

CARTA DE SERVEIS DE MEDI AMBIENT I HIGIENE AMBIENTAL

Des del Servei de Medi Ambient i Higiene Ambiental es gestionen els programes relacionats amb els següents àmbits :

- Desenvolupament sostenible de la ciutat.
- Parc Serralada de Marina i Parc Fluvial del Besòs, garantint la conservació del medi natural i l'ús públic sostenible.
- Gestió del les fonts d'energies renovables.
- Ús ambientalment correcte de l'aigua.
- Control de les fonts contaminants.
- Xarxa de deixalleries municipal.
- Tinença responsable dels animals domèstics i el control de les plagues urbanes.

1. Identificació

Nom del servei	Medi Ambient i Higiene Ambiental
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció d'Urbanisme, Habitatge, Medi Ambient, Ecologia Urbana, Espai Públic, Via Pública i Seguretat Ciutadana
Equip responsable	Francesc Bernet Viñas, cap del Servei bernetvf@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, 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. Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los

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 de Can Zam: és un espai ambiental que està obert tots els diumenges al matí a Can Zam des de la primavera fins a la tardor.
- Programa d'Activitats Educatives Complementàries adreçat a l'àmbit escolar que recull també activitats de sensibilització ambiental i mobilitat sostenible.
- 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 (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

3.6 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 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

3.10 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.

Destinataris Serveis Interns de l'Ajuntament

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

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

Compromisos de qualitat	Indicador per mesurar els nostres compromisos	Objectiu anual
Millorar el nivell de protecció de l'espai natural del municipi.	Nombre d'incendis forestals	Disminuir un 10%
Assolir un grau de satisfacció de les activitats educatives del 7 en les activitats del Programa d'Activitats Educatives Complementàries (PAEC)	Grau de satisfacció	≥ 7
Increment de les accions de millora de la biodiversitat urbana, mínim un 3% sobre el nombre d'activitats de l'any anterior.	% d'increment d'accions respecte de l'any anterior	≥ 3 %
Millora de la gestió de la tinença responsable d'animals, augmentant el nombre d'adopcions, com a mínim un 3% per sobre de l'any anterior.	% d'increment d'adopcions respecte de l'any anterior	≥ 3%
Donar resposta a les demandes urgents relacionades amb el control de plagues en el 70 % dels casos en un temps de 24 hores.	% respostes d'actuacions urgents en un termini de 24 hores	≥ 70%
Incrementar la recollida de residus de particulars dels dos punts verds (Raval i Can Calvet) en un 5% cada any.	% anual d'increment de recollida en els dos punts verds de la ciutat	≥ 5 %

L'avaluació dels compromisos dels serveis públics podrà ser consultada mitjançant la web municipal al primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.

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. 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 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. 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 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 específica del Servei

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 deures de la ciutadania

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.

Deures

- 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. Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 25 de setembre de 2017.. El seu contingut serà revisat i actualitzat 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 Francesc Bernet Viñas, cap de Servei.