

CARTA DE SERVEIS DE NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS

Aquest servei és l'encarregat de supervisar les prestacions que es detallen a continuació, les quals s'ofereixen a través de diferents empreses especialitzades, mitjançant un contracte públic.

- a) Recollida i transport de residus municipals i posterior reciclatge i tractament a les plantes de l'Àrea Metropolitana de Barcelona. Els residus domèstics són recollits de forma selectiva des de l'origen dels domicilis i les fraccions recollides són les següents: rebuig, orgànica, paper-cartró, vidre, envasos i residus voluminosos, com ara mobles i electrodomèstics.
- b) Neteja viària, tal com estableix l'Ordenança General de Neteja del municipi. Aquesta neteja s'efectua sobre calçada, places i altres espais oberts, com ara els solars municipals i els espais interiors d'equipaments municipals. A més, s'actua sobre voreres com a complement de les actuacions regulars de neteja del veïnat.

1. Identificació

Nom del servei	Serveis Urbans – NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS
Adscripció dins l'organigrama municipal	Àrea d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient i Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública, Civisme i Seguretat Ciutadana.
Equip responsable	Rafael Vela Giménez, cap de Servei Urbans velagr@gramenet.cat Zaida Muxí Martínez, directora d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai públic, Via Pública i Civisme. muximz@gramenet.cat
Adreça	Plaça Olimpo, núm. 3
Horari (presencial / virtual)	Presencial de 9 a 14 hores. Virtual: 24 hores.
Telèfon	a) Telèfon del Civisme: 934 624 051. Aquest telèfon atén suggeriments, queixes i consultes específiques relacionades amb la neteja de la via pública i la recollida de residus. b) Telèfon d'informació general: 934 624 000
Adreça electrònica	neteja@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 selectiva i transport dels residus domèstics i comercials, per tal d'afavorir el 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 del servei i recursos públics.

3. Oferta de serveis i requisits de sol·licitud

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 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. Cada dia es recull com a mitja:

- Uns 95.000 kg de residus de rebuig, a través de 750 contenidors.
- Uns 12.000 kg de residus selectius, separats per fraccions (paper, vidre, envasos, orgànica), mitjançant 1.000 contenidors.
- Uns 4.000 kg de residus voluminosos (mobles, electrodomèstics, etc.).

Les empreses adjudicatàries que presten aquests serveis són les següents:

-Recollida de rebuig general: CESPÀ SA. Representant: Alexandre Ferrer Vilurbina, alex.ferrer@ferrovial.com

-Empresa adjudicatària recollida selectiva de residus: Corporación CLD, S.U.T.R., S.L.
Representant: Josep Farrè Latorre, jfarre@corpclld.com

Destinatari/s/àries Tots els/les ciutadans/anes, comerciants i industrials sense servei privat que generin residus assimilables a domèstics.

Com sol·licitar el servei Telèfon del Civisme: 934 624 051.

Adreça electrònica: neteja@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 rebuig és Corporación CLD, S.U.T.R., S.L. i el seu representant és Josep Farrè Latorre amb correu electrònic jfarre@corpclld.com

Destinatari/s/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, de 8 a 14:30 divendres. Cal trucar per rebre dia i hora, així com les instruccions per a la recollida.
Per més informació i atenció ciutadana: Telèfon general: 934 624 000.
Telèfon del Civisme: 934 624 051
Correu electrònic: neteja@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 (previ 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:



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., i el seu representant és Josep Farrè Latorre, amb correu electrònic jfarre@corpclld.com

Destinatari/àries Comerciants de les zones comercials principals. Serveis puntuals de recollida de gran volum.

Com sol·licitar Telèfon del Civisme: 934 624 051.

Correu electrònic: neteja@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. Horari del servei és de 14.30 h a 19.00 h.

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

Correu electrònic: neteja@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/s/àries Centres públics de la ciutat i centres privats amb activitat d'oficina.

