

Carta de Serveis
Departament de Medi
Ambient

Consell Comarcal de l'Anoia

Àrea de
Sostenibilitat i
Territori



Qui som?

Som el Departament de Medi Ambient i formem part de l'Àrea de Sostenibilitat i Territori. Des del Departament de Medi Ambient prestem serveis de recollida i transport de residus en nombrosos municipis de la comarca, gestionem la Planta Comarcal de Compostatge i donem suport o impulsem altres iniciatives i projectes vinculats a la sostenibilitat i medi ambient.



A qui ens dirigim?

El Departament de Medi Ambient treballem principalment per als Ajuntaments de la comarca, ja sigui assumint competències municipals delegades en matèria de residus, tractant a la Planta de Compostatge els residus de fracció orgànica, o oferint serveis diversos vinculats a projectes i iniciatives comarcals o municipals.

Puntualment, col·laborem també amb altres actors o entitats de la comarca.





Recollida de residus

Recollida Porta a Porta i en Àrees Tancades de residus municipals:

El Departament de Medi Ambient presta el servei de recollida i gestió dels residus municipals amb modalitat de recollida Porta a Porta i/o en Àrees Tancades en 19 municipis de la comarca.

En aquests municipis, a banda del servei de recollida habitual de 5 fraccions (orgànica, envasos, paper i cartró, vidre i resta), també es presten serveis complementaris de recollida de residus voluminosos amb cita prèvia, residus especials via deixalleria mòbil o mini-deixalleries, i recollida selectiva en actes, esdeveniments i mercats.

S'ofereix també un servei d'atenció als usuaris del servei, via telefònic i correu electrònic en tots els municipis, i amb atenció presencial en oficina d'atenció en els municipis Porta a Porta.

Vinculat a aquest servei -i en compliment de l'Ordenança reguladora de la gestió dels residus municipals del Consell Comarcal de l'Anoia-, el Departament de Medi Ambient realitzem també inspeccions de possibles infraccions, gestionem i tramitem els corresponents expedients sancionadors i/o requeriments als usuaris del servei.

És l'anomenat model Anoia-verda, d'alta eficiència i excel·lents resultats. Més informació, horaris i aspectes del servei a www.anoia-verda.cat.

Recollida de residus municipals de fracció selectiva:

Des del Departament també prestem el servei de recollida i gestió de les fraccions de selectiva (envasos, paper i cartró i vidre) amb modalitat de contenidors oberts a la via pública, en 4 municipis de la comarca.

En aquests municipis, recollim els residus esmentats generats per les llars, comerços i petites indústries i els transportem a la corresponent planta de recuperació o valorització.



Planta de Compostatge

Gestió de la Planta Comarcal de Compostatge:

Inaugurada l'any 1998 i ampliada al 2006, el Departament de Medi Ambient gestiona la Planta Comarcal de Compostatge, ubicada a Jorba.

A la Planta, rebem i tractem residus provinents de la fracció orgànica recollida als municipis de l'Anoia. El producte resultant del procés de compostatge és el compost, adob biològic per a la millora de sòls agrícoles, que retorna a la comarca a través de l'aplicació al sòl per part dels agricultors anoïencs.

Per al procés de compostatge és necessari mesclar la fracció orgànica amb fracció vegetal (o poda) que actua d'estructurant. A la Planta, doncs, rebem i tractem també la fracció vegetal, poda o restes de jardineria provinent dels municipis de la comarca.



Assessorament tècnic ambiental

Realitzem estudis i informes d'àmbit ambiental, a petició dels interessats, en sectors com la gestió dels residus, l'eficiència energètica, les energies renovables o la gestió forestal, entre d'altres.

En aquest àmbit, destaca la feina que es fa des del Departament de Medi Ambient per promoure les iniciatives i estudiar la viabilitat i implantació de nous models de recollida que garanteixin un augment dels percentatges de recollida selectiva, amb l'objectiu de minimitzar el tractament finalista en dipòsit controlat dels residus. Són diversos els municipis que, a través del Consell Comarcal, han fet el pas a nous models més eficients en aquest sentit.



Campanyes de sensibilització ambiental

El Departament de Medi Ambient promou i impulsa l'estudi, disseny i execució de campanyes de sensibilització i altres actuacions enfocades al foment de la recollida selectiva, la prevenció dels residus i l'eficiència energètica. Aquestes accions estan enfocades tant a la ciutadania en general com, de forma més específica, a escolars, activitats econòmiques, entitats i personal d'ens locals.



