

CARTA DE SERVEIS

MEDI AMBIENT

I HIGIENE AMBIENTAL

2022



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Índex

1. Identificació	5
2. Missió i Valors	5
3. Serveis	5
4. Compromisos de qualitat	11
5. Compensacions en cas d'incompliment	12
6. Canals de participació	12
7. Presentació 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	Medi Ambient i Higiene Ambiental
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Serveis Territorials i Habitatge
Equip responsable	Francesc Bernet Viñas, cap del Servei de Medi Ambient i Higiene Ambiental Miquel Roig Roch, director de Serveis Territorials i Habitatge
Adreça	Plaça Olimpo, 3
Horari (presencial / virtual)	Horari (dies no festius): de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 h Per visites presencials cal demanar cita prèvia.
Telèfon	934 624 000 extensió 3634
Web	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/medi-ambient/
Adreça electrònica	mediambient@gramenet.cat

2. Missió i Valors

La nostra missió és planificar i gestionar els programes del Servei per tal de garantir a la ciutadania els beneficis ambientals, socials, psicosocials i econòmics que aporten i que determinen la qualitat de vida.

Els valors que ens guien són els criteris de desenvolupament sostenible, la promoció de la millora dels nivells de vida de la ciutadania, la integritat en la gestió, el respecte i el compromís.

3. Serveis

3.1 Gestió de programes de medi natural

A Santa Coloma de Gramenet gaudim de dos grans espais de Medi Natural: Parc de la Serralada de Marina i Parc Fluvial del Besòs. Les actuacions destinades a la gestió mediambiental d'aquests espais són:

- Gestió del Programa d'àrees periurbanes (àrees de serveis, miradors, fonts, camins)
- Conservació i reforestació
- Manteniment dels espais d'ús públic
- Programes d'educació ambiental i promoció de l'ús públic sostenible
- Coordinació amb entitats i ciutadania
- Coordinació amb ens supramunicipals per la gestió dels espais
- Programes de biodiversitat
- Programes de prevenció d'incendis, d'inundacions i control d'incidències

Destinatari	Ciutadania
Com sol·licitar el servei	Bústia de consultes i demandes de la web de l'Ajuntament. Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació Ciutadana (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ Per correu electrònic mediambient@gramenet.cat Telefònicament i/o per sol·licitar visita presencial al Servei: 934 624 000 extensió 3634

3.2 Gestió del Pla d'Acció per l'Energia Sostenible

El Servei treballa per afavorir l'ús d'energies més sostenibles i compatibles amb l'entorn a través de les següents accions:

- Xarxa d'instal·lacions fotovoltaïques
- Planificació en les mesures d'estalvi i eficiència energètica
- Pla d'adaptació al Canvi climàtic
- Pla d'acció per l'Energia Sostenible
- Ordenança solar tèrmica

Destinatari:	Ciutadania i responsables de Centres d'Educació Primària i edificis municipals
Com sol·licitar el servei:	Bústia de consultes i demandes de la web de l'Ajuntament. Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació Ciutadana (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ Per correu electrònic mediambient@gramenet.cat Telefònicament i/o per sol·licitar visita presencial al Servei: 934 624 000 ext. 3634

3.3 Programes de gestió de l'aigua

Gestió de la xarxa d'aigua freàtica del municipi i dels programes d'estalvi d'aigua potable.

Destinatari:	Ciutadania
Com sol·licitar el servei:	Bústia de consultes i demandes de la web de l'Ajuntament. Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació Ciutadana (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ Per correu electrònic mediambient@gramenet.cat Telefònicament i/o per sol·licitar visita presencial al Servei: 934 624 000 ext. 3634

3.4 Programes d'educació ambiental

El Servei gestiona diferents programes i activitats destinades a fomentar l'educació ambiental entre la ciutadania:

- Centre d'Educació Ambiental Ecometròpoli, situat al recinte de Torribera de Santa Coloma de Gramenet, compta amb una exposició permanent dels ecosistemes de la Serralada de Marina i programa tallers i activitats. Compta també amb el Punt d'Informació del Parc.
- Jugateca Ambiental del Parc del Molinet : es un espai ambiental que està obert tots els diumenges al matí al Parc del Molinet des de la primavera fins a la tardor.
- Aula Ambiental de Can Zam Isabel Muñoz: ofereix una programació de tallers i d'activitats ambientals. Incorpora a la seva programació les activitats de la jugateca ambiental de Can Zam.
- Programa d'Activitats Educatives Complementàries adreçat a l'àmbit escolar que recull també activitats de sensibilització ambiental i mobilitat sostenible.
- Espai de Mobilitat Sostenible de Torribera: Circuit de pràctiques d'educació viària i de mobilitat sostenible i segura adreçada a la població infantil i jove.
- Festa del Medi Ambient al mes de juny.
- Setmana de la Mobilitat al mes de setembre.

