

Nom servei	Gestió de l'Espai Verd, Serveis Urbans i Mobilitat
Presentació	La Secció de Gestió de l'Espai Verd, Serveis Urbans i Mobilitat, integrada dins dels Serveis Territorials de l'Ajuntament de Castelldefels, té com a finalitat millorar la qualitat de vida de la ciutadania i afavorir el benestar als espais públics del municipi. Amb aquest propòsit, es treballa per oferir un entorn urbà saludable, segur i respectuós amb el medi ambient, tot garantint la conservació i la millora de la biodiversitat dels ecosistemes locals. La Secció planifica i desenvolupa programes, actuacions i activitats relacionades amb la gestió ambiental, amb una mirada estratègica que permet anticipar-se i adaptar-se als canvis que afecten el territori, incloent-hi els impactes derivats del canvi climàtic. Aquesta acció proactiva contribueix a construir una ciutat més resiliència, sostenible i compromesa amb el futur.
Serveis que es presten	VERD URBÀ I ESPAIS NATURALITZATS Informació i tramitació de les llicències de tala d'arbres en espais privats. Gestió i seguiment de l'encàrrec de gestió del servei de manteniment del verd urbà amb l'empresa municipal JARFELS S.A. • Supervisió del tractament de plagues i malalties d'espècies vegetals. • Disseny i manteniment d'Àrees d'esbarjo per a gossos. • Disseny i manteniment de parcs infantils. • Gestionar el manteniment i/o reposició del mobiliari urbà: bancs, papereres, fonts, etc. • Supervisió del verd urbà a les obres d'urbanització que s'executen al municipi. • Planificació de reposició d'arbrat públic. • Gestió i supervisió del tall d'herbes a voreres i escocells. GESTIÓ FORESTAL I PREVENCIÓ D'INCENDIS • Gestió i tramitació de l'execució de construcció i manteniment de camins forestals. • Gestió i tramitació de l'execució de construcció i manteniment de les franges de protecció de massa forestal. • Introducció del silvo-pastoralisme en la gestió de la franja forestal. • Instal·lació i manteniment de boques d'incendi (amb la col·laboració de la UI d'Infraestructures). • Gestió de la fauna salvatge en col·laboració amb la Policia Local i els agents rurals de la Generalitat de Catalunya.

RISCOS GEOLÒGICS

- Seguiment de l'estat dels talussos urbans inventariats.
- Redacció de projectes per a l'estabilització de talussos urbans.
- Execució i seguiment de les obres d'estabilització i protecció de talussos urbans.

SERVEI DE RECOLLIDA DE RESIDUS MUNICIPALS

Assegurar el compliment de la normativa en matèria de gestió de residus i promoure millores en el servei per assolir els objectius de reciclatge i reutilització establerts per la normativa.

Gestió i seguiment de l'encàrrec de gestió del servei de recollida de residus amb l'empresa municipal SERVEIS AMBIENTALS, SA (SAC):

- Gestió del servei de recollida de [residus domiciliaris](#): cinc fraccions de residus (paper, envasos, vidre, matèria orgànica i resta) mitjançant contenidors en via pública.
- Gestió del servei de recollida de tèxtil d'origen domiciliari, mitjançant contenidors a la via pública.
- Gestió del servei de recollida d'oli de cuina usat, mitjançant el servei de deixalleries.
- Gestió del servei de recollida de [residus comercials](#), mitjançant serveis de recollida porta a porta o mitjançant contenidors.
- Gestió del servei de recollida [Barri Net](#) que realitza la retirada tant de mobles i trastos vells així com de restes de jardineria.
- Gestió del servei de recollida de **cadàvers d'animals** a la via pública.
- Gestió del servei de la [deixalleria municipal/ minideixalleries](#) i coordinació de la [deixalleria mòbil](#) prestada per l'AMB.
- Supervisió del servei de recollida de contenidors i sacs de runa procedents de la construcció.

Elaboració i seguiment del Pla de Prevenció de Residus de Castelldefels.

SERVEI DE NETEJA VIÀRIA DEL MUNICIPI

Gestió i seguiment de l'encàrrec de gestió del servei de neteja viària amb l'empresa municipal SERVEIS AMBIENTALS, SA (SAC):

- Gestió i supervisió dels serveis bàsics de neteja viària: escombrada manual, escombrada mixta, servei de neteja amb baldeig, etc.
- Optimització de la xarxa de papereres municipals i supervisió del buidatge de les mateixes.
- Gestió i supervisió de la [neteja de pintades](#).

