

Carta de servei

Servei de Gestió de Residus i Neteja urbana



Definició del servei

El Servei de Gestió de Residus i Neteja Urbana de l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols és el servei municipal encarregat de garantir la correcta gestió dels residus generats al municipi, la neteja dels espais públics i la promoció de la recollida selectiva i la prevenció de residus.

El servei gestiona la recollida domèstica i comercial porta a porta, la deixalleria municipal i la deixalleria mòbil, la recollida d'oli de cuina usat i tèxtil, així com els serveis de voluminosos i poda. També impulsa activitats de sensibilització i educació ambiental adreçades a la ciutadania, als comerços i als centres educatius.

Els serveis s'organitzen en quatre grans àmbits:

- Recollida de residus: recollida domèstica, comercial porta a porta, deixalleria, deixalleria mòbil i fraccions específiques (oli de cuina, tèxtil, voluminosos i poda).
- Gestió de residus: control i seguiment de les diferents fraccions amb SCRAPS, recuperadors per valorització i de tractament per eliminació.
- Sensibilització i educació ambiental: campanyes, tallers escolars, visites a la deixalleria, i accions de comunicació ciutadana i comercial.
- Neteja urbana: Neteja viària i neteja de platges



Organització del servei



Nom del Serveip	Servei de Gestió de residus i Neteja urbana
Adscripció a l'organigrama	Àrea de serveis del territori
Adreça	Edifici Les Vetlladores, c/ del Mall 57-61
Horari	Dies hàbils, de 9:00 a 14:00 h.
Telèfons	Gestió de residus i neteja: 972 32 70 03 Recollida de voluminosos i poda: 900 102 605
Adreces electròniques	Seu electrònica: https://ciutadania.guixols.cat Correu electrònic: netejiaviaria@guixols.cat Web municipal del servei: www.guixols.cat/mesnet



La prestació dels serveis

A continuació es descriuen els principals serveis que presta l'Àrea de Gestió de Residus i Neteja Urbana de l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols.

1. Recollida domèstica

El servei de recollida domèstica recull els residus generats a les llars del municipi. Als diferents barris hi ha bateries de contenidors amb les cinc fraccions de recollida selectiva.

Fraccions recollides

- **Orgànica (contenedor marró)**: restes de menjar, fruita i verdura, pòsit de cafè, closques d'ou, paper de cuina brut i petites restes vegetals.
- **Envasos lleugers (contenedor groc)**: envasos de plàstic, llaunes, brics i paper d'alumini.
- **Paper i cartró (contenedor blau)**: caixes, diaris, revistes i bosses de paper.
- **Vidre (contenedor verd)**: ampolles i pots de vidre sense taps.
- **Rebuig (contenedor gris/negre)**: residus no reciclables, com ara bolquers, residus d'higiene, esponges, guants i mascaretes.

Els residus s'han de dipositar a partir de les 20 h. A la zona centre, a causa de les dimensions dels carrers, les illes de contenidors s'instal·len a partir de les 17 h i es recullen el matí següent.

2. Recollida comercial (RECOM)

El servei RECOM està destinat a comerços, establiments de restauració, hotels, oficines i activitats econòmiques que generin residus assimilables als municipals. Funciona en modalitat porta a porta o mitjançant contenidors de carrer, en funció de la fracció i el volum generat. Dona servei a més de 400 establiments al municipi.

3. Deixalleria municipal

La deixalleria és un equipament controlat per a la recepció de residus especials, peril·losos o voluminosos que no es poden dipositar als contenidors de la via pública. Hi poden accedir els particulars, autònoms i empreses al corrent del pagament de la taxa de residus, amb la targeta de la deixalleria. Per obtenir-la cal presentar el rebut de la taxa a l'entrada del recinte.

Horari: de dilluns a dissabte, de 9.00 a 12.45 h i de 15.00 a 17.45 h.

4. Deixalleria mòbil

La deixalleria mòbil és un servei itinerant de recollida de residus especials als diferents barris del

municipi. Opera en torn de matí (10.00–13.00 h) o de tarda (16.00–19.00 h), alternant setmanalment. El calendari de parades es publica al web municipal.

