



**Ajuntament  
de Barcelona**

# Carta de Serveis de Medi Ambient i Serveis Urbans (Gerència)

Data d'actualització: 29/06/2021

Data d'aprovació: 15/12/2016

## **ÍNDEX**

<b>Missió</b> .....	- 2 -
<b>Dades de contacte</b> .....	- 2 -
<b>Compromisos de qualitat</b> .....	- 3 -
<b>Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments</b> .....	- 3 -
<b>Serveis</b> .....	- 3 -
Gestió de l'arbrat viari i dels espais verds .....	- 4 -
Gestió de neteja i de residus .....	- 7 -
Gestió del cicle de l'aigua .....	- 12 -
Gestió energètica i ambiental de la ciutat .....	- 17 -
<b>Annexos</b> .....	- 21 -
Centres prestadors .....	- 21 -
Seguiment d'indicadors i objectius de gestió .....	- 30 -

La Carta de Serveis de **Medi Ambient i Serveis Urbans (Gerència)** està adreçada als ciutadans, entitats, professionals, empreses i organitzacions interessats en conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos i de la seva activitat referent a l'oferta de serveis a la ciutadania.

La Carta de Serveis ajuda a que el ciutadà conegui els serveis que ofereix i realitza **Medi Ambient i Serveis Urbans (Gerència)** alhora que apropa l'Administració Pública als ciutadans que en són usuaris:

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ Els ciutadans coneixen mitjançant la Carta què poden exigir i a què estan obligats.
- ✓ Integra la veu del ciutadà a l'organització. Un dels punts fonamentals de la Carta és que estableix canals de comunicació i de participació del ciutadà, i de recollida i resposta a les queixes i suggeriments.
- ✓ La Carta dóna transparència a la gestió i permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i el seu acompliment.

## MISSIÓ

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.

- ✓ S'encarrega de mantenir el bon estat de l'arbrat viari i també dels espais verds.
- ✓ És la competent en la neteja dels carrers i de les places de la ciutat, i també en la recollida de totes les escombraries generades dins de la ciutat.
- ✓ Manté el clavegueram, les fonts de la ciutat, els recursos hídrics alternatius i recull els residus flotants de les aigües del litoral.
- ✓ S'encarrega de vetllar per la generació d'energia local i de l'eficiència energètica, així com de mantenir l'enllumenat de la ciutat i d'informar de la qualitat de l'aire.

## DADES DE CONTACTE

### ADREÇA

Torrent de l'Olla, 218-220, 08012 Barcelona  
[Mapa](#)

### TELÈFON

010

### WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/ecologiaurbana/ca>

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

A les oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>  
Cal cita prèvia.

### COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Metro:** L3 Plaça Lesseps
- ✓ **Bus:** V17, 22, 24, 27 i 116

## COMPROMISOS DE QUALITAT

- ✓ Reparar les àrees de jocs infantils amb desperfectes.
- ✓ Reparar les àrees d'esbarjo per a gossos amb desperfectes.
- ✓ Netejar carrers i places de la ciutat.
- ✓ Recollir les escombraries.
- ✓ Reparar les fonts amb avaries.
- ✓ Reparar els punts de llum amb avaries.
- ✓ Informar de la qualitat de l'aire de la ciutat.

### INDICADORS I OBJECTIUS GENERALS

---

La gestió dels serveis es basa en el seguiment d'indicadors d'activitat (recomptes d'accessos i d'elements infraestructurals, mesures volumètriques o superficials d'elements urbans, disponibilitat de sistemes i actuacions en via pública) i d'objectius d'eficàcia, com ara la disponibilitat temporal dels recursos urbans i els mitjans d'informació als ciutadans, els percentatges d'actuació sobre elements i l'acompliment dels programes de manteniment.

## CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

### QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

---

**Procediment:**

1. Presentació de la petició i obtenció d'un número de seguiment
2. Recepció de la petició a l'òrgan responsable de resoldre-la.
3. Resolució de la petició per part de l'òrgan responsable.
4. Resposta en el cas que s'hagi demanat.