Destinatari:	Ciutadania, famílies, escolars i professorat.
Com sol·licitar el servei:	Ecometròpoli: Facebook d'Ecometròpoli: https://es-es.facebook.com/ecometropoli/ i/o al telèfon 618 007 230 Programa Activitats Educatives Complementàries mitjançant el Formulari PAEC: http://www.gramenet.cat/temes/amb-les-persones/educacio/paec/ Bústia de consultes i demandes de la web de l'Ajuntament. Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació Ciutadana (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ Per correu electrònic mediambient@gramenet.cat Telefònicament i/o per sol·licitar visita presencial al Servei: 934 624 000 ext. 3634

3.5 Control de contaminants

El Servei vetlla per sensibilitzar i actuar per minimitzar els efectes de la contaminació en tres àmbits d'actuació:

- Contaminació atmosfèrica
- Contaminació lumínica
- Contaminació acústica

En aquest sentit, elabora els programes d'activitats següents:

- Desenvolupar el Pla d'Acció per la millora de la qualitat de l'aire.
- Gestió de la xarxa de control automàtic de la contaminació atmosfèrica.
- Protocols d'intervencions en situacions d'alerta i prealerta a contaminants.
- Control de la contaminació lumínica. Mapa de capacitat i gestió d'incidències.
- Planejament de la prevenció de la contaminació acústica. Mapes, ordenances i gestió d'incidències.

Destinatari:	Ciutadania
Com sol·licitar el servei:	Bústia de consultes i demandes de la web de l'Ajuntament. Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació Ciutadana (OIA) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ Per correu electrònic mediambient@gramenet.cat Telefònicament i/o per sol·licitar visita presencial al Servei: 934 624 000 ext. 3634

3.6 Actuacions de la millora de la biodiversitat urbana i dels espais naturals del municipi

En el nostre terme municipal la gestió de la biodiversitat, en especial la protecció de les espècies autòctones i la retirada de les exòtiques, és una prioritat del Servei. La gestió es realitza atenent tots els àmbits, el medi natural, el medi urbà, la flora i la fauna. S'elaboren programes d'educació ambiental lligats al manteniment preventiu i correctiu i a la coordinació amb organismes científics i entitats supramunicipals.

Destinatari:	Ciutadania
--------------	------------

Com sol·licitar el servei: Bústia de consultes i demandes de la web de l'Ajuntament. Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació Ciutadana (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/> Per correu electrònic mediambient@gramenet.cat Telefònicament i/o per sol·licitar visita presencial al Servei: 934 624 000 ext. 3634

3.7 Tinença responsable d'animals domèstics

Aquest servei gestiona les llicències de tinença responsable dels animals domèstics, bàsicament gossos i gats, coordina la xarxa de voluntariat de colònies de gats urbans, dona suport al Centre Comarcal d'Atenció als Animals de Companyia (CCAAC) i a l'adopció dels gossos abandonats; gestiona també les incidències i els expedients sancionadors, així com la coordinació amb les entitats del sector i amb els organismes supramunicipals.

Destinatari: Ciutadania

Com sol·licitar el servei: Bústia de consultes i demandes de la web de l'Ajuntament. Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació Ciutadana (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/> Per correu electrònic mediambient@gramenet.cat Telefònicament i/o per sol·licitar visita presencial al Servei: 934 624 000 ext. 3634

3.8 Control de les plagues urbanes

El Servei gestiona el programa de control de plagues a la via pública, solars i equipaments municipals (rates i paneroles fonamentalment), la gestió d'incidències i els expedients sancionadors referents a aquests supòsits.

Destinatari: Ciutadania i altres serveis municipals que hi intervenen.

Com sol·licitar el servei: Bústia de consultes i demandes de la web de l'Ajuntament. Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació Ciutadana (OIAC) amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/> Per correu electrònic mediambient@gramenet.cat Telefònicament i/o per sol·licitar visita presencial al Servei: 934 624 000 ext. 3634

3.9 Control de legionel·losi

El servei gestiona les següents activitats:

- Programa de control de legionel·losi a equipaments municipals.
- Gestió d'incidències.

- Coordinació amb entitats supramunicipals.

Destinatari: Ciutadania i altres serveis municipals que hi intervenen.
Consultes i demandes.

Com sol·licitar el servei: Bústia de consultes i demandes de la web de l'Ajuntament.
Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació Ciutadana (OIAC)
amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant el web:
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>
Per correu electrònic mediambient@gramenet.cat
Telefònicament i/o per sol·licitar visita presencial al Servei:
934 624 000 ext. 3634

3.10 Gestió de la Xarxa municipal de deixalleries

El servei gestiona les següents deixalleries municipals:

- Deixalleria Municipal. Carretera de la Roca km 6, amb l'horari següent: de dilluns a divendres, de 8.00 a 18.00 h i dissabtes, de 9.00 a 16.30 h.
- Punt Verd del Raval. Parc dels Pins amb l'horari següent: de dilluns a divendres, de 8.30 a 14.00 h i de 16.00 a 18.00 h i dissabtes, de 9.00 a 16.30 h.
- Punt Verd de Can Calvet. Ubicat a la cruïlla entre els Carrers Aragó i Almogàvers amb l'horari següent: de dilluns a divendres, de 8.30 a 14.00 h i de 16.00 a 18.00 h i dissabtes, de 9.00 a 16.30 h.
- Deixalleria mòbil metropolitana. Podeu consultar els horaris a l'enllaç següent: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/medi-ambient/gestio-dels-residus/>