Residus admesos: tèxtil, petits electrodomèstics, plàstic dur, informàtica, fusta, olis vegetals, vidre pla, ferralla, aerosols, cosmètics, piles, tòners, bombetes, cables elèctrics, bateries, radiografies i residus especials en petites quantitats. Cal disposar de la targeta de la deixalleria i lliurar els residus directament al personal del servei.

5. Recollida de voluminosos i poda

Recollida porta a porta de mobles, objectes voluminosos i restes vegetals de jardins particulars, prèvia cita:

- Telèfon: 900 102 605 (contestador automàtic)
- Correu electrònic: trastos@guixols.cat

Cal indicar nom i telèfon de contacte. L'empresa gestora es posarà en contacte per concertar la recollida. Els residus s'han de dipositar el dia i l'hora acordats. L'abandonament de residus a la via pública sense autorització pot comportar sancions de fins a 400 €.

A les urbanitzacions hi ha caixes de poda per a grans volums de restes vegetals.

6. Recollida d'oli de cuina usat

El municipi disposa de 17 contenidors per a la recollida d'oli de cuina usat, distribuïts per diferents punts del territori. L'oli recollit es destina a la producció de biodièsel o a la fabricació de sabons i lubricants.

7. Recollida de tèxtil

El municipi compta amb 14 contenidors de recollida de roba usada distribuïts per diferents punts del territori. La recollida selectiva del tèxtil prioritza la reutilització i, quan no és possible, el reciclatge de fibres.

8. Gestió dels residus

L'Ajuntament fa el seguiment dels residus recollits i lliurats als SCRAPs responsables de cada fracció, així com als gestors autoritzats per a la gestió dels residus especials recollits a la deixalleria municipal i la deixalleria mòbil. Aquest seguiment inclou el control econòmic dels ingressos derivats de la valorització de les fraccions selectives i de les despeses associades al tractament i la disposició final dels residus.

L'objectiu final és minimitzar l'eliminació de residus, prioritant la valorització material i la recuperació per davant de la disposició final, en línia amb la jerarquia de residus establerta per la normativa vigent.

9. Sensibilització i educació ambiental

L'Àrea de Gestió de Residus i Neteja Urbana desenvolupa activitats de sensibilització adreçades a la

ciutadania, als centres educatius i al sector empresarial.

Les campanyes inclouen accions per reduir problemàtiques identificades —deposició d'excrements d'animals de companyia, millora de la separació selectiva—, accions de sostenibilitat en esdeveniments municipals i campanyes de reducció del malbaratament alimentari adreçades a restaurants, hotels i menjadors escolars.

En l'àmbit educatiu s'ofereixen tallers i xerrades per a tots els nivells, des d'educació infantil fins a batxillerat i grau mitjà, i visites guiades a la deixalleria per a alumnat de primària i secundària.

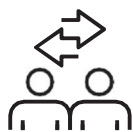
10. Neteja viària

El servei de neteja viària manté els espais públics en condicions d'higiene i salubritat. Les actuacions inclouen l'escombrat manual i mecànic, el buidatge de papereres, la neteja amb aigua a pressió i la retirada d'abocaments. En esdeveniments o situacions d'urgència es despleguen dispositius reforçats. També es considera de la Neteja de platges i dels camins de ronda



Compromisos de qualitat

Compromís	Indicador	Fita anual
Garantir la recollida de les fraccions selectives en els dies i horaris establerts	% de recollides realitzades en el dia programat	$\geq 90\%$
Atendre les incidències notificades en un termini adequat	Temps mig de resposta a incidències	< 5 dies hàbils
Atendre les queixes notificades en un termini adequat	Temps mig de resposta a les queixes	< 10 dies hàbils
Garantir que la deixalleria és operativa en els horaris publicats	% de jornades obertes en horari publicat	$\geq 95\%$
Informar i sensibilitzar la ciutadania en matèria de residus	Nombre d'accions de sensibilització anuals	≥ 10
Millorar els índexs de reciclatge any rere any	% de recollida selectiva sobre el total de residus	Increment anual ≥ 0
Obtenir les millors condicions econòmiques en la valorització dels residus recollits selectivament	Ingressos totals obtinguts per la valorització de fraccions selectives (€/any)	Increment anual ≥ 0