**Canals:**

- ✓ **Presencial:** a les oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ **Telemàtic:** <http://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/prepararFormularioBtoB.do?i=c&ambit=tescolta>
- ✓ **Telefònic:** 010 / 900 226 226

### TEMPS DE RESPOSTA

---

Màxim 30 dies (Decret d'Alcaldia de 28 de maig de 2009, que regula el sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans d'incidències, queixes i suggeriments).

## SERVEIS

El Serveis de Medi Ambient i Serveis Urbans se centren en la informació útil, determinats usos i el manteniment (reparació, recollida, neteja) de tot allò que afecta l'espai públic quant a elements urbans i ambientals:

- ✓ **Gestió de l'arbrat viari i dels espais verds.**
- ✓ **Gestió de neteja i de residus.**
- ✓ **Gestió del cicle de l'aigua.**
- ✓ **Gestió energètica i ambiental de la ciutat.**

## GESTIÓ DE L'ARBAT VIARI I DELS ESPAIS VERDS

### DESCRIPCIÓ

Conservació de l'arbrat viari i dels espais verds de la ciutat.

### UTILITAT

Gaudir d'un arbrat viari i d'uns espais verds de qualitat.

Millorar la sostenibilitat ambiental de la ciutat.

### GARANTIA

Les recollides en la [Gestió de l'arbrat viari de Barcelona](#)

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

✓ [Ordenança del medi ambient de Barcelona](#)

### DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

[Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona](#)

### PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Planificació anual dels serveis.
2. Execució segons calendari.
3. Inspecció de la qualitat del servei prestat.
4. Si escau, aplicació de les accions correctores.

### OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Nivell d'execució de la planificació de poda anual: 90%.
- ✓ Inspecció tres cops a la setmana de les àrees de joc infantil: 90%.
- ✓ Neteja diària de les àrees de gossos: 90%.

## MODALITAT 1: MANTENIMENT I NETEJA DE ZONES VERDES MUNICIPALS

### Descripció

La conservació dels parcs i jardins de Barcelona implica la planificació i la realització de diverses tasques de manteniment i neteja de les zones verdes durant l'any, que s'adeqüen al cicle vegetatiu de les diferents espècies.

La planificació prèvia es du a terme tenint en compte els aspectes estètics i estructurals de la vegetació i l'optimització dels recursos humans, tècnics i materials necessaris per aconseguir-la.

### Ofereix

**Qualitat ambiental.** Zones verdes saludables i netes.

### Cost i forma de Pagament

Gratuït.

### Centres Prestadors

✓ Medi Ambient i Serveis Urbans (Gerència)

### Canals de Recepció

- 
- ✓ **Presencial:** a l'espai públic

---

#### **Objectiu de gestió**

---

- ✓ Neteja diària de les zones verdes municipals: 90%.

### **MODALITAT 2: MANTENIMENT DE L'ARBAT VIARI**

---

#### **Descripció**

---

El manteniment de l'arbrat viari comprèn, entre altres, les actuacions següents: la plantació i la reposició d'arbres, la poda, el reg i els tractaments de plagues i malalties.

Cada any es reposen arbres i se'n planten de nous, procurant la introducció d'espècies que s'adaptin a les condicions del medi urbà. També anualment, es poden arbres per garantir-ne una bona conservació, controlar-ne el creixement, minimitzar les molèsties i millorar la seguretat.

Tots els arbres es reguen periòdicament, i per prevenir-hi o curar-hi plagues i malalties específiques es duen a terme tasques de tractament, atenent la salut de les persones.

---

#### **Ofereix**

---

**Qualitat ambiental.** Arbrat viari saludable.

---

#### **Cost i forma de Pagament**

---

Gratuït.

---

#### **Centres Prestadors**

---

- ✓ Medi Ambient i Serveis Urbans (Gerència)

---

#### **Canals de Recepció**

---

- ✓ **Presencial:** a l'espai públic

---

#### **Objectiu de gestió**

---

- ✓ Nivell d'execució de la planificació de poda anual: 90%.

### **MODALITAT 3: MANTENIMENT DE LES ÀREES DE JOC INFANTIL**

---

#### **Descripció**

---

El manteniment de les àrees de joc infantil comprèn diferents actuacions. Les principals són: la reparació de desperfectes, la neteja general de l'àrea, la neteja de pintades, la pintura i l'airejat i la desinfecció de sorrals. Per poder garantir la qualitat de les àrees es du a terme una inspecció preventiva que permet detectar les anomalies i els desperfectes que s'hagin pogut produir.

