

NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS

CARTA DE SERVEIS



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

2018/2019



AMB: Agència de
Transparència



PEFC



Neteja i recollida de residus

Aquest servei s'encarrega de supervisar la recollida, el transport i el reciclatge dels residus municipals, de manera selectiva: rebuig, orgànica, paper-cartró, vidre, envasos i residus voluminosos. També controla la neteja dels carrers, places, jardins, espais oberts i equipaments públics.

L'ajuntament contracta per concurs públic les empreses especialitzades que realitzen aquests serveis.

Contacte

? Serveis Urbans

📍 Plaça Olimpo, núm 3

Informació: 934 624 000

☎ Telèfon del Civisme: 934 624 051. Atén suggeriments, queixes i consultes sobre la neteja i la recollida de residus

@ herrandovj@gamenet.cat

🌐 www.gamenet.cat

Horari

- Presencial: de dilluns a divendres, de 9 a 14 hores.
- Virtual: 24 hores

Missió

Mantenir la via pública i els equipaments municipals nets, gestionar els residus amb criteris mediambientals i afavorir el comportament cívic de la ciutadania en aquesta matèria.



Què ofereix?

Recollida de residus

- **Residus domèstics**

Recollida de residus domèstics i comercials assimilables.

Es fa mitjançant contenidors de rebuig, orgànica, paper-cartró, vidre i envasos.

Es disposa d'un contenidor de rebuig general per a cada 145 habitants i d'un contenidor de selectiva per a cada 500 habitants.

Empreses adjudicatàries que presten aquests serveis:

- Rebuig: CESPÀ SA.
- Recollida selectiva: Corporación CLD, S.U.T.R., S.L.

Destinatari/àries:

- Ciutadania, comerciants i industrials sense servei privat que generin residus assimilables a domèstics.

- **Mobles i estris vells a domicili**

Recollida a domicili de mobles, matalassos, electrodomèstics de línia blanca i altres estris vells. Empresa adjudicatària Corporación CLD SURT SL.

Destinatari/àries:

- Ciutadania de Santa Coloma. Aquest servei no s'ofereix a comerços ni empreses que instal·len mobiliari en habitatges particulars.

Com sol·licitar el servei?

- Telèfon: 933 857 312
- Horari de 8 a 18 hores, de dilluns a divendres. Cal trucar per rebre dia, hora i instruccions per a la recollida.

- **Residus comercials**

Els comerços i les empreses poden acollir-se al sistema de recollida municipal, a través dels contenidors a la via pública (previ pagament del preu públic corresponent).

Els residus comercials gestionats des del servei municipal són:

a) Cartró comercial

La recollida es realitza de dilluns a dissabte, en horari de tarda.

L'establiment ha de deixar el cartró plegat, etiquetat i identificat a la seva façana.

Destinatari/àries?

- Comerciants de les zones comercials principals.

b) Orgànica comercial

Aquest servei es presta tots els dies de la setmana, un cop al dia, excepte diumenges i festius.

Horari: de 14.30 h a 19.00 h.

Els establiments poden tenir en préstec un o més contenidors i els operaris de la recollida els agafen de dins l'establiment. El/la comerciant es fa càrrec de mantenir, netejar i desinfectar el contenidor.

Destinatari/àries:

- Comerciants de les principals zones comercials i grans productors d'orgànica.

- **Paper usat**

Amb caràcter general, aquest servei té una freqüència de recollida setmanal.

Destinataris/àries:

- Equipaments públics (oficines, centres educatius, culturals, esportius i sanitaris) i establiments privats, generadors de grans quantitats de paper usat.

Empresa adjudicatària de la recollida de mobles vells, cartró i orgànica comercial, i paper:

- Corporación CLD, S.U.T.R., S.L.

Neteja viària

Neteja de la via pública.

Aquest servei es presta de dilluns a divendres, i, en moltes zones, també dissabtes, diumenges i festius.

Les principals zones comercials tenen també servei de tarda.

Empresa adjudicatària, de dilluns a divendres:

- CESPÀ SA.

Empresa adjudicatària, en caps de setmana i festius:

- Fundació Privada Tallers de Catalunya

Destinataris/àries:

- Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet

Neteja d'equipaments municipals

Neteja interior dels 93 edificis municipals: oficines, escoles, equipaments culturals, esportius i mercats.

Destinataris/àries:

- Equipaments municipals i ciutadania de Santa Coloma

Campanyes de sensibilització

Campanyes d'informació i sensibilització per donar a conèixer els recursos disponibles per a la ciutadania, i les recomanacions per un comportament cívic.

Destinataris/àries:

- Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet

Com sol·licitar tots aquests serveis?

- Telèfon del Civisme: 934 624 051
- herrandovj@gramenet.cat

Compromisos de qualitat

- Recollir com a mínim un cop al dia la fracció del rebuig en un 95% dels casos.
- Recollir la fracció selectiva com a mínim 3 dies/setmana, en el 95% dels casos.
- Recollir els mobles vells a domicili en un temps mitjà d'espera de 3 dies, des de la data de sol·licitud del servei.
- Recollir els mobles vells abandonats a la via pública, des de la data en què són detectats, en un temps mitjà d'espera de 2 dies.
- Recollir cada dia 4.000 kg de mobles vells, com a pes mitjà, de dilluns a divendres.
- Recollir com a mínim de manera diària, en un 95% dels casos, el paper-cartró i l'orgànica comercial de les principals vies comercials, excepte festius.
- Obtenir una puntuació mitjana de 5,5 en les inspeccions del servei de neteja viària.
- Buidar com a mínim un cop al dia les papereres de les zones de gran afluència de públic, en el 90% dels casos.
- Retirar els vessaments als voltants dels contenidors, cada 2 dies, com a mitjana, en el 90% dels casos.
- Netejar mensualment els contenidors, com a freqüència mitjana, en el 90% dels casos.

- Netejar els solars municipals un cop l'any, com a freqüència mitjana, en el 90% dels casos.

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

Com millorar el servei?

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis, mitjançant:

- Aportacions individuals i/o col·lectives als espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació Ciutadana i Govern Obert del 2015.
- Escrits dirigits al servei.
- Opinions a través de les xarxes socials.

Queixes, suggeriments i agraïments

- De forma online:
 - Bústia de Queixes i Suggeriments (<https://www.gramenet.cat/>)
- De forma presencial:
 - Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà
Plaça de la Vila.
Us recomanem demanar cita prèvia:
 - Tel. 934 624 090
 - <https://www.gramenet.cat/>

Què són les cartes de serveis?

Les cartes de serveis són una eina dirigida a la ciutadania.

Recullen els diferents serveis públics que l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet posa a disposició dels seus habitants, així com els compromisos, els drets, els deures ciutadans i l'oferta pública que ofereixen.



Aquest document és una versió reduïda.
Trobareu les versions complertes
i permanentment actualitzades
al web municipal:
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cartes-de-serveis/>