



## ACTA DE LA SESSIÓ INFORMATIVA DE PRESENTACIÓ

Dimarts 21 de febrer a les 18.30 a l'Auditori de la Masia de Can Cortès (Camí Reial, 142).

### Ordre del dia

18.30	<b>Benvinguda i presentació</b> Jordi Plaza Regidor de Festes Populars, Fires, Mercats, Medi Natural, Gestió Ambiental, Pagesia i Urbanisme
18:45	<b>Presentació del procés participatiu</b> Alba Fort, ENTORNa3
19:00	<b>El servei de neteja viària i deixalleria</b> Esther Estadella, tècnica de l'Àrea de Medi Ambient de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans.
19.30	<b>Espai participatiu</b> Dinamitzat per ENTORNa3

### Benvinguda i presentació

Jordi Plaza, Regidor de Festes Populars, Fires, Mercats, Medi Natural, Gestió Ambiental, Pagesia i Urbanisme dona la benvinguda i fa la presentació del procés participatiu, agraint i presentant els ponents de la sessió. Agraeix també la presència dels veïns i veïnes.

D'aquesta manera dona inici al procés participatiu, que inclou aquest acte per presentar i debatre sobre el servei de neteja viària i deixalleria, així com rutes veïnals per les diferents zones del municipi, entre altres. Amb aquest procés es vol donar veu a la ciutadania sobre els serveis de neteja viària i deixalleria, recollir les possibles propostes de millora a incorporar en un futur, i si es prefereix una gestió directa o indirecta d'aquests.

Explica també que en paral·lel al procés s'ha creat una comissió de seguiment mixta, amb representació de tots els grups municipals de l'Ajuntament, representants dels tècnics i tècniques de l'Ajuntament i dels veïns i veïnes del municipi. La comissió s'encarregarà de realitzar una memòria on s'expliqui si es viable o no la gestió directa dels serveis i quina seria la millor fórmula per realitzar-ho.

### Presentació del procés participatiu



L'Alba Fort, de l'empresa encarregada de gestionar el procés participatiu ENTORNa3, explica els objectius del procés:

- Determinar quins són els aspectes de millora del servei de neteja viària i de deixalleria.
- Recollir propostes de millora respecte aquests aspectes.
- Potenciar el coneixement de la ciutadania sobre aquests serveis.
- Conèixer l'opinió sobre quin tipus de gestió (directa o indirecta) seria més favorable.

Per arribar a aquests objectius, s'han establert diferents fases del procés:

- Fase d'informació: del 15 al 21 de febrer
- Fase de deliberació i aportació de propostes: del 21 de febrer al 19 de març
- Fase de gestió de dades (interna): del 20 al 26 de març
- Fase de priorització: del 27 al 02 de març
- Fase de retorn: del 03 al 07 d'abril

Donades les característiques dels serveis i l'experiència pròpia sobre aquests en altres processos participatius, s'han establert uns temes a tractar, tot i que la ciutadania podrà ampliar-los. Aquests són:

#### **Neteja viària:**

- Programació, zones i freqüències del servei
- Taques i petits residus a terra
- Neteja al voltant dels contenidors, penjadors i bosses del porta a porta
- Mobles o voluminosos abandonats a la via pública
- Orins i excrements de gos
- Fulles d'arbrat, pol·len i fruits
- Papereres via pública
- Neteja de pintades a la via pública
- Maquinària de neteja viària (estat, soroll, ...)
- Vigilància i sancions
- Informació i sensibilització a la ciutadania i activitats comercial

#### **Deixalleria:**

- Ubicació i horaris
- Atenció del personal
- Residus acceptats
- Sensibilització i informació del servei
- Servei deixalleria mòbil: ubicacions, horaris
- Espai de reutilització
- Bonificacions i taxes

S'explica que independentment del resultat del procés, així com de la valoració de voler una gestió directa o indirecta, totes les propostes de millora es tindran en compte per aplicar-les



en un futur servei dins els límits del pressupost disponible actual, mitjançant la prioritització de les propostes, o amb possibles ampliacions de pressupost dels futurs serveis.