---

#### **Ofereix**

---

**Instal·lacions. Qualitat ambiental.** Instal·lacions per poder jugar a l'espai públic.

---

#### **Cost i forma de Pagament**

---

Gratuït.

---

#### **Centres Prestadors**

---

- ✓ Medi Ambient i Serveis Urbans (Gerència)

---

#### **Canals de Recepció**

---

- 
- ✓ Presencial: a l'espai públic

#### **Objectiu de gestió**

---

- ✓ Inspecció tres cops a la setmana de les àrees de joc infantil: 90%.

### **MODALITAT 4: MANTENIMENT I NETEJA DE LES ÀREES D'ESBARJO PER A GOSSOS**

#### **Descripció**

---

El manteniment dels espais destinats als gossos comprèn diferents actuacions. Les principals són: la neteja de l'àrea, el buidatge de papereres, la reparació de sots, l'escombrada i l'eliminació de qualsevol tipus de residu, el reg, la desinfecció, treballs de jardineria i el manteniment del mobiliari urbà vinculat a l'àrea.

#### **Ofereix**

---

Instal·lacions per millorar la convivència entre les persones i els gossos.

#### **Cost i forma de Pagament**

---

Gratuït.

#### **Centres Prestadors**

---

- ✓ Medi Ambient i Serveis Urbans (Gerència)

#### **Canals de Recepció**

---

- ✓ Presencial: a l'espai públic

#### **Objectiu de gestió**

---

- ✓ Neteja diària de les àrees de gossos: 90%.

### **MODALITAT 5: CESSIÓ D'HORTS URBANS**

#### **Descripció**

---

L'Ajuntament cedeix temporalment petits terrenys de conreu, integrats a la ciutat, a persones jubilades majors de 65 anys. Els horts s'adquireixen per sorteig entre les sol·licituds presentades i els terrenys se cedeixen durant cinc anys amb un període de prova inicial de sis mesos.

#### **Ofereix**

---

**Document. Instal·lacions.** Contracte de cessió.

#### **Cost i forma de Pagament**

---

Gratuït.

#### **Centres Prestadors**

---

Les direccions de Serveis a les Persones i Serveis al Territori dels districtes:

- |   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| ✓ Districte de Ciutat Vella (01)          | ✓ Districte de Gràcia (6)         |
| ✓ Districte de l'Eixample (02)            | ✓ Districte d'Horta-Guinardó (07) |
| ✓ Districte de Sants-Montjuïc (03)        | ✓ Districte de Nou Barris (08)    |
| ✓ Districte de les Corts (04)             | ✓ Districte de Sant Andreu (09)   |
| ✓ Districte de Sarrià - Sant Gervasi (05) | ✓ Districte de Sant Martí (10)    |

### **Informació complementària**

---

Caldrà presentar la sol·licitud dins del termini que marca la respectiva convocatòria.

### **Canals de Petició**

---

- ✓ **Presencial:** a les oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>

### **Canals de Gestió**

---

- ✓ **Presencial:** en centres prestadors. En cas que hi hagi incidències, es gestionen abans de la cessió de la parcel·la atenent les necessitats plantejades

### **Canals de Recepció**

---

- ✓ **Presencial:** en centres prestadors. El contracte es rep en un acte formal públic de signatura al Districte corresponent

### **Objectiu de gestió**

---

- ✓ Oferir horts urbans a tots els districtes de la ciutat.

## **GESTIÓ DE NETEJA I DE RESIDUS**

### **DESCRIPCIÓ**

---

El servei de neteja i recollida de residus té com a objectiu mantenir l'estat de netedat de l'espai públic prioritzant el manteniment continu i el respecte al medi ambient.

### **NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI**

---

- ✓ [Ordenança del medi ambient de Barcelona](#)

### **DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES**

---

[Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona](#)

### **PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI**

---

1. Planificació anual dels serveis.
2. Execució segons rutes i calendari.
3. Inspecció de la qualitat del servei prestat.
4. Si escau, aplicació de les accions correctores.

