

CARTA DE SERVEIS

PRESEC



Ajuntament
de Gavà



1. PRESENTACIÓ

La satisfacció de les necessitats dels ciutadans de Gavà és la raó de ser del nostre Ajuntament, però aquesta relació no esdevindrà correcta si l'Administració municipal no facilita als ciutadans una informació clara sobre els serveis que s'ofereixen i els requisits necessaris per accedir-hi. D'altra banda, creiem que una administració que vulgui estar realment al servei dels ciutadans ha d'anar més enllà, fent-los avinents els drets que els pertoquen i prenent un seguit de compromisos que garanteixin la prestació d'uns serveis d'acord amb uns estàndards de qualitat.

Aquest és el propòsit de la Carta de Serveis que ha elaborat l'**Empresa Municipal de Prestació de Serveis al Ciutadà (PRESEC)**, que en aquestes pàgines us expliquem.

La Carta forma part del Pla de Millora de la Qualitat que estem impulsant a tots els serveis municipals i, per tant, s'emmarca en l'objectiu, per a nosaltres fonamental, d'acostar l'administració als ciutadans.

Així doncs, us animo a conèixer i utilitzar, a reclamar i també a valorar, els serveis i els compromisos que hi trobareu.

Raquel Sánchez Jiménez

Alcaldessa de Gavà

2. D'ON NEIX AQUESTA CARTA I QUINA N'ÉS LA FINALITAT

-Aquesta Carta és el resultat de l'aplicació del Pla de Millora de la Qualitat en l'**Empresa Municipal de Prestació de Serveis al Ciutadà (PRESEC)** dissenyat per garantir la qualitat del servei que prestem i la satisfacció dels nostres clients, que no són altres que els ciutadans de Gavà, amb una doble finalitat:

- Definir uns compromisos que satisfacin les necessitats i les expectatives per a cadascuna de les matèries sobre les quals donem servei a les persones que ho requereixen.

- Millorar de forma continuada els nostres serveis incorporant-hi un conjunt de canvis adreçats a millorar la informació i fer més àgil la tramitació, alhora que facilitarem la relació del Departament amb la ciutadania. En aquest sentit, ens proposem fomentar la participació ciutadana, mitjançant enquestes, a fi de conèixer la seva valoració sobre els nostres serveis i poder-nos adaptar a les seves necessitats. Al mateix temps, prendrem en consideració les queixes i opinions que ens facin arribar.

3. QUÈ FEM?

Serveis de neteja viària

L'objecte dels serveis de neteja és el manteniment del bon estat de neteja de tot l'espai públic de la ciutat. Amb aquesta finalitat es tenen en compte quin ús es dona a cada espai i les seves característiques, és a dir, l'activitat comercial, la densitat de població, la circulació de vianants i vehicles, les zones de lleure i esbarjo, etc. El gruix dels serveis es presta de dilluns a dissabte, en torns de matí i tarda. Els diumenges i festius es compta també amb serveis reduïts per a emergències, neteja d'actes festius i culturals al carrer i tasques habituals en zones amb més densitat de persones i activitat comercial.

Els serveis prestats són els següents:

- Neteja dels espais públics (places, parcs infantils, zones verdes, voreres i calçades) amb escombrada manual, mecànica, mixta i amb aigua a pressió.
- Neteja de taques i punts bruts amb aigua a pressió, eliminació de xiclets, recollida d'excrements, retirada d'adhesius i cartells de les façanes i del mobiliari urbà.
- Neteja de parcs infantils i zones d'esbarjo de gossos, caps de setmana i festius inclosos.
- Buidatge i manteniment de les papereres de la ciutat.
- Neteja diària de les àrees de contenidors de recollida de residus urbans.
- Neteja setmanal dels solars municipals utilitzats com a àrees de pícnic.
- Eliminació de pintades i grafitis de les façanes (tant públiques com privades) i del mobiliari urbà.
- Retirada manual de les males herbes de les voreres i els escocells. Es prescindeix en tot moment de l'ús d'herbicides químics.
- Reforç dels serveis durant la campanya d'estiu de platges, de maig a setembre.
- Recollida d'animals morts abandonats a la via pública.
- Neteja setmanal del mercat ambulant.
- Neteja i recollida dels residus produïts en actes socials, culturals o esportius celebrats a la via pública.

Neteja interior dels edificis i equipaments municipals

Aquest servei té cura de la neteja de l'interior dels 41 edificis municipals, excepte els d'ús esportiu. Preveu la neteja diària, de dilluns a divendres, de totes les dependències, del mobiliari i la recollida dels residus. També es fa càrrec de les neteges anuals dels vidres de les finestres i elements de la façana.

