

CARTA DE SERVEIS DE LES UNITATS DE GESTIÓ DE RESIDUS I NETEJA

1. OBJECTE DE LA CARTA DE SERVEIS

La Unitat de Gestió de Residus i Neteja té per objectiu garantir la prestació dels serveis de recollida, gestió i tractament de residus, neteja viària i neteja de dependències per a que la ciutadania gaudeixi de les condicions higienicosanitàries adequades. També realitza campanyes de sensibilització i educació per a la prevenció i gestió de residus i altres aspectes ambientals, de manera que Rubí sigui una ciutat compromesa amb el medi ambient en matèria de residus.

2. DADES DE LA UNITAT DIRECTIVA

Àrea de Sostenibilitat i Serveis Municipals

Servei de Serveis Urbans

Unitat de Neteja Viària

Unitat de Gestió de Residus

3. CANALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI (Presencials, Telefònics, Telemàtics)

Nom	Unitat de Neteja Viària i Unitat de Gestió de Residus
Adreça	Adreça Ctra. de Terrassa, 116, 1a planta
Horari	Presencial: de 9 a 14 hores (dies laborables i visites concertades)
Telèfon	93 588 70 00
Web/adreça electrònica	<ul style="list-style-type: none">• https://www.rubi.cat/ca/temes/medi-ambient/residus/gestio-de-residus• mediambient@ajrubi.cat• prevencioresidus@ajrubi.cat• inforesidus@ajrubi.cat• compostatge@ajrubi.cat
Adscripció dins l'organigrama municipal	Servei de Serveis Urbans

4. OBJECTIUS DEL SERVEI

Aquestes unitats tenen com a objectius donar un servei públic de recollida selectiva, gestió i transport dels residus domèstics, comercials i industrials assimilables a municipals, per tal de garantir a la ciutadania una bona qualitat ambiental i unes bones condicions higienicosanitàries; mantenir la via pública i els equipaments municipals nets per contribuir a la qualitat de vida de la ciutadania, i millorar l'actitud i els comportaments cívics de la ciutadania mitjançant campanyes de sensibilització i informació.

El servei s'assoleix mitjançant:

- El Pla Local de Residus
- La definició de les característiques dels contractes externs oferts per empreses especialitzades i l'anàlisi de l'execució del mateixos per fer propostes que millorin l'eficiència, l'eficàcia i millora del servei.
- La supervisió i control dels contractes externs, amb un seguiment continu dels mateixos, tant per verificar el seu acompliment com per resoldre les incidències en el mínim temps possible.
- El recull, estudi, i avaluació d'indicadors i informació dels diferents assumptes encomanats amb la voluntat de millora contínua.
- La planificació, coordinació i avaluació de les campanyes d'educació ambiental.
- La coordinació de totes les tasques associades al servei amb altres serveis de l'Ajuntament, administracions i agents implicats per tal sumar esforços, alinear objectius i aconseguir resultats.

5. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

<p>Recollida de residus domèstics, comercials i assimilables a municipals de les indústries</p>	<p>1. Recollida de residus domèstics Habitualment la recollida de residus domèstics es fa mitjançant contenidors a la via pública, d'orgànica, envasos, paper-cartró, vidre i rebuig. El 70% dels emplaçaments tenen contenidors per les cinc fraccions de recollida.</p> <p>2. Recollida d'esporga És gratuït i es presta a domicili, prèvia concertació mitjançant el Telèfon Verd (telèfon gratuït 900 130 130, des d'un mòbil, al 93 699 98 01). També es pot portar a la deixalleria de Cova Solera.</p> <p>3. Recollida de residus voluminosos El servei de recollida de mobles i trastos vells és gratuït, es presta a domicili prèvia concertació al Telèfon Verd (telèfon gratuït 900 130 130, des de mòbil, al 93 699 98 01), només cal deixar-los a la vorera de casa on no molestin. També es poden portar a la deixalleria de Cova Solera.</p> <p>4. Recollides comercials Els comerços i les activitats econòmiques estan obligats a seleccionar els residus i poden acollir-se al sistema de recollida municipal o gestionar-los a nivell particular a través de transportistes autoritzats. El servei de recollida és presta mitjançant diverses tipologies.</p> <p>a) Recollida porta a porta de totes les fraccions L'Ajuntament ha determinat algunes zones on realitzar la recollida porta a porta de totes les fraccions comercials (per ex: eixos comercials del centre, bars i restaurants de polígons industrials). La recollida es fa per fraccions diferenciades en funció d'un calendari establert i se'n fa el seguiment mitjançant diverses tecnologies.</p> <p>b) Recollida porta a porta de cartró comercial Servei de recollida de cartró a tots els comerços dels eixos comercials principals (cal deixar el cartró plegat a la façana del comerç) La recollida es realitza de dilluns a dissabte, excepte festius.</p> <p>c) Recollida porta a porta a grans generadors d'orgànica El servei es presta a aquells establiments definits com a grans generadors d'orgànica dins la ciutat compacta. Els establiments poden tenir un o més contenidors segons la quantitat de residus que produeixen i l'establiment es fa càrrec del manteniment, neteja i desinfecció del contenidor La recollida es realitza de dilluns a dissabte, excepte festius.</p> <p>d) Recollida a través dels contenidors a la via pública</p>
--	---

	<p>En sectors o zones que per criteris d'eficiència i racionalització del servei no es presti mitjançant les tipologies anteriors, els comerciants poden fer servir els contenidors a la via pública.</p> <p>5. Recollides de residus assimilables a municipals a indústries</p> <p>Les indústries generen residus provinents dels processos productius que cal gestionar de manera específica mitjançant transportistes i gestors autoritzats.</p> <p>L'Ajuntament presta el servei de recollida porta a porta dels residus assimilables a municipals (restes de material d'oficina, menjador, pols, etc.), previ pagament de la taxa establerta a l'OF16. Les indústries poden sol·licitar l'exempció de la taxa si acrediten documentalment que fan la gestió a nivell particular.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Destinatari/àries: Tots els/les ciutadans/anes, comerciants i indústries sense servei privat que generin residus assimilables a municipals • Com sol·licitar el servei: Telèfon Ajuntament: 93 5887000 Telèfon Verd gratuït: 900 130 130, des d'un mòbil: 93 6999801 Comerciants i indústries via FUER fuera@ajrubi.cat Adreça electrònica: mediambient@ajrubi.cat Web: https://www.rubi.cat/ca/temes/medi-ambient/residus/gestio-de-residus
<p>Gestió de deixalleries i equipaments per la prevenció, reutilització i selecció de residus</p>	<p>Rubí compta amb diverses tipologies i mides de deixalleries situades a diferents punts de la ciutat per tal d'oferir un ampli ventall a la ciutadania de possibilitats per dipositar residus especials i concrets de forma diferenciada. En aquests equipaments es procura reutilitzar els residus en bon estat com roba, calçat i ampolles de cava i la resta, s'envien a plantes de tractament on es gestionen de forma adient.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deixalleria municipal de Cova Solera: https://www.rubi.cat/ca/temes/medi-ambient/residus/gestio-de-residus/deixalleries/deixalleria-de-cova-solera • Minideixalleria del mercat municipal: https://www.rubi.cat/ca/temes/medi-ambient/residus/gestio-de-residus/deixalleries/minideixalleria-del-mercat-municipal • Deixalleria mòbil: https://www.rubi.cat/ca/temes/medi-ambient/residus/gestio-de-residus/deixalleries/deixalleria-mobil <p>Es poden trobar en aquest mapa: https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1jDQpoUGfXsoChwR6mWFD28sS-</p>