A continuació s'explica com es pot participar en el procés:

- L'**enquesta** és pública des del dia d'avui al portal [participa.palauplegamans.cat](http://participa.palauplegamans.cat) i per a cada servei es poden escollir els temes a millorar i aportar-hi propostes.
- També es realitzaran **punts informatius** per tal de resoldre dubtes i ajudar a resoldre l'enquesta, disminuint així l'escletxa digital. Durant els propers dissabtes també es realitzaran **rutes veïnals** amb l'objectiu de veure mitjançant treball de camp quines són les incidències més recurrents i obtenir els punts forts i febles de la zona a estudi en relació al servei de neteja viària.
- Finalment hi ha les sessions informatives i participatives. La d'avui és la que dona el tret de sortida al procés, però el 29 de març es realitzarà la **sessió de prioritització**, on es veurà quines propostes són les indispensables o més importants.
- El retorn del procés es realitzarà a principis d'abril.

## Presentació del servei de neteja viària i deixalleria

---

Esther Estadella explica a continuació el detall dels dos serveis.

### Neteja viària:

Actualment el contracte és amb una empresa externa i té un cost d'aproximadament 650.000€.

Dins el contracte hi ha les següents tasques:

- Escombrada manual.
- Escombrada mecànica.
- Buidat de papereres.
- Serveis específics de neteja (abandonaments, actuacions urgents, neteja per fenòmens climatològics...).
- Reforç en època de caiguda de fulles.
- Neteja del mercat setmanal.
- Neteja per actes i festes al carrer.
- Neteja grafitis en espais públics.
- Control dels serveis a través de GPS.

Els recursos que hi ha disponibles per realitzar aquestes tasques són:

- 7 peons
- 2 maquinistes
- 1 cap d'equip

A més, hi ha personal d'organització, com la coordinadora i l'administrativa, que no tenen una dedicació del 100% en aquest servei. Aquest personal s'organitza en 2 torns, un equip de



dilluns a divendres i un de dimarts a dissabtes. A més hi ha un reforç d'una persona els diumenges.

Pel que fa als recursos materials del servei, aquests són:

- 2 escombradores
- 2 patinets elèctrics
- 3 vehicles lleugers
- 4 camionets/furgons
- 1 camió cisterna
- Nau compartida amb el servei de recollida de residus

Tots els vehicles són propietat de l'Ajuntament (ja sigui d'anteriors contractes i ja estan pagats, o perquè l'Ajuntament els ha comprat). Just ara el contracte està prorrogat i molts vehicles s'han hagut de donar de baixa. L'Ajuntament està en procés de licitació per l'obtenció de nous vehicles elèctrics.

Pel que fa a l'organització del servei, s'han estudiat les necessitats del municipi i es programa segons la necessitat de neteja. Hi ha 3 nivells:

- Nivell 1: és el que correspon al centre ja que és la zona que s'embruta més. Compta amb 4 dies d'escombrada manual a la setmana.
- Nivell 2: compta amb 2 dies d'escombrada manual a la setmana.
- Nivell 3: 1 dia d'escombrada manual a la setmana.

A més de l'escombrada manual, també hi ha la mecànica.

Donats aquests nivells de necessitat, els recursos materials i personals dels que es disposa, i els metres quadrats de places, carrers i parcs es fa una distribució del municipi i hi ha diferents sectors. Així doncs, el municipi està dividit en 19 sectors i cada sector en carrers, parcs i places.

- MOT= itineraris escombrada manual
- MET = escombrada mecànica

Cada sector té uns dies i programacions diferents, donant així la configuració definitiva del servei, tot i que sempre hi pot haver incidències o imprevistos. Cal tenir en compte que inicialment no es passava per tots els barris cada setmana amb escombrada manual, només amb escombrada mecànica, i ara es fan els 2 tipus de servei.

#### Deixalleria:

Actualment el contracte és amb una empresa externa i té un cost d'aproximadament 97.500 €.