Els serveis de neteja interior es presten en els següents edificis municipals:

- Edificis corporatius: Ajuntament, Centre de Suport a l'Empresa, Policia Municipal i altres oficines municipals.
- Edificis educatius: American Lake, Casa de les Famílies, Centre de Recursos Pedagògics i escoles públiques.
- Edificis de caràcter cívic i social: casals de Can Tries, Can Tintorer, del Centre, etc.
- Edificis d'ús cultural: Museu, biblioteques, Parc Arqueològic Mines de Gavà, Casa d'Història de la Ciutat, etc.

Serveis de jardineria

Són tots els serveis destinats al manteniment i la conservació de les zones verdes urbanes (parcs, jardins, places, parterres i jardineres), al manteniment de l'arbrat viari, al manteniment i perfeccionament de la xarxa de reg i a la protecció del verd urbà. Així garantim els beneficis que la presència del verd urbà genera en la qualitat de vida de la ciutadania.

Els serveis són els següents:

- Assessorament i col·laboració en la redacció dels apartats de jardineria i reg dels projectes d'urbanització pública.
- Gestió i manteniment de l'arbrat, tant el de les zones verdes, com de l'arbrat viari i el dels equipaments municipals. Inclou la poda i la reposició dels arbres morts o malmesos, i noves plantacions.
- Gestió, manteniment i millora de les zones verdes: gespes, prats, arbusts i paviments tous.
- Manténir actualitzat el *Pla director de l'arbrat viari*, el *Catàleg d'arbres i arbredes* i, quan estiguin aprovats, el *Pla de risc de l'arbrat viari* i el *Pla director dels espais verds*.
- Gestió de la sanitat vegetal mitjançant la Gestió Integrada de Plagues que prioritza la lluita biològica i que utilitza la lluita química sols com a últim recurs.

- Gestió, manteniment i millora de la xarxa de reg. Inclou la progressiva extensió de la telegestió o sistema intel·ligent de reg (*smart city*) per tal d'aconseguir una utilització dels recursos més sostenible.

Serveis de manteniment de l'espai públic

Els serveis de manteniment de l'espai públic (senyalització, enllumenat públic, paviment de les voreres i places, xarxa de clavegueram, àrees de jocs infantils i espais lúdics, ...) tenen l'objectiu de conservar i garantir el bon funcionament dels elements instal·lats a l'espai públic per tal que es mantingui obert per a tothom, que n'asseguri la mobilitat i la seguretat i on la ciutadania pugui tenir al seu abast un espai de qualitat on desenvolupar la seva vida quotidiana.

Entre els serveis més destacats es poden mencionar els següents:

- Manteniment de la senyalització vertical i horitzontal, d'elements de seguretat i dissuasius que regulen i ordenen el trànsit de vehicles i vianants.
- Manteniment del paviment de les voreres i places de la ciutat, així com reparacions de calçada de petita envergadura.
- Manteniment dels punts de llum que conformen l'enllumenat públic.
- Instal·lació, conservació i reparació del mobiliari urbà (plaques de carrer, pilons, papereres, bancs i cadires, baranes...)
- Manteniment de les àrees de jocs infantils i els espais lúdics per a la gent gran.
- Manteniment dels accessos mecànics instal·lats a la via pública (escales mecàniques, ascensors).
- Neteja i manteniment de la xarxa del clavegueram públic i dels elements que la componen (col·lectors, pous de bombes d'aigües residuals, reixes i embornals).
- Execució de les noves connexions al clavegueram públic sol·licitades per particulars.
- Manteniment dels edificis municipals.
- Muntatge i desmuntatge d'escenaris i instal·lacions elèctriques per a actes festius i populars organitzats per les entitats de la ciutat i organismes municipals.

Serveis de recollida dels residus municipals

La gestió sostenible dels residus urbans és un dels reptes més importants que les nostres ciutats han d'afrontar en el seu futur més immediat. Tan important com les nostres actituds quotidianes que determinen la quantitat i les característiques dels residus que

generem és el fet de disposar d'un bon conjunt de serveis de recollida que faciliti el màxim possible que ens desfem dels nostres residus de forma ordenada i responsable. El servei de recollida selectiva de residus de l'Ajuntament de Gavà es defineix per un model de recollida en contenidor que diferencia 5 fraccions (resta, matèria orgànica, paper i cartró, envasos i vidre). La recollida s'efectua de forma general i per a totes les fraccions mitjançant contenidors de càrrega lateral disposats a l'espai públic. Així mateix, en alguns sectors de la ciutat s'ha introduït el sistema de recollida porta a porta per a les fraccions resta i la fracció orgànica, i el cartró en el cas de la recollida comercial.