Destinatari: Ciutadania

Com sol·licitar el servei: Bústia de consultes i demandes de la web de l'Ajuntament.
Presencial a l'Oficina d'Atenció i Informació Ciutadana (OIAC)
amb cita prèvia al telèfon 934 624 090 o mitjançant la web:
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>
Per correu electrònic mediambient@gramenet.cat
Telefònicament i/o per sol·licitar visita presencial al Servei:
934 624 000 ext. 3634

3.11 Assessorament i col·laboració

Assessorament i col·laboració als Serveis Interns de l'Ajuntament en la gestió de tots els vectors ambientals que incideixen en el territori municipal, com ara la concessió de llicències d'activitats econòmiques i/o els expedients de Via Pública.

Destinatari: Serveis Interns de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: Comunicació interna pels diferents canals de contacte amb els serveis.

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
1	Millorar la protecció de l'espai natural, tot disminuint un 10% els incendis forestals. ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.
2	Assolir un grau de satisfacció com a mínim de 7 punts en les activitats del Programa d'Activitats Educatives Complementàries. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.
3	Incrementar més d'un 3% les accions de millora de la biodiversitat urbana. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 .
4	Millorar la tinença responsable d'animals, tot augmentant com a mínim el 3% de les adopcions. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 .
5	Donar resposta en 24 hores, al 70% com a mínim de les demandes urgents de control de plagues. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017 .
6	Incrementar més del 5% la recollida de residus dels punts verds del Raval i Can Calvet. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.

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 següent procediment:

- 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 errades semblants.
- 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 de 2015.
- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció i/o d'expectatives que es troben en el Servei de Medi Ambient i Higiene Ambiental.
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei mediambient@gramenet.cat
- Opinions a través de les xarxes socials.

7. Presentació 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 Suggestiments* 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 Ciutadana, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 934 624 090 o a través del web municipal <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

El Servei de Medi Ambient i Higiene Ambiental treballa dins el marc legal i normatiu referent a:

- Llei 12/1985 d'Espais Naturals de Catalunya
- 2002, Pla Especial de Protecció del Sector Sud de la Serralada de Marina
- 2000, Pla d'Acció Ambiental de Santa Coloma de Gramenet
- 2008, Pacte d'Alcaldes i Alcaldesses Contra el Canvi climàtic
- 2009. Pla d'Acció per l'Energia Sostenible a Santa Coloma de Gramenet
- 2010. Ordenança Municipal reguladora de la Tinença d'Animals
- Decret 352/2004 pel qual s'estableixen les condicions de control higiènic sanitari de la legionel·losi.
- 2016. Pla d'acció per la Millora de la Qualitat de l'aire a Santa Coloma de Gramenet
- Llei 6/1996 de modificació dels objectius de protecció de l'ambient atmosfèric
- Llei 6/1993 de Gestió de Residus de la Generalitat de Catalunya
- Llei 22/2003 de Protecció dels Animals de la Generalitat de Catalunya
- Decret 64/1995 de 7 de març, pel qual s'estableixen mesures de prevenció d'incendis forestals.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1.Drets (reconeguts a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat):

- Dret a una existència que permeti millorar el benestar i la qualitat de vida i, per tant, dret a gaudir d'uns espais verds saludables, harmònics, divertits i segurs.
- Dret al medi ambient:
 - Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un medi ambient sa que cerqui la compatibilitat entre desenvolupament econòmic i equilibri ambiental.
 - Les autoritats municipals duen a terme totes les accions necessàries per tal que la ciutadania valori i respecti el paisatge que l'envolta i configura la ciutat.

També, l'Ajuntament fa tasques de consultes adreçades a la ciutadania sobre les modificacions que puguin alterar el medi ambient.

- Les autoritats municipals desenvolupen una educació sobre el respecte de la natura, específicament orientada als infants.
- Dret a un urbanisme harmoniós i sostenible. Els ciutadans i ciutadanes tenen dret a un desenvolupament urbanístic ordenat que garanteixi una relació harmoniosa entre l'hàbitat, els serveis públics, els equipaments, els espais verds i les estructures destinades als usos col·lectius.
- Dret a lleure. Les autoritats locals garanteixen l'existència d'espais lúdics de qualitat oberts a tots els infants sense discriminació.

9.2. Responsabilitats

- La ciutat és un espai col·lectiu que pertany a tots i a totes els/les habitants que tenen dret a trobar-hi les condicions per a la seva realització política, social i ecològica, fet que comporta assumir també els deures de solidaritat reconeguts a la Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat.
- Respectar les normes d'usos i de convivència definits a les ordenances de civisme (en fase de redacció).

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 del servei de Medi Ambient i Higiene Animal 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
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

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 4/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió dels serveis	Ple 26/11/ 2019 BOPB 2/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: segon semestre de 2020			

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



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Informació complementària a **www.gramenet.cat**