- Gestió i supervisió de recollida d'excrements d'animals.
- Gestió i supervisió de la neteja d'embornals, reixes i punts de captació i capçaleres de conques.
- Programar i supervisar aquelles actuacions complementàries i necessàries per garantir el correcte estat de neteja de la ciutat (neteges amb aigua a pressió, neteges intensives, etc).

CONTROL DE PLAGUES

- Control de [plagues urbanes](#) a l'espai públic i edificis municipals: Inspeccions i intervencions per minimitzar la presència de paneroles, rosegadors i altres insectes.
- Control de [mosquits](#): Tractaments sostenibles per reduir la proliferació de mosquits en àrees amb acumulació d'aigua, amb atenció especial al mosquit tigre.
- Informació a la ciutadania per a un correcte [control de plagues a les propietats privades](#).
- Col·laboració, amb altres ens supramunicipals, en la vigilància i seguiment d'arbovirus al municipi.

FAUNA URBANA I FOMENT DE LA BIODIVERSITAT

- Control de poblacions de coloms, cotorres i [espècies invasores](#) per minimitzar les molèsties a les persones i els danys als edificis, la via pública i el medi ambient.
- Informació a la ciutadania per a un correcte control de la [fauna urbana](#) a les propietats privades.
- Foment de les espècies de fauna i flora autòctones i protegides. [Promoció de la seva conservació](#) mitjançant la creació d'hàbitats, la instal·lació de refugis / caixes niu, o l'establiment de programes de reintroducció.

GESTIÓ DE L'AIGUA

- Realització d'anàlisis a les làmines d'aigües superficials (Llac Barona, Corredora Mestra i Olla del Rei).
- Impuls de l'ús d'aigües regenerades i freàtiques per a la neteja viària i el reg d'arbrat, amb la finalitat d'estalviar aigua potable.
- Control i prevenció de legionel·la: Supervisió dels nivells de legionel·la tant en els serveis de neteja viària com en el reg de zones verdes.
- Impuls de l'estalvi d'aigua de la xarxa de reg.
- Gestió telemàtica del consum d'aigua de la xarxa.
- Gestió de l'aigua en períodes de [sequera](#).
- Control i gestió de la facturació de l'aigua de reg, fonts de boca i boques d'incendi.

GESTIÓ DE L'ENERGIA

- Seguiment del [Pla d'Acció d'Energia Sostenible](#) i programes de seguiment de consums per a l'estalvi energètic.

- Col·laborar, amb altres ens supramunicipals, en l'elaboració i seguiment del Pla de millora de la Qualitat de l'Aire i del Pla de millora de la Qualitat Acústica (mapa de capacitat acústica i mapa de soroll de trànsit).

SERVEIS DE SENSIBILITZACIÓ AMBIENTAL

- Gestió i execució del programa d'educació ambiental municipal escolar (PEAM):
 - Oferta d'activitats ambientals als centres educatius, per a nivells de I3 fins a Batxillerat, PFI i escola d'adults.
 - Suport a projectes d'Aprenentatge Servei Ambiental / Servies Comunitaris: recuperació de dunes, anàlisi de biodiversitat o altres (AMB-Ajuntament)
 - Suport a centres educatius en jornades especials de medi ambient, ambientaltització de la gestió, etc.
 - Coordinació, suport i formació de la [xarxa d'Escoles de Castelldefels per la Sostenibilitat](#)
- Gestió i execució del programa de sensibilització ambiental dirigit a la ciutadania:
 - L'hora del medi ambient a la biblioteca (activitats familiars).
 - Programa SOS tenibles a la biblioteca (activitats per a públic adult)
 - Efemèrides ambientals: setmana de la mobilitat sostenible, setmana de la prevenció de residus, Jornada Let's Clean Up Europe, etc.
 - Cicle d'observacions astronòmiques obert al públic general a l'observatori de Cal Ganxo.
 - [Casal d'estiu mediambiental de Cal Ganxo.](#)
 - [Diumenges Verds a Cal Ganxo.](#)
 - Programa Jugatecambiental a la platja de la Pineda i a la platja de Baixador, AMB-Ajuntament
 - Altres activitats i tasques de sensibilització ambiental (participació Pla Educatiu Entorn i altres).
- Realització de campanyes específiques complementàries a la gestió dels serveis ambientals.
- Seguiment del contracte de concessió-serveis per la gestió del centre d'activitats ambientals de Cal Ganxo.