Podem resumir el conjunt de serveis de recollida de residus en els següents:

- Recollida de la fracció resta de dilluns a diumenge.
- Recollida de la fracció orgànica en dies alterns.
- Recollida porta a porta dels residus domiciliaris de les fraccions resta i orgànica a l'Illa de vianants, Mas Bruguers i La Sentiu.
- Recollida de les fraccions paper i cartró, envasos i vidre.
- Recollida concertada de voluminosos, mobles, trastos, electrodomèstics, aparells electrònics, etc.
- Recollida de les restes vegetals domiciliàries (restes de poda, gespa, etc.).
- Recollida selectiva dels residus generats als edificis municipals.
- Neteja i manteniment dels contenidors de recollida de residus disposats a l'espai públic.
- Servei de minideixalleries ubicades a l'espai públic i en comerços per a residus especials petits (piles, bombetes, telèfons, etc.).
- Servei de deixalleria fixa i deixalleria mòbil sobre vehicle on poder dipositar els residus domiciliaris per als quals no hi ha recollida específica.
- Recollida de roba usada a partir de contenidors específics disposats a l'espai públic.
- Recollida dels olis de cuina usats als centres educatius adherits al programa.

La relació amb els nostres serveis la podeu establir per mitjà dels canals següents:

NOM DEL TRÀMIT	CANAL	OAC	TEL	WEB	DEPAR
Informació general sobre els serveis i el seu abast		X	X	X	X
Conèixer el calendari o horaris de prestació dels serveis		X	X		X
Comunicació d'incidències, problemes, etc.		X	X	X	X
Peticions d'intervenció		X	X	X	X
Queixes i reclamacions		X	X	X	

A la darrera pàgina d'aquesta Carta de Serveis hi trobareu les adreces d'aquests canals de comunicació.

4. ELS NOSTRES COMPROMISOS DE SERVEI

De caràcter general:

- Us atndrem amb el màxim respecte, cordialitat i confidencialitat.
- Us facilitarem informació clara i entenedora sobre qualsevol dels tràmits indicats en aquesta Carta tant de forma presencial com telefònica o telemàtica.
- Farem accessible des de la pàgina web municipal l'accés a la informació i la comunicació amb els nostres serveis.
- Mesurarem periòdicament, mitjançant enquestes, el grau de satisfacció dels ciutadans en relació amb els serveis prestats.
- Els compromisos assenyalats en aquesta Carta de Serveis s'avaluaran mitjançant indicadors de compliment, amb l'objectiu de millorar constantment el servei donat als ciutadans.
- Tramitar les queixes i suggeriments rebuts per diferents vies en un termini no superior a 10 dies.

En relació amb els serveis de neteja:

- Resoldre en un termini màxim de 24 hores les incidències que es produeixin.
- Freqüència diària del buidatge de papereres (de dilluns a dissabte).
- Neteja diària de les àrees de contenidors de recollida de residus (cada dia de l'any).
- Resolució de les sol·licituds de neteja de façanes per part de particulars en un termini màxim de 10 dies.
- Neteja de les pintades i grafitis de caràcter racista, sexista o xenòfob en un termini màxim de 24 hores.
- Utilitzar mitjans ecològics en la neteja de les males herbes dels carrers i places de la ciutat.

En relació amb els serveis de neteja interior dels edificis i equipaments municipals:

- Utilitzar productes ecològics o biodegradables en tots els processos de neteja.
- Neteja dels vidres de finestres i altres elements de les façanes un mínim de dues vegades l'any.

En relació amb els serveis de jardineria:

- Es reposaran tots els arbres morts durant l'any en el primer trimestre de l'any següent.
- Hi haurà un increment anual en el nombre d'aspersors gestionats amb un sistema intel·ligent de reg, dels més dels 4.000 existents.
- En les situacions en què l'arbrat comporti risc per a les persones per ventades o altres motius, s'actuarà immediatament.
- Es farà com a mínim una sega anual als prats secs just abans de Sant Joan.
- La gespa se segarà sempre abans d'arribar als 6 cm d'alçada.
- Per afavorir la biodiversitat procurarem que cap espècie de l'arbrat viari superi el 15% respecte als més de 6.000 arbres plantats als carrers de Gavà.

