

## AJUNTAMENT DE MANRESA

### CARTA DE SERVEIS: RESIDUS I NETEJA

Aquest Servei és l'encarregat de gestionar d'una banda el servei de recollida i gestió dels residus sòlids urbans i de l'altra de gestionar el servei de neteja viària de la ciutat.

#### 1. Identificació

- Nom del servei: Residus i Neteja
- Adscripció dins l'organigrama municipal
  - Regidoria de Ciutat Verda i Regidoria de Qualitat Urbana, Via Pública i Ciutat Intel·ligent
  - Servei de Gestió de Serveis Urbans
- Responsables polític i tècnic
  - Responsable polític: Regidor delegat de Ciutat Verda i Regidor delegat de Qualitat Urbana, Via Pública i Ciutat Intel·ligent
  - Responsable tècnic: cap de la Secció de Residus, Neteja, Jardineria i Economia Circular
- Adreça: carretera de Vic, núm. 16, planta segona
- Horari: De 9 a 14h
- Telèfon: 93 8752522, extensió 13.522
- Web: [www.manresa.cat/web/menu/4136-neteja-i-residus](http://www.manresa.cat/web/menu/4136-neteja-i-residus)
- Correu electrònic: [mediambient@ajmanresa.cat](mailto:mediambient@ajmanresa.cat)
- ODS: 11 (ciutats i comunitats sostenibles), 12 (consum i producció responsables), 13 (acció climàtica)

#### 2. Missió i valors

La missió d'aquest servei és oferir un servei de neteja, recollida i gestió de residus de qualitat, des del respecte al medi ambient, fomentant la reducció, la valorització i el reciclatge dels residus, contribuint així a la millora de la qualitat de vida de la ciutadania.

Els valors que defineixen el dia a dia del Servei són: la responsabilitat, el compromís i l'objectivitat en el nostre treball, junt amb altres principis de bon govern com són: proximitat, transparència, diàleg, eficàcia i eficiència dels recursos públics.

#### 3. Serveis

##### 3.1.- Neteja viària:

El servei de neteja viària té com a objectiu mantenir la via pública en unes bones condicions de neteja i salubritat. A tal efecte en la planificació del servei es té en compte, el tipus de via, l'activitat comercial, la densitat de població, la realització d'actes culturals i/o festius així com l'estació de l'any (reforç de neteja per la Festa Major, recollida de fulles a la tardor, campanya de reforç d'aigua a l'estiu, entre d'altres).

Aquest servei públic és un servei de gestió indirecta.

Els serveis que es presten són els següents:

- Netejar la via pública amb escombrada manual: és la que realitza per part del personal de neteja, a peu i amb escombra i cabàs.
- Netejar la via pública amb escombrada mecànica i/o mecànica mixta: És realitza mitjançant la màquina escombradora (escombrada mecànica) o bé mitjançant aquesta acompanyada de personal de neteja que amb l'ajuda de bufadors hi donen suport (escombrada mixta).
- Netejar la via pública amb aigua a pressió: en funció de les característiques de l'espai a netejar, s'efectua amb la màquina balejadora o bé manualment per personal de neteja mitjançant la utilització de maneges a pressió.
- Neteja dels mercats ambulants: atès que aquests espais estan destinats a altres usos, la neteja immediata és molt important.

### **3.2.- Residus Urbans:**

- Recollida selectiva de residus urbans: la recollida de residus es fa de forma selectiva amb contenidors instal·lats a la via pública, per les fraccions següents: matèria orgànica, rebuig, vidre, envasos i paper i cartró.

El servei públic de recollida selectiva de residus urbans és un servei de gestió indirecta.

- Recollida selectiva de residus comercials:

Molts comerços i establiments de Manresa generen diàriament una gran quantitat de matèria orgànica i de cartró. Per tal que els ciutadans i les ciutadanes puguin gaudir d'una correcta utilització dels contenidors i, alhora gaudir d'uns carrers nets, l'Ajuntament de Manresa ofereix un servei de recollida de cartró porta a porta en els carrers més comercials de la ciutat i un servei de recollida de la fracció orgànica pels grans productors.

El servei de recollida selectiva de residus comercials és un servei de gestió indirecta.

