

# **CARTA DE SERVICIOS DO DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE**

## **1.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER XERAL E LEGAL**

### **1.1.- DATOS IDENTIFICATIVOS E FINS DO ORGANO OU ORGANISMO PRESTADOR DO SERVICIO.**

O organismo prestador deste servizo é o ILMO. CONCELLO DE CALDAS DE REIS; e o Departamento que xestiona o servizo é o DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE.

O concello é o organismo encargado de xestionar os servizos de limpeza e recollida do lixo, con tódalas connotacións que elo conleva, isto ben establecido pola Constitución Española de 1978, Lei 7/1985, Reguladora de Bases de Rexime Local e Lei 10/1988 de 21 de abril, de Residuos.

### **1.2.- SERVICIOS QUE SE PRESTAN.**

#### LIMPEZA VIARIA

- Limpeza viaria manual de tódalas rúas, e urbanizacións do casco urbano; e vaciado das papeleiras.
- Baldeo 1 día/semana da zona antiga.
- Baldeo das vías públicas.
- Limpeza viaria en domingos e festivos das zonas máis concurridas.
- Recollida porta a porta do papel-cartón dos establecementos comerciais do casco urbano.

#### RECOLLIDA DE RESIDUOS

- Recollida de residuos urbanos en tódolos domicilios do casco urbano, seis días da semana.
- Recollida de residuos urbanos nas oito parroquias do rural unha vez por semana en cada unha delas.
- Recollidas selectivas de: vidro cada 15 días, papel-cartón cada 7 días, envases lixeiros (bricks, plásticos e latas) casco urbano 1 día semana, rural cada 15 días, roupa usada, recollida semanalmente, pilas usadas cada 3 meses, aceites de fritiduras procedentes de domicilios, cando solicitan os veciños que se lles recollan as garrafas.
- Recollida de mobles e enseres a domicilio en todo o municipio, os últimos venres de cada mes.

## OUTROS SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- Campañas de concienciación e sensibilización escolar e cidadán.
- Liga Escolar da Reciclaxe nas versión de Papel-cartón e Latas.
- Programa de formación e educación ambiental das PATRULLAS VERDES.
- Organización de actos e eventos relacionados co Medio Ambiente, tales como: Celebración do DÍA MUNDIAL FORESTAL (21 de marzo), DÍA MUNDIAL DO MEDIO AMBIENTE (05 de xuño), SEMANA DO MEDIO AMBIENTE.
- Participación no programa europeo URBAL, como socios no proxecto “rquer entre todos es posible un ciclo sostenible”.
- Experiencia piloto de composteiros.
- Limpeza de tódolos patios dos centros educativos públicos existentes no concello.
- Limpeza de rutas e sendeiros de especial interese.
- Vaciado de papeleiras en zonas de esparcemento, fora do casco urbano.
- Mantemento reparación e limpeza do mobiliario urbano dos Servicios de: Limpeza, Recollida de Residuos Urbanos e distintas Recollidas Selectivas.
- Instalación de novo mobiliario urbano dos Servicios de: Limpeza, Recollida de Residuos Urbanos e distintas Recollidas Selectivas.
- Limpeza e conservación da Carballeira de Caldas.
- Mantemento da rede de alcantarillado, tanto no casco urbano coma no rural.

### 1.3.- DEREITOS CONCRETOS DOS CIDADÁNS E USUARIOS EN RELACIÓN COS SERVICIOS.

Neste apartado hai que destacar que os cidadáns e usuarios poderán facer uso de tódolos dereitos que o ordenamento xurídico expresamente lles reconece. E máis concretamente os que lles reconece o art. 35 da Lei 30/1992, de 26 de novembro, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, e que son os seguintes:

- a) A coñecer, en calqueira momento, o estado da tramitación dos procedementos nos que teñan a condición de interesados, e obter copias de documentos contidos neles.
- b) A identificar as autoridades e o persoal ó servicio das Administración Públicas baixo cuia responsabilidade se tramiten os procedementos.
- c) A obter copia selada dos documentos que presenten, aportándoa xunto cos orixinais, así como a devolución destes, salvo cando os orixinais deban obrar no procedemento.
- d) A utilizar as linguas oficiais no territorio da súa Comunidade Autónoma, de acordo co previsto nesta lei e no resto do ordenamento xurídico.

