents enllaços :

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/relacio-alfabetica-de-les-cartes-de-serveis/>

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donaran explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició de l'errada.
- S'oferiran alternatives, si és possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció de la ciutadania poden ser diversos:

- Aportacions individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana i Govern Obert del 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al servei.
- Mitjançant les xarxes socials.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-vos a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal.

Els/les usuaris/àries també poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o poden trucar per telèfon (934 624 051) en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic: neteja@gramenet.cat. Igualment, també es poden dirigir a les empreses concessionàries corresponents: CESPÀ SA: 933 913 048. Corporación CLD, S.U.T.R., S.L.: 934 624 051.

8. Normativa

- Decret Legislatiu 1/2009, de 21 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora dels residus.
- Ordenança General de Neteja.
- Ordenança Fiscal número 4. Preu públic recollida de residus comercials.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

- Gaudir d'un servei de neteja de la via pública i dels espais públics interiors.
- Disposar d'un servei de recollida i transport a plantes de tractament, d'aquells residus que es generin selectivament a les llars i als comerços.
- L'Ajuntament fomentarà i col·laborarà amb els/les particulars i entitats les accions i actuacions que es realitzin en matèria de neteja pública.
- Accés a la informació actualitzada sobre neteja i residus.
- Difusió de campanyes de sensibilització i conscienciació vers la ciutadania.

9.2 Responsabilitats

- La ciutadania de Santa Coloma de Gramenet està obligada a mantenir una conducta que tendeixi a evitar i prevenir l'embrutament de l'espai públic.
- Obligació de no llençar i abandonar a la via pública tota mena de productes en qualsevol estat.
- Correspon als/les ciutadans/anes la neteja de les voreres, els passatges particulars, els patis interiors de les illes, els solars particulars, les galeries comercials i les rampes d'accés als aparcaments, així com les reixetes de desguàs i similars instal·lades al final d'aquestes.
- No satisfer necessitats fisiològiques ni escopir a la via pública.
- No donar de menjar als animals a la via pública.
- Recollir els excrements dels vostres gossos.
- Promoure la minimització dels residus, la reutilització i la recollida segregada i selectiva de les diferents fraccions residuals.
- Realitzar a la vostra llar la selecció de residus i depositar-los en els contenidors adients.
- Portar a la deixalleria o sol·licitar la recollida de tota mena de residus voluminosos. (Aquest servei es descriu a la Carta de Medi Ambient).

- Portar als punts verds de la ciutat aquells residus tipificats com a perillosos o potencialment perillosos (aquest servei es descriu a la Carta de Medi Ambient).
- Fer ús de les saques per dipositar runes i similars.
- Els/les propietaris/àries dels immobles, o subsidiàriament els/les titulars de l'ús dels immobles, estan obligats/es a mantenir-los en condicions adients de seguretat, neteja i ornat públic.
- Els/les propietaris/àries de solars i terrenys els hauran de mantenir lliures d'escombraries i residus, i en les degudes condicions d'higiene, salubritat, seguretat i ornat públic.
- No fer pintades ni enganxar res a la via pública.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap dels serveis urbans serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació dels correus personals -Revisió dels serveis	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

Informació complementària a www.gramenet.cat