Ajuntament de Sallent,
Cabrianes i Cornet

CARTA DE SERVEIS DE MANTENIMENT I MILLORA DE L'ENTORN

DESCRIPCIÓ

Servei que s'encarrega de donar una solució integrada a la necessitat de gestió dels residus municipals i mantenir nets els espais públics.

UNITAT RESPONSABLE

Regidoria responsable: Serveis tècnics municipals.

Regidor responsable: Miquel Estruch (estruchcm@sallent.cat)

Missió i valors: La nostra missió és garantir un espai públic net, segur i de qualitat incidint-hi mitjançant tots els serveis municipals de manteniment que es duen a terme a l'espai públic.

Els nostres valors són la proximitat amb la ciutadania, l'eficàcia i l'eficiència per obtenir els millors resultats amb el mínim cost possible, la professionalitat i el compromís amb els nostres projectes.

SERVEIS

1. Deixalleria

Adreça: Camí de Cabrianes (Sector el Guix)08650

Contacte: Tel. 938 371 357

Horari: Dilluns, dimarts i dissabtes de les 11 a les 14 h; dimecres, dijous i divendres de les 16 a les 19 h.

Servei de recollida porta a porta d'objectes voluminosos.

Horari : Dilluns, dimarts i dissabtes d'11.00 a 14.00 h. Dimecres, dijous i divendres de 16.00 a 19.00 h

Servei de deixalleria mòbil. Horari: Primer i tercer diumenge de cada mes de 8.30 a 10.00 h a la Plaça Catalunya, a la zona del mercat municipal. A Cabrianes, la trobaràs el primer dijous de cada mes de 17.00 a 18.00 h a la Plaça de la Vinya.

2. Recollida de residus

Servei que s'encarrega de la recollida d'aquells residus generats en els domicilis particulars, els comerços, les oficines i els serveis.

Adreça: Parc Ambiental de Bufalvent - Carretera Pont de Vilomara km 2.608243 – Manresa

Contacte: Tel. 937 433 407

Horari: De dl. a dv. de 8:00 a 14:30 h

3. Tractament de residus

Servei que s'encarrega de donar una solució integrada a la necessitat de gestió dels residus municipals

Adreça: Parc Ambiental de Bufalvent - Carretera Pont de Vilomara km 2.608243 – Manresa

Contacte: Tel. 937 433 407

Horari: De dl. a dv. de 8:00 a 14:30 h

TRÀMITS RELACIONATS

Recollida de residus, des del Consorci del Bages per a la gestió de residus:

Sol·licitud d'entrada de residus

Informació del Catàleg de tràmits AOC

Oficina Municipal d'Informació i Atenció al Ciutadà (OMIAC)

NORMATIVA REGULADORA

L'Ajuntament de Sallent disposa del Reglament del servei públic de recollida de residus amb control d'accés i identificació d'usuaris, i es regeix per la Llei reguladora de les bases del Règim Local, Llei 7/1985, de 2 d'abril i la llei del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, Llei 39/2015, d'1 d'octubre.

DRETS I DEURES DELS USUARIS I USUÀRIES

Teniu dret a:

1. Rebre atenció per part d'una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
2. Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les sol·licituds realitzades.
3. Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les peticions.
4. Rebre un tracte respectuós i àgil, obtenint informacions entenedores i complertes.
5. Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals prestats per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial o online)
6. Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la pròpia intimitat.
7. Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions amb absoluta llibertat.
8. Rebre consulta periòdica sobre la percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

Heu de complir amb el deure de:

1. Utilitzar correctament els contenidors de recollida selectiva i, en conseqüència, no dipositar d'altres residus que no siguin els que corresponguin.
2. Es prohibeix dipositar o abandonar els residus fora dels contenidors.

3. Es prohibeix esquinçar, arrencar i llançar a l'espai públic cartells, anuncis, pancartes i objectes similars.
4. Es prohibeix abandonar mobles a la via pública, fora de les condicions establertes per l'Ajuntament.

COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVALUACIÓ

Els nostres compromisos són:

- Contribuir a la sensibilització ambiental mitjançant la col·laboració amb les entitats i publicant periòdicament informació sobre l'activitat del servei als canals de comunicació municipal.
- Respondre els dubtes i qüestions rebudes presencialment, per telèfon o mitjançant les xarxes socials amb la màxima celeritat possible.

Els indicadors anuals per mesurar els nostres compromisos:

- Residus generats per habitant.
- Nombre de persones usuàries a la deixalleria.
- Percentatge del reciclatge.

MECANISMES DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

La ciutadania té dret a formular queixes, suggeriments i propostes d'actuació o millora amb relació al funcionament dels serveis públics.

El tràmit es pot fer:

- Telemàticament a través de *Queixes, suggeriments i propostes*
- Presencialment a l'Ajuntament de Sallent, Cabrianes i Cornet de dilluns a divendres en horari de 7.30 a 14.45 (i dimarts horari ininterromput fins a les 18.00 h).

APROVACIÓ, ACTUALITZACIÓ I RENDIMENT DE COMPTES

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada al Ple Municipal de l'Ajuntament de Sallent el dia 20 de desembre de 2022.

El contingut es revisarà i actualitzarà un cop l'any 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.

El retiment 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.

Data d'actualització de la carta de serveis: anual.

Última actualització: desembre 2024