Dins el contracte hi ha les següents tasques:

- Atenció al públic, recepció i control d'entrades i sortides de residus.
- Avisar als transportistes i gestors pel buidat de les caixes.
- Distribuir les saques per a la recollida de restes vegetals.
- Mantenir el funcionament de l'espai de reutilització.



- Servei de lloguer de vaixella reutilitzable.
- Tasques de manteniment i subministres de la instal·lació:
  - Neteja de la deixalleria.
  - Manteniment dels contenidors, caixes i compactadores (contingut).
  - Manteniment dels elements d'extinció d'incendis, control de plagues, etc.
  - Subministrament elèctric i de telefonia mòbil.
  - Programa informàtic.

L'horari de la deixalleria és de dimarts a dissabte i diumenges al matí. Hi ha 2 persones, excepte els dijous que només n'hi ha una per organització del personal i donar compliment a l'horari.

Cal tenir en compte que fa poc va canviar la definició de deixalleria a nivell de normativa. Ara les deixalleries són centres de recepció d'objectes perquè puguin ser reutilitzats, i no només pensant en el reciclatge. Així doncs, en els propers anys cal donar més vida a la zona de reutilització.

La deixalleria també compta amb unes taxes segons uns límits mensuals i només per aquells residus que tenen un cost per l'Ajuntament, encara que tots tinguin un cost de transport. També hi ha bonificacions pel fet de portar residus a la deixalleria. El transport i el tractament dels residus ja és un cost directe de l'Ajuntament.

A la pàgina web de l'Ajuntament hi ha informació sobre el servei de deixalleria. És important que la ciutadania tingui tota la informació per poder donar la seva opinió.

## Torn de preguntes

---

**Pregunta 1. Es considera que no és cert que diàriament hi hagi neteja. A vegades és un cop al mes.**

És un contracte prorrogat i s'està esperant a que arribi la nova maquinària, que ajudarà a complir amb la programació. El que s'ha exposat és el teòric i a vegades hi ha incidències que impedeixen realitzar correctament la programació.

**No es veu la neteja manual i la mecànica no és un cop per setmana. Es passen 2, 3, 4 setmanes sense que passin. També exposa la problemàtica dels plataners i de les moreres.**

Amb la nova maquinària que ha d'arribar es podrà complir millor la programació establerta.



**Pregunta 2:** Un altre problema és que no se sap el dia que passa la màquina i els vehicles aparcats priven que es faci una correcta neteja. Es podria avisar per a que no s'aparqui?

Abans sí que es feia aparcament quinzenal. Ara amb els bufadors ja no caldria realitzar moviments de cotxes. En alguns casos també es prohibeix l'aparcament un dia en concret per poder fer una neteja més a fons.

**Pregunta 3:** Comenta que la vaixella reutilitzable està molt bé. Pel que fa a la neteja viària, el que cal és més mà d'obra. La maquinària és necessària, però cal més gent. El centre és on hi ha d'haver més servei (en teoria), però els veïns del centre paguen igual que els que viuen fora. L'escola Palau o la Rambla del Sol no es netegen suficient. No s'està complint l'organització explicada. El gran problema és que falta mà d'obra o la gestió no està ben muntada. Es considera que no està bé que hi hagi 2 persones netejant al mateix lloc i en altres zones cap. També manquen papereres, per exemple al Camí Reial.

S'ha demanat a la Diputació un estudi per veure on instal·lar les papereres, segons uns criteris de tipologia de carrer, de vorera, aflluència, etc. El problema és que molta gent les utilitza per esquivar el porta a porta.

**Pregunta 4:** Es pregunta sobre quins són els reptes que té l'Ajuntament pel que fa a neteja viària, els reptes que s'han detectat.

Principalment són els punts que s'han previst a l'enquesta. Pel que fa a properes passes, l'Ajuntament té prioritat per la comanda de papereres, perquè s'ha detectat que realment en falten en algunes zones, així com millorar la problemàtica amb els excrements de gossos.