MOBILITAT

- Garantir els desplaçaments de la ciutadania en els diferents modes de transport prioritzant els modes actius (peu, bicicleta).
- Elaborar el [Pla de mobilitat urbana sostenible \(PMUS\)](#)
- Seguiment del Pla d'Accessibilitat
- Coordinació amb planejament i via pública per humanitzar l'espai públic.
- VIANANTS:
 - Estudi de noves zones de vianants i zones de coexistència.
 - Creació d'itineraris principals

	○ Millorar els entorns escolars fomentant l'autonomia dels desplaçament dels infants. ○ Promoure desplaçaments actius. • BICICLETA: ○ Control i coordinació de l'explotació del servei de Bicicleta pública AMBici en conveni amb l'AMB. ○ Elaborar el Pla director de la bicicleta ○ Control i coordinació de l'explotació del servei d'aparcament de bicis segurs Bicibox en conveni amb l'AMB. ○ Foment de l'ús de la flota de bicicletes elèctriques municipals. ○ Estudis de nous itineraris ciclistes. ○ Gestió dels aparcaments per bicicletes i patinets ○ Foment de ús de la bicicleta. Pedalada popular-Baixcicletada. ○ Seguiment del Biciregistre. • TRANSPORT PÚBLIC: ○ Control i coordinació de l'explotació del servei de Transport públic en conveni amb l'AMB. ○ Garantir l'accessibilitat i millora de les paretes de transport públic. ○ Estudis de millora del transport i parades a demanda. • DISTRIBUCIÓ URBANA DE MERCADERIES (DUM): ○ Gestió de les zones DUM de la ciutat. ○ Control i coordinació de l'explotació de la plataforma de control de l'aparcament regulat i de la DUM (SPRO) en conveni amb l'AMB. ○ Estudis per optimitzar la DUM. • CIRCULACIÓ: ○ Estudis de trànsit i sentits de carrers. ○ Propostes per pacificar el trànsit. Ciutat 30. ○ Control i gestió dels semàfors. ○ Col·laboració amb policia en la senyalització viària. ○ Desenvolupament del Pla Local de Seguretat Viària en coordinació amb policia. ○ Auditar els punts de concentració d'accidents. ○ Control i gestió de la ZBE i creació del llistat d'autoritzats en coordinació amb l'AMB. ○ Desplegament del Pla de senyalització, tant el d'orientació com el de senyalització turística. • APARCAMENT: ○ Gestió i seguiment de l'encàrrec de gestió del servei d'aparcament amb l'empresa municipal SERVEIS AMBIENTALS, SA (SAC). ○ Elaboració del llistat d'autoritzats de la zona regulada d'estacionament.
--	---

	○ Informar i proposar noves zones d'estacionament regulat. ○ Elaboració del Pla d'Aparcaments. ○ Optimització de les places d'estacionament. ○ Gestió de reserves d'estacionament. • SMART MOBILITY ○ Promoure l'ús i la compra de vehicles elèctrics a la flota municipal ○ Promoure l'ús i la compra d'estacions de càrrega de vehicles en via pública i edificis. ○ Control i coordinació de l'explotació dels punts de recàrrega de vehicles elèctrics de la xarxa d'electrolineres de l'AMB en conveni amb l'AMB. ○ Gestió de la plataforma i càmeres de control dels aparcaments públics. ○ Gestió de les càmeres i sensors de circulació. ALTRES TASQUES: • Desenvolupar la implementació del Pla d'Acció per l'Energia Sostenible i el Clima – PAESC (mitigació i adaptació al canvi climàtic). • Vetllar pel compliment de la legislació mediambiental vigent. • Vetllar pel foment de la biodiversitat, la flora i fauna autòctones del municipi. • Vetllar per mantenir un entorn urbà saludable i segur per a la ciutadania. • Col·laborar amb entitats i associacions en la realització d'activitats i actes relacionats amb el medi ambient. • Representar a l'Ajuntament a diferents àmbits supramunicipals.
Responsables del servei	Gerent de Serveis Territorials: Albert Garcia Edo Albert.Garcia@castelldefels.org Cap de Secció: Celia Castaño Arroyo celia.castaño@castelldefels.org Cap Unitat Intermèdia: Marian Sardà Rico marian.sarda@castelldefels.org
Com i on s'ha de sol·licitar el servei?	On som? Ajuntament de Castelldefels. Plaça l'Església, 1 – Edifici Nou, 2a planta. Telèfon: 936 651 150 Correu electrònic del Servei: mediambient@castelldefels.org Accés tramitació i consulta electrònica: Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) Seu electrònica

Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)	Gratuït.
Web	www.castelldefels.org Via Pública i Medi Ambient
Eines de participació	Plataforma Participa 311 (per plans o programes concrets)
Drets i deures de les persones usuàries	Drets generals de la ciutadania: • Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. • Relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament o no i poder modificar-ne el mitjà de comunicació en qualsevol moment. • Ser atès/esa 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 municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions. • Ser tractat/ada amb respecte i ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i completes. • Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament 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 de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant l'autorització de consulta als serveis de Via Oberta. • Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions. • Ser consultat/ada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana. • Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals. Deures generals de la ciutadania: • Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis. • Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries. • Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. • Respectar l'ordre d'atenció. • Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment. • Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.

	• Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.
Compromisos de qualitat	• Garantir la qualitat del verd urbà i la seva gestió i manteniment amb criteris de sostenibilitat. • Garantir la qualitat en els serveis de recollida de residus sòlids urbans i de neteja viària, optimitzant-ne l'eficiència i la sostenibilitat. • Optimitzar el consum d'aigua a la via pública. • Oferir un servei de sensibilització ambiental de qualitat, amb activitats adaptades tant a l'àmbit escolar com a la ciutadania general. • Garantir un servei de transport públic de qualitat per a tothom.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	• Cost de les actuacions de manteniment del verd urbà per habitant (anual). • Percentatge de residus recollits selectivament respecte al total generat. • Tones de residus generades per habitant (anual). • Cost per habitant del servei de Neteja Viària. • Hores de servei de Neteja Viària per habitant (anual). • Consum d'aigua a la via pública (m3). • Percentatge de consum respecte al consum total dels serveis municipals (via pública i equipaments) i respecte al consum total del municipi (públic i privat) (anual). • Nombre d'activitats ofertes a la ciutadania. • Nombre de grups escolars assistents a les activitats ambientals. Nombre total d'assistents (anual). • Percentatge de parades de transport públic accessibles (anual). • Relació (enumerada i amb data) dels suggeriments i propostes (de la ciutadania i/o internes) i les accions de millora de qualitat i innovació conseqüents implantades al servei (anual). • Relació (enumerada i amb data) de les queixes (de la ciutadania i/o internes) relatives al servei i les accions correctores conseqüents realitzades (anual).
Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, en persona, per escrit, per telèfon o per correu electrònic o a través de la web: Suggeriments, queixes i reclamacions
Termini de resposta	En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies.
Legislació aplicable	Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques. Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic. Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals.

	<u>Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya).</u> <u>Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Estat).</u> <u>Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.</u> <u>Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics</u> <u>Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local</u> <u>Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.</u> <u>Decret 130/2003, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis públics de sanejament.</u> <u>Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme</u> <u>Ordenança Municipal Reguladora del Consum, la Utilització i l'Abocament de les Aigües.</u>
Cost del servei	<u>Cost efectiu dels serveis</u>
Periodicitat de revisió/actualització de la carta de servei	Les cartes de servei s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tinguin lloc alguna de les situacions previstes al <i>Manual de manteniment i actualització de les cartes de servei</i> .
Mesures de reparació davant l'incompliment de la carta de servei	• Mesures previstes davant l'incompliment de la valoració en enquestes de satisfacció: El servei analitzarà els motius de la qualificació, procés que podrà comportar posar-se en contacte amb la persona interessada per tal de conèixer més detalls sobre la seva experiència amb el servei. • Mesures previstes davant altres incompliments: En aquest cas, es poden incloure com a mesures de reparació, l'avaluació dels motius de la demora i/o altres incompliments per tal d'incorporar mesures correctives al respecte. • Publicació de les mesures de reparació: El contingut de les mesures de reparació i les resolucions que es dictin en relació amb aquesta qüestió es podran publicar en el portal de transparència de l'Ajuntament de Castelldefels garantint el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
Vinculació als objectius de desenvolupament sostenible (ODS)	