En relació amb els serveis de manteniment de l'espai públic:

- Reparar, posar protecció o retirar de forma immediata el mobiliari urbà, els elements de joc infantil o paviments que presentin desperfectes que comportin risc per a les persones.
- Iniciar els tràmits necessaris per reparar les avaries detectades a l'enllumenat públic, així com els desperfectes en els paviments o en el mobiliari urbà en un termini no superior a 24 hores a partir que es detectin.
- Netejar anualment la xarxa de clavegueram municipal.
- Netejar anualment el 100% d'embornals i reixes del clavegueram.
- Resoldre les incidències del clavegueram en un termini no superior a les 24 hores.
- Efectuar les connexions al clavegueram públic sol·licitades per particulars en un termini màxim de 10 dies a partir del pagament del preu públic establert.

En relació amb els serveis de recollida de residus del municipi:

- Buidatge diari dels contenidors de la fracció resta durant els 365 dies de l'any.
- Buidatge dels contenidors de la fracció orgànica cada 48 hores durant els 365 dies de l'any.
- Rentat setmanal dels contenidors de recollida de residus.
- Resoldre les incidències relatives a l'estat de conservació i reposició d'elements malmesos dels contenidors de recollida de residus en un termini màxim de 48 hores.

- Respondre les sol·licituds relatives a la ubicació, composició, etc. de les àrees de contenidors en un termini màxim de 10 dies.

Els terminis anteriorment indicats corresponen a dies hàbils, llevat que es digui que són dies naturals.

En el cas que es constati l'incompliment d'algun dels compromisos abans indicats, els ciutadans afectats tindran el dret a rebre de l'Ajuntament una disculpa formal amb indicació de les mesures que es duran a terme per tal d'evitar en el futur la reiteració dels mateixos fets.

5. NORMATIVA BÀSICA APLICABLE

A més de la normativa general relativa al règim local, procediment administratiu, règim jurídic de les administracions públiques, atenció a la ciutadania, transparència, participació ciutadana, protecció de dades, etc., la normativa específica relativa als serveis objecte d'aquesta Carta és:

Normativa d'àmbit estatal:

- Constitució espanyola, de 27 de desembre de 1978 (art. 45 i 46).
- Real decret 865/2003, de 4 de juliol, i Decret 352/2004, de 27 de juliol, que regula el tractament de la legionel·losi.
- Reial Decret 1311/2012, de 14 de setembre, pel qual s'estableix el marc d'actuació per aconseguir un ús sostenible dels productes fitosanitaris.
- Mètode per a la valoració d'arbres i arbustos ornamentals (AEPJP). Norma Granada (revisió 2007).

Normativa autonòmica

- Estatut d'Autonomia de Catalunya (2006) (art. 27, 46, 84, 2 c) i j), 116 i 144).
- Llei 12/2006, de 27 de juliol, de mesures en matèria de medi ambient i de modificació de les lleis 3/1988 i 22/2003, relatives a la protecció dels animals, de la Llei 12/1985, d'espais naturals, de la Llei 9/1995, de l'accés motoritzat al medi natural, i de la Llei 4/2004, relativa al procés d'adequació de les activitats d'incidència ambiental. Correcció d'errades publicada al DOGC núm. 5484, de 15 d'octubre de 2009.
- Llei 8/2008, de 10 de juliol, de finançament de les infraestructures de gestió dels residus i dels cànons sobre la disposició del rebuig dels residus.
- Llei 6/2009, del 28 d'abril, d'avaluació ambiental de plans i programes.
- Llei 20/2009, de 4 de desembre, de prevenció i control ambiental de les activitats.
- Llei 16/2017, d'1 d'agost, del canvi climàtic.
- Decret legislatiu 1/2009, de 21 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós de la llei reguladora dels residus.

- Decret 352/2004, de 27 de juliol, pel qual s'estableixen les condicions higienicosanitàries per a la prevenció i el control de la legionel·losi.
- Decret 16/2010, de 16 de febrer, pel qual s'aprova el Pla territorial sectorial d'infraestructures de gestió de residus municipals
- Decret 87/2010, de 29 de juny, pel qual s'aprova el Programa de gestió de residus municipals de Catalunya (PROGEMIC) i es regula el procediment de distribució de la recaptació dels cànon sobre la disposició del rebuig dels residus municipals.
- Decret 88/2010, de 29 de juny, pel qual s'aprova el Programa de gestió de residus industrials de Catalunya (PROGRIC) i es modifica el Decret 93/1999, de 6 d'abril, sobre procediments de gestió de residus.
- Decret 89/2010, de 29 de juny, pel qual s'aprova el Programa de gestió de residus de la construcció de Catalunya (PROGROC), es regula la producció i gestió dels residus de la construcció i demolició, i el cànon sobre la deposició controlada dels residus de la construcció.
- Decret 60/2015, de 28 d'abril, sobre les entitats col·laboradores de medi ambient.
- Decret 98/2015, de 9 de juny, del Consell per a la Prevenció i la Gestió dels Residus a Catalunya.
- Decret 197/2016, de 23 de febrer, sobre la comunicació prèvia en matèria de residus i sobre els registres generals de persones productores i gestores de residus de Catalunya.
- Decret 152/2017, de 17 d'octubre, sobre la classificació, la codificació i les vies de gestió dels residus a Catalunya.
- Normes Tecnològiques de Jardineria i Paisatgisme - NTJ de la Fundació de la Jardineria i el Paisatge.