El regidor apunta a que els reptes del govern són la reorganització del servei perquè sigui el més efectiu possible i es compleixi, poder garantir l'accessibilitat de tot el servei a totes les zones (hi ha zones molt allunyades) i recollir les preocupacions dels veïns i veïnes del poble gràcies a aquest procés i millorar el servei.

Els dos serveis del procés són serveis que han de tenir una millora continua.

**Pregunta 5:** Manca comunicació. Per altra banda, a Can Cortés la problemàtica més greu és amb els excrements de gos. Això no és un problema del servei, sinó d'incivisme. A més, les papereres no es buiden cada dia.



Hi està d'acord. És un problema més d'educació de la ciutadania que el que es pugui fer des del servei o des de l'Ajuntament. Pel que fa a les papereres, és impossible buidar-les cada dia i a aquest fet s'afegeix que la ciutadania hi deixa bosses d'escombraries per saltar-se el porta a porta. Amb aquestes problemàtiques el que es pot fer són campanyes de conscienciació. Tampoc es poden canviar totes les papereres per unes altres, és molt difícil.

**Pregunta 6: Entén que els dos contractes es troben molt ajustats econòmicament. Pregunta si es podran afegir millores.**

El regidor explica que el pressupost és el del contracte de la licitació que es va fer. En cas que s'internalitzés el servei, hi hauria més marge de maniobra en la part econòmica i seria més flexible també a nivell de serveis. Però aquesta informació és la que sortirà de la memòria que s'està realitzant des de la comissió.

**Pregunta 7: A l'enquesta es pregunta pel tipus de gestió que es vol dels dos serveis. Es pregunta si la ciutadania té la suficient informació per poder respondre aquesta pregunta.**

L'Ajuntament facilita la informació i es troba a la plataforma. El problema és la participació que hi pugui haver.

**Per respondre la pregunta correctament, hauria d'anar acompanyada d'un estudi econòmic. Perquè la ciutadania sàpiga què representa cadascun de les opcions.**

Aquesta feina l'està realitzant la comissió. S'està redactant si és viable o no internalitzar els serveis. Si no és viable, no es podrà fer. El que es pregunta a la població forma part d'una enquesta, és per saber l'opinió.

La tècnica explica que s'ha realitzat un estudi preliminar que estableix quines són les despeses del servei. En aquest sentit el contracte es divideix en despeses de personal, despeses d'explotació, despeses generals, benefici industrial i IVA del 10%. En cas de gestió directa, la diferència bàsicament seria l'IVA, donat que no caldria pagar-lo. El cost de personal seria el mateix, però sense IVA, i aquest és el 80% del contracte. Les despeses d'explotació (maquinària, combustible...), en canvi, l'IVA pujaria fins el 21%. Pel que fa a despeses generals, serien les mateixes, però amb un IVA també del 21%. El benefici industrial sí que desapareixeria. Però no és un tema només econòmic, sinó també, per exemple, de la flexibilitat en la contractació. Tot aquest estudi s'ha deixat en mans de la comissió, que és qui estudiarà exactament si és viable o no. El procés



participatiu està encarat més a donar veu a la població sobre les problemàtiques i les propostes de millora.

La pregunta sobre el tipus de gestió no és obligatòria i també hi ha l'opció de no sap/no contesto. La pregunta és més a nivell de voluntat de la ciutadania i no pas a nivell tècnic.

**Pregunta 8: caldria haver fet més comunicació. No es pot esperar que en dos dies es realitzi una ruta veïnal i no s'hagi comunicat a la ciutadania. Caldria haver fet una bustiada del díptic.**

Es proposa que es facin arribar els contactes de les entitats veïnals per poder posar-se en contacte i explicar el procés i les accions que es desenvoluparan.

És cert que la bustiada funciona molt bé, però no es pot fer amb totes les comunicacions i totes les accions que es fan des de l'Ajuntament.

Es dona per finalitzat el torn de preguntes.

## Espai participatiu

ENTORNa3 presenta l'espai participatiu de la sessió. Es reparteixen uns fulls amb diferents caselles per prioritzar les problemàtiques dels dos serveis. Els participants cal que marquin les problemàtiques que els preocupen i que proposin propostes de millora.