Com sol·licitar el Telèfon del Civisme 934 624 051.

servei

Adreça electrònica: neteja@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 recollida de neteja, de dilluns a divendres, és CESPÀ SA, i el seu representant és Alexandre Ferrer Vilurbina amb correu electrònic: alex.ferrer@ferrovial.com.

L'empresa adjudicatària que presta el servei de recollida de neteja en caps de setmana i festius és Fundació Privada Tallers de Calalunya i el seu representant és Oscar Pozo amb correu electrònic: oscar.pozo@fundaciotallers.org

Els serveis prestats són els següents:

- Neteja de les vies públiques amb escombrada manual, mecànica, mixta i amb aigua a pressió.
- Neteja de taques rrelliscoses, 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 del Civisme: 934 624 051.

Via correu electrònic: neteja@gramenet.cat

3.2.2 Neteja interior d'espais municipals

Neteja interior dels 93 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.

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

Com sol·licitar el servei Telèfon del Civisme: 934 624 051.

Correu electrònic: neteja@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 cíviques 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 amb les empreses concessionàries estableixen que la despesa per a les companyies de sensibilització ha de ser d' 1,1% del valor de la contracta anual.

Destinatari/àries Ciutadania en general

Com sol·licitar el servei Telèfon: 934 624 000

Correu electrònic: neteja@gramenet.cat

4. Compromisos de qualitat davant els/les usuaris/àries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicador per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Recollida de residus (rebuig i selectiva)		
Freqüència mínima diària de recollida del rebuig (excepte el dia de Nadal i Cap d'any)	% grau del compliment	95%
Freqüència de recollida de selectives a la via pública, com a mínim 3 dies/setmana	% grau del compliment	95%
Recollida de mobles i voluminosos		
Temps mig d'espera per a la recollida domiciliària de voluminosos, des de la data de sol·licitud del servei: 3 dies.	Temps mig d'espera, en dies sencers, per a la recollida domiciliària de voluminosos, des de la data de sol·licitud del servei.	3 dies
Temps mig de recollida de mobles i voluminosos per abandonament a la via pública, des de la data en què són detectats per la inspecció municipal: 2 dies	Temps mig de recollida de voluminosos, en dies sencers, per abandonament a la via pública, des de la data en què són detectats per la inspecció municipals.	2 dies
Quantitat mitja de mobles i voluminosos recollits diàriament (de dilluns a divendres): 4.000 kg.	Kg de mobles i voluminosos recollits diàriament (de dilluns a divendres)	4.000 kg.
Recollida de residus comercials		
Freqüència mínima diària de la recollida comercial de paper- cartró i orgànica en vies comercials principals (excepte festius).	% grau del compliment	95%

Neteja viària		
Valoració mitja de 5,5 punts en les inspeccions que organitza el Servei sobre la qualitat de la neteja viària.	Puntuació mitja obtinguda en les inspeccions que organitza el Servei sobre la qualitat de neteja viària.	≥5,5 punts sobre 10
Freqüència mínima diària de buidatge de les papereres a les zones de gran afluència de públic.	% del grau de compliment	90%
Freqüència mitja de retirada de vessaments als voltants dels contenidors: 2 dies.	% del grau de compliment	90%
Freqüència mitja mensual del servei de neteja de contenidors.	% del grau de compliment	90%
Freqüència mitja de neteja de solars municipals: 1 cop/any.	% del grau de compliment	90%

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any en curs.



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 per l'Ajuntament.

6. Formes de col·laboració i participació dels/les usuaris/àries en la millora del servei

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 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.
- 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 <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>



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 específica del servei

- 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 deures 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 Deures

- La ciutadania de Santa Coloma de Gramenet està obligada a mantenir una conducta que tendeixi a evitar i prevenir l'embrutiment 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. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel ple municipal el dia 28 de novembre de 2016 i parcialment modificada en el Ple municipal el dia 3 d'abril de 2018. El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos és el cap de Servei, Rafael Vela Giménez.