Drets i deures dels usuaris

1. Teniu dret a:

- Utilitzar els serveis municipals de recollida de residus, mitjançant el pagament de la taxa i/o preu públic corresponents, en els termes que estableix la present Ordenança.
- Conèixer els horaris i condicions de lliurament dels residus.
- Tenir accés a elements de contenció diferenciats per separar les diferents fraccions de residus, en aquells sectors de recollida a través de contenidors instal·lats a la via pública.
- Utilitzar el servei de Deixalleria d'acord amb la normativa establerta.
- Utilitzar el servei de recollida de residus voluminosos.
- Exigir que els seus residus siguin correctament tractats per tal que es garanteixi el màxim reciclatge i el mínim impacte ambiental.
- Ser informats de les dades de la producció de residus i l'impacte que generen sobre el medi ambient.
- Formular suggeriments, queixes, avisos o denúncies en matèria de gestió dels residus a través dels mitjans que l'Ajuntament posi al seu abast.
- Participar en la gestió dels residus utilitzant les eines de participació ciutadana habilitades per l'Ajuntament.
- Rebre respostes fonamentades a les seves peticions.
- Ser informats del cost econòmic de la gestió dels residus i de l'ús que es fa de la seva taxa.
- Rebre bonificacions i/o exempcions de pagament de la taxa. Aquesta matèria quedarà regulada a les ordenances fiscals corresponents.

2. Teniu el deure de:

- Reduir la quantitat, el volum i la perillositat dels residus generats.
- Dipositar i lliurar els residus al servei de recollida conforme als requeriments que estableixi l'Ajuntament tant pel que fa a l'hora com a les condicions de lliurament establertes als annexos. Els serveis municipals poden rebutjar la recollida dels residus que no hagin estat convenientment presentats i lliurats pels usuaris, d'acord amb el que s'estipula en la present Ordenança.
- Preveure un espai a l'habitatge per a la separació de residus reciclables, que permeti la col·locació dels diferents contenidors per la separació dels residus en origen (1 per paper-cartró, 1 per envasos de vidre, 1 per envasos lleugers, 1 per matèria orgànica i 1 per la resta de residus domèstics).
- Preveure un espai comunitari per l'emmagatzematge transitori de fluorescents, piles i residus especials. Aquests residus no solen generar-se en un habitatge en quantitats suficients com per justificar un viatge a les deixalleries o contenidors especialitzats. Per

consegüent, la previsió d'un espai arquitectònic per contenidors per aquests residus en els blocs d'habitatges col·lectius s'ha de tenir en compte en la fase de disseny.

- Dipositar la fracció rebuig en bosses tancades dins dels contenidors corresponents.
- Utilitzar correctament els contenidors de recollida selectiva i, en conseqüència, no dipositar-hi residus que no siguin els que corresponguin.
- Optimitzar la capacitat dels contenidors, especialment en el cas del cartró i dels envasos lleugers, per això les caixes de cartró s'han de dipositar plegades i cal reduir el volum dels residus d'envasos abans de dipositar-los als corresponents contenidors o bosses. En cas que la capacitat dels contenidors estigui exhaurida, no es podran abandonar residus fora dels contenidors, s'hauran de dipositar els residus en uns altres contenidors de la mateixa fracció que no estiguin saturats.
- Tancar les tapes dels contenidors que s'hagin utilitzat.
- Portar al servei de Deixalleria tots aquells residus que no siguin objecte de recollida convencional i siguin admesos per aquesta instal·lació.
- En el cas de voler lliurar un residu voluminós al servei de recollida establert per l'Ajuntament, caldrà comunicar-ho prèviament a l'empresa de recollida municipal i ajustar-se a les condicions establertes.
- Col·laborar en la consecució dels objectius municipals en matèria de prevenció i reciclatge de residus.
- Pagar les taxes i/o preus públics corresponents fixats per l'Ajuntament.
- Denunciar els incompliments de la present Ordenança observats en d'altres usuaris del servei i les anomalies en la gestió del servei.
- No és permès abocar cap tipus de residu (incloent-hi l'oli usat) a la xarxa de clavegueram ni a la xarxa d'aigües pluvials.
- No és permès en cap cas dipositar residus en estat líquid, o susceptibles de generar líquids, a l'interior de contenidors, bujols i cubells, ni cendres o altres materials encesos o calents, materials explosius o perillosos per la seguretat i salut de les persones.
- Es prohibeix dipositar o abandonar els residus fora dels contenidors.
- Es prohibeix la incineració de qualsevol tipus de residus, llevat que existeixi autorització expressa per part de l'òrgan competent.
- Es prohibeix el triatge i la recollida de qualsevol residu de la via pública o de l'interior dels contenidors sense autorització municipal.
- Cal respectar l'espai reservat als contenidors i no és permès desplaçar-los de la seva ubicació.
- Col·laborar amb l'Ajuntament i els serveis que aquest dissenyi en totes aquelles iniciatives encaminades a potenciar la prevenció, la reutilització, la preparació per a la reutilització i el reciclatge dels residus en general.