	<p>F8&hl=es&ie=UTF8&msa=0&z=13&ll=41.505938254790756%2C2.0173375000000116</p> <p>Rubí també compta amb el servei de <i>La Trocalleria</i> (https://www.rubi.cat/ca/temes/medi-ambient/residus/prevencio-i-reutilitzacio/la-trocalleria) on es poden intercanviar objectes, allargant la seva vida útil i prevenint residus.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Destinatari/àries: Ciutadania i activitats econòmiques d'acord amb els límits establerts a l'OF16. • Com sol·licitar el servei: Telèfon Ajuntament: 93 5887000 Telèfon deixalleria Cova Solera: 93 699 49 95 Adreça electrònica: mediambient@ajrubi.cat Web: https://www.rubi.cat/ca/temes/medi-ambient/residus/gestio-de-residus/deixalleries
<p>Tractament de residus</p>	<p>L'Ajuntament, amb mitjans propis i contractes de serveis, i d'acord amb els convenis amb el Consorci de Residus del Consell Comarcal del Vallès Occidental (http://www.residusvalles.cat/), l'Agència de Residus de Catalunya (http://residus.gencat.cat/ca/inici) i els Sistemes Integrats de Gestió (SIG) (http://residus.gencat.cat/ca/ambits_dactuacio/recollida_selectiva/sistemes_integrats_de_gestio/index.html), controla les tones que es recullen de totes les fraccions, les plantes on es porten, els tractaments que es fan, els costos i els ingressos provinents dels materials que es porten a plantes de reciclatge, donat que són costos dels que se'n fan càrrec els SIG, així doncs, a més percentatge de recollida selectiva més ingressos pel municipi i menys cost per la ciutadania i menys percentatge de recollida selectiva implica portar més materials a l'abocador que suposen un major cost per la ciutadania.</p>
<p>Neteja viària</p>	<p>Els serveis prestats són els següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Neteja de les vies públiques, parcs i jardins, amb escombrada manual, mecànica, mixta i amb aigua a pressió. • Neteja de taques, recollida d'excrements, neteja d'adhesius i retirada de cartells a façanes. • Neteja de pintades en façanes d'edificis i equipaments municipals. • Campanya de la fulla a la tardor. • Neteja de mercats ambulants, actes socials, culturals, esportius, etc. <p>El servei es presta de dilluns a divendres, i en moltes zones també els dissabtes, diumenges i festius.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Destinatari/àries: Ciutadania

<p>Neteja escoles públiques, equipaments i dependències municipals</p>	<p>La neteja dels centres escolars i la resta de dependències municipals, es presta a 59 edificis que tenen els següents usos: educatius, administratius, culturals, esportius, mercat i altres.</p> <p>La freqüència de neteja es determina en funció de l'ús i horari del centre. La metodologia i tècniques de neteja es realitza en funció del material a netejar i s'empren productes de neteja ecològics.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Destinatari/àries: Ciutadania, treballadors i usuaris/es de les escoles i dependències municipals
<p>Sensibilització i educació ambiental</p>	<p>El Servei Educatiu de Residus realitza les accions d'educació i sensibilització ambiental planificades i coordinades amb aquesta unitat.</p> <p>La feina consisteix en; planificar, organitzar i executar les campanyes d'educació i sensibilització, des de les de petit format (tallers, píndoles informatives, jornades, etc) a gran format (campanyes de reciclatge, activitats a escoles, activitats ambientals festes populars, campanyes dirigides a sectors concrets, etc.), redactar, dissenyar i editar recursos, gestionar les xarxes socials i la web (apartat residus), gestionar la vaixella compostable, fer seguiment de l'autocompostatge, fer formacions (en col·laboració amb RubiForma), analitzar indicadors ambientals sobre residus, etc.</p> <p>Els eixos principals que es treballen són:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prevenció • Reutilització i reparació • Selecció i reciclatge <ul style="list-style-type: none"> • Destinatari/àries: Ciutadania • Com sol·licitar el servei: <p>Telèfon Ajuntament: 93 5887000 Telèfon Verd gratuït: 900 130 130, des d'un mòbil: 93 6999801 Adreça electrònica: mediambient@ajrubi.cat Web: https://www.rubi.cat/ca/temes/medi-ambient/residus</p>

6. NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI / CONDICIONS D'ACCÉS / DRETS I DEURES DELS USUARIS/ES

- Llei estatal 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les bases de Règim Local
<https://www.boe.es/eli/es/l/1985/04/02/7>
- Decret Legislatiu autonòmic 1/2009, de 21 de juliol, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei reguladora de residus
https://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&mode=single&documentId=497897&language=ca_ES

- Ordenança de Policia i Bon Govern de la Via Pública de l'Ajuntament de Rubí
<https://seu.rubi.cat/documentPublic/download/250>
- OF16. Taxes per recollida, tractament i eliminació d'escombraries i altres residus urbans
https://seu.rubi.cat/normativaAnunciPublic/categories/Ordenances_fiscals?offset=20&max=10
- Preu públic per la venda i lloguer de vaixella ambientalment sostenible
<https://seu.rubi.cat/documentPublic/download/983>

La normativa en matèria de residus és molt extensa, en el següent enllaç és pot trobar la relació, europea, estatal i autonòmica;

- http://residus.gencat.cat/ca/consultes_i_tramits_-_nou/normativa/

Drets i deures dels usuaris/es

Drets

- 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
- Disposar d'un (o més) equipaments oberts al públic, que promocióni la prevenció, la reutilització, la selecció i la recollida de residus
- Gaudir d'un servei de neteja de la via pública i dels espais públics interiors
- L'Ajuntament fomentarà i col·laborarà amb els/les particulars i entitats les accions i actuacions que es realitzin en matèria de prevenció de residus, gestió de residus i neteja
- Accés a la informació actualitzada sobre residus i neteja
- Rebre informació via campanyes de sensibilització i conscienciació vers la ciutadania.

Deures

- La ciutadania 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 seus gossos
- Promoure la minimització dels residus, la reutilització i la recollida segregada i selectiva de les diferents fraccions residuals
- Realitzar a la llar la selecció de residus i dipositar-los en els contenidors adients

- Portar als equipaments destinats a la prevenció, reutilització i selecció de residus, (actualment; la deixalleria de Cova Solera, deixalleries mòbils i trocalleria), aquells materials susceptibles de reutilitzar i/o reciclar i que no són objecte de recollida domiciliària
- Separar les restes d'esporga i portar-les a la deixalleria municipal de Cova Solera o bé trucar al Telèfon Verd (telèfon gratuït 900 130 130, des d'un mòbil, al 93 699 98 01), on els hi diran quan passaran a buscar-les
- Portar els mobles i trastos vells a la Deixalleria municipal de Cova Solera o bé trucar al Telèfon Verd (telèfon gratuït 900 130 130, des d'un mòbil, al 93 699 98 01), on els hi diran quan passaran a buscar-los
- 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, mobiliari urbà, façanes, etc.

7. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE: TAXES I PREUS PÚBLICS

- OF16. Taxes per recollida, tractament i eliminació d'escombraries i altres residus urbans
https://seu.rubi.cat/normativaAnunciPublic/categories/Ordenances_fiscals?offset=20&max=10
- Preu públic per la venda i lloguer de vaixella ambientalment sostenible
<https://seu.rubi.cat/documentPublic/download/983>

8.- MECANISMES DE PARTICIPACIÓ , COL·LABORACIÓ, QUEIXES I SUGGERIMENTS DE LA CIUTADANIA PER LA MILLORA DEL SERVEI

a) Formes de participació

L'Ajuntament promou la participació com a mitjà per millorar la presa de decisions i els resultats de les polítiques i les actuacions públiques, a través de la creació d'espais i moments on la ciutadania pot aportar les seves reflexions i punts de vista sobre els afers públics de la ciutat, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens (<https://www.rubi.cat/participacio>).