- e) A formular alegacións e a aportar documentos en calqueira fase do procedemento anterior o trámite de audiencia, que deberán ser tidos en conta polo órgano competente o redactar a proposta de resolución.
- f) A non presentar documentos non esixidos polas normas aplicables o procedemento de que se trate, ou que xa se encontre en poder da Administración actuante.
- g) A obter información e orientación acerca dos requisitos xurídicos ou técnicos que as disposicións vixentes impongan ós proxectos, actuacións ou solicitudes que se propongan realizar.
- h) O acceso ós rexistros e arquivos das Administracións Públicas nos termos previstos na Constitución e nesta ou outras leis.
- i) A ser tratados con respecto e deferencia polas autoridades e funcionarios, que terán que facilitarlles o exercicio dos seus dereitos e o cumprimento das súas obrigacións.
- j) A esixir as responsabilidades das Administracións Públicas e do persoal ó seu servicio, cando así corresponde legalmente.
- k) Calisqueira outros que lles recoñezan a Constitución e as leis.

#### 1.4.- FORMA DE COLABORACIÓN OU PARTICIPACIÓN DOS CIDADÁNS E USUARIOS NA MELLORA DOS SERVICIOS.

- Mediante a presentación de queixas ou suxerencias nas oficinas municipais do concello, presencial, telefónicamente, electrónicamente ou por escrito a través do rexistro xeral do concello.
- Na oficina do departamento de medio ambiente previa cita.
- Nos buzones de suxerencias existentes a disposición de tódolos cidadáns, tanto na entrada da casa do concello, como na biblioteca pública municipal.

#### 1.5.- RELACIÓN ACTUALIZADA DA NORMATIVA REGULADORA DE CADA UNHA DAS PRESTACIÓNS E SERVICIOS.

- Lei 7/1985, Reguladora de Bases de Rexime Local.
- Lei 10/1988 de 21 de abril, de Residuos.
- Lei 11/1997 de 24 de abril, de Envases e Residuos de Envases.
- Regulamento Municipal de Limpeza e Medio Ambiente.

## 1.6.- FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEIXAS E SUXERENCIAS.

Con independencia do recollido no apartado 1.4.-, existirá un Libro de Queixas e Suxerencias a disposición de tódolos usuarios do Servizo, o cal estará no rexistro xeral de recepción ou saída de documentos nas oficinas do concello. A súa existencia estará debidamente sinalizada, e deberá ter un fácil acceso para a súa localización e uso polos cidadáns. Este libro axustarase ó disposto no capítulo III do Real Decreto 208/1996, de 9 de febreiro, polo que se regulan os servizos de información administrativa e atención o cidadán, e , en particular, formas de presentación das queixas e suxerencias, sin perxuízo do previsto no artigo 18.3 do citado Real Decreto, prazos de contestación e efectos das mesmas.

## 2.- COMPROMISOS DE CALIDADE OFRECIDOS

### 2.1.- NIVELES DE CALIDADE QUE SE OFRECEN.

- 1º) 11.880 horas de traballo de Limpeza viaria ó ano.
- 2º) Limpeza viaria diaria e vaciado das papeleiras do casco antigo de Caldas de Reis.
- 3º) Limpeza viaria e vaciado das papeleiras dúas veces por semana en cada un dos restantes distritos de limpeza.
- 4º) Resposta ás solicitudes de limpeza puntuais, de lúns a venres, nun prazo máximo de 48 horas dende a recepción do aviso nas oficinas municipais do concello.
- 5º) Resposta por escrito a calqueira reclamación, suxerencia presencial ou telefónica, presentada nas oficinas do concello, nun prazo de tempo máximo de 72 horas dende a súa recepción.
- 6º) Mellora das recollidas selectivas de vidro, papel-cartón, envases lixeiros (bricks, plásticos e latas) aumentando as cantidades dos diferentes materiais recollidos.
- 7º) Aplicación de Plans Operativos especiais de limpeza e recollida de residuos urbanos en datas tales como Nadal, Carnaval, Semana Santa, Festival Cultura Quente, Festas Patronais.
- 8º) Atención personalizada, previa cita na oficina do Departamento de Medio Ambiente, sita na casa do concello (rúa/Ferrería N°01- 1ªPlanta), de lúns a venres de 09,00 a 14,00 horas.
- 9º) Campañas de concienciación e sensibilización cidadán mediante charlas de carácter público, e tamén buzoneos porta a porta.