Els resultats són els següents:

### PRIORITZACIÓ DE PROBLEMÀTIQUES

PROBLEMÀTIQUES	P. 1	P. 2	P. 3	P. 4	P. 5	P. 6	TOTAL
<b>NETEJA VIÀRIA</b>							
Programació, zones i freqüències del servei	1		1	1	1	1	5
Taques i petits residus a terra							
Neteja al voltant dels contenidors, penjadors i bosses del porta a porta	1	1		1			3
Mobles o voluminosos abandonats a la via pública	1			1	1		3
Orins i excrements de gos		1			1	1	3
Fulles d'arbrat, pol·len i fruits			1	1		1	3
Papereres via pública	1	1	1	1			4
Neteja de pintades a la via pública						1	1
Maquinària de neteja viària (estat, soroll, ...)							
Vigilància i sancions		1			1	1	3





Informació i sensibilització a la ciutadania i activitats comercial	1	1		1		3
Altres (descriu-les)						
<b>DEIXALLERIA</b>						
Ubicació i horaris				1	1	2
Atenció del personal		1			1	2
Residus acceptats	1					1
Sensibilització i informació del servei	1	1	1		1	4
Servei deixalleria mòbil: ubicacions, horaris			1		1	3
Espai de reutilització					1	1
Bonificacions i taxes		1	1	1	1	5
Deixalleria altres (descriu-les)	1					1

Així doncs, de les 6 persones que han participat, les principals preocupacions del servei de neteja viària són:

- Programació, zones i freqüències del servei
- Papereres a la via pública.

Val a dir que la gran majoria de les problemàtiques presentades preocupen, tret de la neteja de pintades, la maquinària i les taques i petits residus a terra.

Pel que fa al servei de deixalleria, en aquest cas hi ha 3 aspectes a tenir en compte que coincideixen entre la majoria d'assistents:

- Bonificacions i taxes
- Sensibilització i informació del servei
- Servei de deixalleria mòbil: ubicacions, horaris

Pel que fa a les propostes de millora proposades pels assistents, són les següents:

<b>PROPOSTES NETEJA VIÀRIA</b>	
Programació, zones i freqüències del servei	Augmentar el personal
	Augmentar els serveis i freqüències
	Millorar la informació dels serveis cap a la ciutadania
	Repartir millor les freqüències entre les diferents zones del municipi. Per exemple, més freqüències a C. de Dalt, la Plana de Can Mayol o als Pins
Fulles d'arbrat, pol·len i fruits	Servei de neteja de reforç en època de caiguda de fulles
	Reorganitzar els serveis quan és temporada de caiguda de fulles per poder augmentar la intensitat en els carrers amb arbres.



	Per exemple a l'Escola Palau, al carrer Folch i Torres o els plataners i les moreres de Can Maiol
Papereres via pública	Augmentar el nombre de papereres.
Neteja al voltant dels contenidors, penjadors i bosses del porta a porta	Accions pels comportaments incívics. També hi ha gent que no viu en els edificis plurifamiliars que hi deixa bosses fora.
Neteja de pintades a la via pública	Reforçar el servei, les parets han d'estar netes per una major qualitat del poble.
Orins i excrements de gos	Aplicar sancions als comportaments incívics.
Informació i sensibilització a la ciutadania i activitats comercial	En general, augmentar la sensibilització pel civisme d'una manera pròxima, barri per barri.
Vigilància i sancions	Sancionar de veritat. No es coneix ningú a qui s'hagi sancionat per algun comportament incívic.
<b>PROPOSTES DEIXALLERIA</b>	
Deixalleria altres	Més neteja a la zona exterior (àrea emergència del porta a porta) Posar vigilància
Ubicació i horaris	Obrir els dilluns ja que el diumenge és quan molts cops es fa neteja.

## Cloenda

Un cop realitzada la part participativa, s'agraeixen les aportacions, es recorda com realitzar l'enquesta i que hi haurà una fase de priorització.

A les 20h es dona per acabada la sessió.