Conveni de col·laboració amb les ADF de l'Anoia

Amb l'ànim de donar suport a les tasques realitzades per les Agrupacions de Defensa Forestal de l'Anoia, el Departament de Medi Ambient subscriu anualment un conveni per al finançament econòmic i suport logístic de la Federació d'ADF de l'Anoia, a fi i efecte de finançar actuacions en matèria de manteniment de camins, prevenció i extinció d'incendis.



Seguiment de dipòsits controlats

El Departament de Medi Ambient participa en les comissions de seguiment dels dipòsits controlats de la comarca, és a dir, el Dipòsit Controlat i l'Ecoparc4 als Hostalets de Pierola, el Dipòsit Controlat de Residus Perillosos de Castellolí, i el Dipòsit Controlat de Runes de Pujalt.

Aquestes comissions són convocades pels respectius Ajuntaments i, segons el seu caràcter, hi assisteixen representants polítics i/o tècnics del Departament de Medi Ambient del Consell Comarcal de l'Anoia.



Centre Comarcal de Logística de Biomassa

Amb l'objectiu principal d'aprofitar els recursos forestals del territori mitjançant la transformació de la matèria prima en estella forestal, el Departament de Medi Ambient impulsa el projecte d'un Centre Comarcal de Logística i Subministrament de Biomassa.

Atesa la demanda existent i vista la disponibilitat de biomassa a la comarca, el Consell Comarcal ha considerat que es tracta indubtablement d'un projecte d'interès públic, econòmic i social per a la comarca, ja que impulsaria el desenvolupament d'un model energètic comarcal més sostenible que no només permetria l'obtenció d'energia a través de fonts renovables i de proximitat, sinó que alhora contribuiria a la gestió dels boscos de la comarca, optimitzant i donant valor als recursos forestals dels que es disposa en l'entorn més proper.

Actualment en fases inicials, el projecte pretén oferir una alternativa sostenible i renovable per a la producció de biocombustible sòlid, més concretament en forma d'estella, a la comarca de l'Anoia.



ELS NOSTRES COMPROMISOS

Contactar amb la persona o institució com a màxim en el termini de 15 dies laborables des que arriba la seva sol·licitud al Departament de Medi Ambient, ja sigui relativa a consultes, queixes o propostes.

Assolir, en aquells municipis on es presta el servei de recollida en model d'alta eficiència (porta a porta o en àrees tancades), resultats de recollida selectiva superiors al 60% en pes.

En cas de possibles infraccions informades al Departament de Medi Ambient o detectades, realitzar la inspecció corresponent en un termini màxim de 15 dies laborables.

En el cas de possibles infraccions greus i/o urgents, si així es considera, realitzar la inspecció corresponent com a màxim al següent dia laborable des que s'informa al Departament de Medi Ambient o es detecta.



INDICADORS DE SERVEI

Percentatge de sol·licituds en les que es contacta amb la persona o institució en els 15 dies següents a l'arribada de la seva sol·licitud.

Percentatge en pes de recollida selectiva en cadascun dels municipis on es presta el servei de recollida en model d'alta eficiència (porta a porta o en àrees tancades)

Percentatge d'inspeccions realitzades dins del termini de 15 dies laborables des que arriba la informació de possibles infraccions.

Percentatge d'inspeccions urgents realitzades dins el següent dia laborable des que arriba la informació de possibles infraccions.

DRETS I DEURES

Drets:

Ser atesa per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.

Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.

Conèixer la identitat del personal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.

Ser tractada amb respecte i ser atesa amb agilitat, obtenint informacions entenedores i completes.

Presentar en qualsevol moment queixes i/o suggeriments de millora dels serveis oferts pel Consell Comarcal a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).

Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.

No haver de presentar documents que ja es troben en poder del Consell Comarcal, d'altres administracions o que hagin de ser emesos pels serveis comarcals.

Accedir a tots els serveis en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.

Ser consultada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.

Deures:

Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.

Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.

Respectar la dignitat personal i professional del personal comarcal.

Respectar l'ordre i criteris d'atenció ciutadana.

Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.

Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.



Contacte

- Plaça Sant Miquel, 5 – Igualada
- 93 805 15 85
- medi.ambient@anoia.cat