### 2.2.- INDICACIÓNS PARA FACILITAR O ACCESO O SERVIZO.

| DIRECCIÓN   | TELÉFONOS   | HORARIO                              |
|---|---|--------------------------------------|
| Concello de Caldas de Reis<br>Departamento de Medio Ambiente<br>Rúa/Ferrería N°01 – 36650 | 986-540110<br>986-540002<br>Fax: 986-530393<br>E-mail: mambientecaldas@yahoo.es | luns a venres de<br>09,00 a 14,00 h. |

Buzón de suxerencias sito na entrada da casa do concello  
Biblioteca Pública Municipal (P.Martínez Ferro)  
Rúa/Pº. De Román López N°09 – 36650  
Buzón de suxerencias sito na Biblioteca Pública Municipal

### 2.3.- SISTEMAS DE ASEGURAMENTO DA CALIDADE, DE PROTECCIÓN DO MEDIO AMBIENTE OU DE SEGURIDADE E HIXIENE.

- Nas oficinas do concello (sitas na rúa/Ferrería N°01) dispónse das seguintes medidas medioambientais:
  - Utilízanse bombillas de baixo consumo.
  - Hai recollida selectiva de papel-cartón, envases lixeiros, pilas usadas e cartuchos de tinta e toner das impresoras.
  - Emprégase papel reciclado, tanto para fotocopiar, como para todo tipo de escritos.
- O persoal dos diferentes servicios pertencentes o Departamento de Medio Ambiente, cumpre as normas de seguridade e hixiene no traballo en canto a vestimenta e calzado; así como tamén na prestación dos servicios.

### 2.4.- INDICADORES PARA O SEGUIMENTO E EVALUACIÓN DA CALIDADE.

- Inicialmente os indicadores dos que se dispón para facer o seguimento e avaliación da calidade, son os partes de traballo diarios, que cubren os traballadores dos distintos servicios dependentes do Departamento de Medio Ambiente.
- Outro indicador é que no Servicio de Limpeza Viaria, xa se leva facendo dende xaneiro de 2004, unha reunión mensual con todo o persoal, para valorar o servicio e incluso para posibles melloras ou corrixir fallos.
- Este tipo de reunións tamén se vai facer extensivo ó persoal do Servicio de Recollida do Lixo (tanto do casco urbano, como do rural).
- No que se refire ás actividades con centros educativos xa se veñen facendo enquisas ós escolares e profesores que participan nas actividades que organiza o Departamento de Medio Ambiente.
- Nas actividades e no Curso de Formación Ambiental das PATRULLAS VERDES, tamén se lle fan enquisas ós membros das PATRULLAS, para que valoren as actividades e os contidos así como os profesores do curso de formación.

- Unha vez aprobada a presente Carta de Servicios, esperamos que os veciñ@s e cidadáns, empezen a colaborar na mellora dos servicios; unha das maneiras vai ser mediante un enquisa semestral que se pasará mediante un buzoneo porta a porta, e pedindo despois que a devolvan cuberta a través dos mecanismos de que dispoñen.
- Tamén trataremos de facer enquisas de tipo telefónico para saber o que opinan, ou cómo valoran os servicios dependentes deste departamento.

### 3.- INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

#### 3.1.- IDENTIFICACIÓN E DIRECCIÓN DA UNIDADE RESPONSABLE DA CARTA.

- Responsable do Departamento de Medio Ambiente: José Luis González Paz
- A Unidade responsable da Carta de Servicios será o Departamento de Medio Ambiente do Concello de Caldas de Reis.
- A dirección e a seguinte:
  - Concello de Caldas de Reis – Departamento de Medio Ambiente  
Rúa/Ferrería N°01 C.P. 36650 – Caldas de Reis (Pontevedra)
- Os teléfonos, fax e dirección de correo electrónico son os seguintes:
  - 986-540110 / 986-540002 Extensión 30
  - Fax 986-530393
  - E-mail: mambientecaldas@yahoo.es