- Recollida selectiva de residus voluminosos:

Es consideren residus voluminosos tots aquells residus que es generen a la llar i que pel seu volum no es poden dipositar en els contenidors del carrer, o bé que per a un particular és difícil dur-los fins a la deixalleria.

Aquest servei es presta, prèvia concertació del dia de recollida, trucant al telèfon d'atenció ciutadana 010.

El servei de recollida de residus voluminosos és un servei de gestió indirecta.

- Recollida selectiva de roba: la recollida s'efectua en contenidors instal·lats a la via pública.
- Recollida selectiva de piles: aquests contenidors estan instal·lats en aquells comerços que venen piles i també en alguns equipaments.
- Servei de deixalleria: la deixalleria és una instal·lació pública de recollida selectiva de residus. Està especialment indicada per a portar-hi aquells objectes domèstics que no es recullen regularment a la via pública. La deixalleria està adreçada principalment a particulars. Manresa disposa tant de deixalleria fixa com de deixalleria mòbil.

La deixalleria fixa està situada al carrer Josep Comas i Solà, número 2, del polígon industrial Bufalvent. L'horari d'obertura és de dilluns a dissabte, de 10h a 14h i de 16h a 20h i els diumenges i festius, de 10h a 14h.

La deixalleria mòbil és un furgó que recorre diferents punts de Manresa on es poden portar els residus de mida petita que no es poden llençar als contenidors. La deixalleria mòbil de Manresa té diferents ubicacions en funció de l'horari i el dia de la setmana. Té parades a les places de Crist Rei, Bonavista, Catalunya, 8 de març, Cal Gravat, Democràcia i Sant Ignasi, en els Mercats de la Font dels Capellans i Puigmercadal, en els barris del Xup, de Les Escodines (Divina Pastora), La Balconada, Els Comtals, Sant Pau i Viladordis, en els carrers Abat Oliva, Pau Casals i Sant Joan, a l'alça de les escoles de l'Espill i Mare de Déu del Pilar.

El servei públic de deixalleria és un servei de gestió indirecta.

#### 4. Compromisos de qualitat

Línia de servei / actuació	Compromisos de servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurarem</i>	Valor esperat
Neteja viària/ Neteja de la via pública	Donar resposta a les queixes, suggeriments i/o reclamacions rebudes mitjançant la bústia de queixes i suggeriments.	Temps mitjà de tramitació de les sol·licituds	Igual o inferior a 30 dies
Residus urbans/ Recollida selectiva de residus urbans	Netejar els contenidors de la fracció orgànica de residus municipals 1 cop a la setmana	Nombre de contenidors que s'han netejat 1 cop a la setmana/ Nombre de total de contenidors x 100	90% de contenidors netejats 1 cop a la setmana
Residus urbans/ Recollida selectiva de residus urbans	Disponer de contenidors d'escombraries a una distància no superior a 100 metres de tots els habitatges	Nombre d'habitatges que disposen de contenidors d'escombraries ubicats a una distància no superior a 100 metres/ Nombre total d'habitatges x 100	90% d'habitatges situats a una distància no superior a 100 metres

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser 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 dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggeriments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggeriments.
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica del servei.

## 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:

- El tràmit 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-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp 644069801 o al través del web municipal.

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

## 8. Normativa

- Ordenança de civisme i convivència ciutadana de l'Ajuntament de Manresa
- Ordenança municipal sobre convivència ciutadana
- Decret Legislatiu 1/2009, de 21 de juliol, pel que s'aprova el text refós de la Llei reguladora dels residus
- Llei 22/2011, de 28 de juliol, de residus i sòls contaminats.
- Llei 11/1997, de 24 de abril, d'envasos i residus d'envasos.
- Reial Decret 782/1998, de 30 d'abril, pel que s'aprova el Reglament per el desenvolupament i execució de la Llei 11/1997, de 24 d'abril, d'envasos i residus d'envasos.

## 9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

### Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

### Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

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

### **Aprovació**

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

### **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 l'òrgan competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

### **Rendiment de comptes**

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

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

Carta de serveis aprovada en el Ple de 23 de desembre de 2021.