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.

<https://www.rubi.cat/ca/temes/participacio/reglament-de-participacio>

- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció.
- Escrits dirigits al servei.
- Xarxes socials:
 - <https://www.rubi.cat/ca/ajuntament/xarxes-socials>
 - <https://twitter.com/AjRubiNET>
 - <https://www.facebook.com/Aj-Rub%C3%AD-NET-467261506667257/>
 - <https://www.flickr.com/photos/125531564@N02/>
 - <https://www.pinterest.es/rubinet/>

b) Sistema de queixes i suggeriments

- “Bústia d'avisos, queixes i suggeriments”, per a la presentació d'avisos, queixes, suggeriments, consultes i altres aportacions relacionats amb els serveis municipals.

<https://www.e-ajrubi.net/eParticipa/Products/Carpeta/Public/Requests/InetReqPublic.aspx?Tvpeld=38083&AppScope=CIUDADANO&LANGUAGE=CA>

- Instància genèrica que es pot recollir a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) o descarregar a <https://seu.rubi.cat/catalogoTramites/show/549> i presentar-la a qualsevol de les dues OAC, situades a:
 - [OAC centre](#):
c/ de Narcís Menard. 13-17
 - [OAC Les Torres](#):
Rambleta de Joan Miró s/n (davant de l'edifici Rubí Forma)
- Presencialment al servei (cita prèvia), al telèfon 93 5887000 en horari d'atenció al públic, o al correu electrònic mediambient@ajrubi.cat (cal advertir que si es fan servir aquests canals no hi haurà registre de les actuacions al no tractar-se dels canals oficials regulats).

9.- COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVUACIÓ

Compromís	Indicador	Fita
1.- Oferir un servei de recollida de residus de qualitat i satisfactori	Índex de qualitat del servei d'acord amb les prescripcions del contracte.	≥9
	Puntuació global de satisfacció del servei d'acord amb enquesta del servei.	≥5
2.- Tenir un servei de deixalleria satisfactori	Puntuació global de satisfacció del servei d'acord amb enquesta del servei.	≥5
3.- Donar informació actualitzada dels costos dels tractaments de residus	Publicació a la web amb informació anual dels costos.	Publicació 1 vegada/any
4.- Oferir un servei de neteja viària de qualitat i satisfactori	% del grau de compliment d'escombrada manual a les zones d'ús intensiu de 7 dies/setmana.	99%
	% del grau de compliment d'escombrada amb aigua a pressió a les zones d'ús intensiu d'1 dia/setmana (quan les condicions climatològiques permeten la prestació normal del servei).	90%
	Índex de qualitat del servei d'acord amb les prescripcions del contracte de recollida de residus i neteja viària.	≥9
	Puntuació global de satisfacció del servei d'acord amb enquesta del servei.	≥5
5.- Mantenir un servei de neteja d'escoles públiques, equipaments i dependències municipals de qualitat i satisfactori	Índex de qualitat del servei d'acord amb les prescripcions del contracte de neteja d'escoles i equipaments.	≥6
	Puntuació global de satisfacció del servei d'acord amb enquesta del servei.	≥5
6.- Continuar el servei d'educació ambiental i assegurar un bon nivell de satisfacció dels usuaris	Publicació a la web de la Memòria anual del Servei d'Educació	Publicació 1 vegada/any
	Puntuació global de satisfacció del	≥6

	servei d'acord amb enquesta del servei.	
--	---	--

10.- DATES D'ELABORACIÓ DE LA CARTA I COMPROMÍS D'ACTUALITZACIÓ

Aquesta carta té naturalesa reglamentària. És per tant una norma vinculant per a l'Administració i per les persones usuàries i pot ésser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en l'apartat 8 d'aquesta carta, així com també en via administrativa.

El contingut es revisarà i actualitzarà cada 4 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/la responsable de la Unitat de Gestió de Residus i Neteja.