Normativa municipal:

- Ordenança municipal sobre els usos de les vies i els espais públics de Gavà (2015).

6. DRETS DE LA CIUTADANIA

- A rebre un tracte amb respecte i deferència.
- Ser objecte d'una atenció directa i personalitzada.
- Triar el canal presencial, telefònic o electrònic a través del qual relacionar-se amb l'Ajuntament (tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics).
- Exigir responsabilitats a l'Administració i al seu personal quan així correspongui legalment.
- Presentar suggeriments, reclamacions i felicitacions sobre el funcionament dels serveis.
- A la protecció de dades de caràcter personal i en particular a la seva seguretat i confidencialitat.
- A rebre informació i orientació sobre les característiques i requisits de la prestació dels serveis i conèixer l'estat de tramitació dels procediments que l'afecten.
- Qualsevol altre dret reconegut en la Constitució i en les lleis.

A més, en relació amb els serveis d'aquesta Carta, els ciutadans tenen dret a:

- Gaudir d'un espai públic en un bon estat de neteja.
- Un correcte funcionament i manteniment dels elements instal·lats en l'espai públic.
- Disposar de parcs i jardins i les seves instal·lacions en bones condicions de seguretat, manteniment i salubritat per al seu ús.
- Comptar amb mitjans que facilitin una gestió sostenible dels residus urbans.

7. LA VOSTRA COL·LABORACIÓ

La vostra col·laboració ens permetrà conèixer les vostres expectatives i orientar el servei que prestem cap a la qualitat per atendre les necessitats detectades, esmenant-ne les mancances i reforçant-ne els aspectes que més valoreu.

Com?

- Responent a les enquestes que us farem sobre la qualitat de servei.
- Formulant les propostes, suggeriments i queixes que considereu adients.
- Fent-nos saber al més aviat possible els problemes que detecteu.
- Posant-nos en coneixement qualsevol possible vulneració de la normativa vigent.
- Utilitzant, sempre que sigui possible, mitjans electrònics, informàtics i telemàtics per relacionar-vos amb nosaltres.

Concretament, esperem de cadascú de vosaltres:

- Que feu un bon ús de l'espai públic i que tingueu cura dels seus equipaments, que són un patrimoni de tots que cal preservar.
- Que abans de desplaçar-vos a les nostres oficines comproveu si podeu efectuar la gestió per telèfon o correu electrònic. Segur que en molts supòsits guanyareu temps i us estalviareu molèsties.
- Que, si és possible, no feu ús de les hores punta –d'11 a 13— per efectuar les vostres gestions presencials o trucades telefòniques.
- Que tracteu amb respecte i consideració el personal municipal que presta els serveis.

8. UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA

Empresa Municipal de Prestació de Serveis al Ciutadà (PRESEC)

Regidoria de Ciutat i Territori

- ✓ Periòdicament procedirem a avaluar mitjançant enquestes la satisfacció dels ciutadans en relació amb els serveis i l'atenció prestada pel personal del Departament.
- ✓ Anualment donarem compte del grau de compliment dels compromisos establerts en aquesta Carta de Serveis.
- ✓ Les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per millorar el servei i revisar els compromisos d'aquesta Carta de Serveis.

ON SOM



Empresa Municipal de Prestació de Serveis al Ciutadà (PRESEC)

Consultes amb el personal del Departament

Plaça de Jaume Balmes, s/n, planta 5a, 08850 Gavà

HORARI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I PRESENCIAL

De dilluns a divendres, de 9 a 14 h



OAC Ajuntament

Consultes de tipus general, presentació i registre de documents

Plaça de Jaume Balmes, s/n, planta baixa, 08850 Gavà

HORARI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I PRESENCIAL

Dilluns, dimecres i divendres, de 9 a 14.30 h

Dimarts i dijous, de 9 a 19 h



TELÈFONS:

Centraleta: 93 263 91 00

Informació i tramitació gratuït: 900 66 33 88



CORREU ELECTRÒNIC:

General: ajuntament@gava.cat

PRESEC: presec@gava.cat