Presentació de suggeriments i queixes

L'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania diversos canals per formular consultes, queixes, propostes o suggeriments sobre els serveis o l'activitat municipal.

Aquestes comunicacions es poden presentar:

- A través de la seu electrònica municipal: <https://ciutadania.guixols.cat>
- Presencialment a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC)
- Per telèfon, trucant al 972 32 70 03
- Per correu electrònic, a l'adreça netejaaviaria@guixols.cat



Recomanacions per obtenir un bon servei

Recollida domèstica Depositeu els residus al contenidor de la fracció corresponent i traieu-los a partir de les 20 h. No deixeu bosses fora dels contenidors ni a la via pública. Plegueu els cartrons i reduïu el volum dels envasos abans de llençar-los.

Recollida comercial (RECOM) Traieu els residus en la fracció i l'horari establerts al vostre calendari de recollida.

Deixalleria municipal Accediu-hi amb la targeta de la deixalleria en vigor. No hi depositeu materials no admesos, com ara residus barrejats, medicaments, bateries de liti o residus industrials. Consulteu la llista de materials acceptats abans d'acudir-hi.

Deixalleria mòbil Consulteu prèviament el calendari de parades al web municipal. Lliureu els residus directament al personal del servei i no els deixeu fora de l'horari establert. Cal disposar de la targeta de la deixalleria.

Recollida de voluminosos i poda Sol·liciteu la recollida amb antelació i depositeu el residu el dia i l'hora que us indiqui l'empresa gestora. No abandoneu mobles ni restes de poda a la via pública sense autorització prèvia; pot comportar sancions de fins a 400 €.

Oli de cuina usat Guardeu l'oli en una ampolla de plàstic amb tap fins que estigui plena i porteu-la al contenidor específic més proper. No l'aboqueu mai al clavegueram. Si el contenidor és ple, truqueu al telèfon que hi figura.

Tèxtil Depositeu la roba neta en una bossa tancada. El calçat ha d'anar lligat per parelles. No deixeu bosses a terra al costat dels contenidors.

Sensibilització i educació ambiental Per sol·licitar tallers, xerrades o visites a la deixalleria per a centres educatius, contacteu amb anticipació per garantir la disponibilitat de dates.

Neteja viària Feu ús de les papereres per a residus generats a la via pública. No aboqueu cap residu als embornals ni a la xarxa d'aigües pluvials. Per notificar incidències de neteja, contacteu amb el servei pels canals habituals.



Mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment

Quan es detecti un incompliment imputable a l'empresa adjudicatària del servei, se li comunicarà per correu electrònic amb indicació de la incidència i el requeriment de correcció. Si la incidència és recurrent, l'Ajuntament establirà les mesures correctores necessàries i fixarà un termini per a la seva implementació.

Quan la incidència sigui atribuïble a la gestió municipal, la responsable del servei analitzarà les causes i adoptarà les mesures adequades.



Seguiment i avaluació

Es farà una avaluació anual del grau de compliment dels diferents indicadors, aplicant les mesures corresponents segons el procediment indicat al punt anterior.



Règim econòmic

Els serveis de recollida i gestió de residus estan inclosos en la taxa d'escombraries que s'aplica a tots els habitatges i activitats del municipi. L'accés a la deixalleria municipal requereix la targeta del servei, que s'atorga als contribuents al corrent de la taxa.

La resta del Serveis oferts es cobreixen a través dels diferents impostos que es paguen al municipi.