### **OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI**

---

- ✓ Execució dels itineraris diaris de neteja d'acord amb la planificació establerta: 95%.
- ✓ Recollida diària dels contenidors de rebuig: 95%.
- ✓ Recollida el mateix dia dels mobles i estris domèstics que surten al carrer el dia establert: 99%.

## **MODALITAT 1: NETEJA DE LES VIES I ELS ESPAIS PÚBLICS**

### **Descripció**

---

La neteja de les vies i els espais públics s'adequa a cada realitat diferent, determinada per factors com el trànsit de vehicles o la freqüència d'usos o pas de persones, l'activitat comercial, o si es



tracta de zones d'oci o d'esbarjo, entre altres. Les principals tasques que es duen a terme són: L'escombrada manual, l'escombrada mecànica, l'escombrada mixta (combinació de les anteriors) i la neteja amb aigua.

#### **Ofereix**

---

**Qualitat ambiental.** Espai públic net i de qualitat.

#### **Cost i forma de Pagament**

---

Gratuït.

#### **Centres Prestadors**

---

✓ Medi Ambient i Serveis Urbans (Gerència)

#### **Canals de Recepció**

---

✓ Presencial: a l'espai públic

#### **Objectiu de gestió**

---

✓ Execució dels itineraris diaris de neteja d'acord amb la planificació establerta: 95%.

### **MODALITAT 2: RECOLLIDA DE RESIDUS DOMICILIARIS (ESCOMBRARIES)**

#### **Descripció**

---

La ciutat de Barcelona disposa d'un ampli servei municipal per a la recollida diària de la brossa domiciliària per facilitar als ciutadans la recollida dels residus i garantir la netedat i la salubritat de l'espai públic. Aquest servei es du a terme a través de contenidors de rebuig i de recollida selectiva al carrer, servei de recollida porta a porta de bosses i bústies de recollida pneumàtica.

#### **Ofereix**

---

**Qualitat ambiental.** Recollida d'escombraries.

#### **Cost i forma de Pagament**

---

Gratuït.

#### **Centres Prestadors**

---

✓ Medi Ambient i Serveis Urbans (Gerència)

#### **Canals de Recepció**

---

✓ Presencial: a l'espai públic

#### **Objectiu de gestió**

---

- ✓ Recollida diària dels contenidors de rebuig: 95%.
- ✓ Ciutadans que disposen de contenidors de recollida selectiva a menys de 100 metres del seu domicili: 95%.

### **MODALITAT 3: RECOLLIDA GRATUÏTA DE MOBLES I ESTRIS DOMÈSTICS AL CARRER**

#### **Descripció**

---

El servei de recollida de mobles i estris domèstics al carrer ajuda a millorar la qualitat dels nostres carrers. Per facilitar la recollida correcta de residus domèstics voluminosos, tots i cadascun dels carrers de Barcelona disposen d'un dia específic per a la recollida de mobles i trastos vells de

manera gratuïta per als ciutadans particulars. Aquest servei de recollida de mobles i trastos s'estén a la mateixa llar de les persones amb dificultats de mobilitat que no tinguin ningú que els pugui baixar els mobles. Cal acreditar-ho en el moment de la recollida.

#### **Ofereix**

---

**Qualitat ambiental.** Espai públic net i de qualitat.

#### **Cost i forma de Pagament**

---

Gratuït.

#### **Centres Prestadors**

---

- ✓ Medi Ambient i Serveis Urbans (Gerència)

#### **Canals de Recepció**

---

- ✓ Presencial: a l'espai públic

#### **Objectiu de gestió**

---

- ✓ Recollida el mateix dia dels mobles i estris domèstics que surten al carrer el dia establert: 99%.

### **MODALITAT 4: RECOLLIDA DE PAGAMENT DE MOBLES I ESTRIS DOMÈSTICS A DOMICILI**

#### **Descripció**

---

El servei de pagament de recollida de mobles, estris domèstics i electrodomèstics (incloses neveres i aparells d'aire condicionat) a domicili té un preu públic que cal pagar, que varia segons la quantitat o el volum de mobles o estris per recollir i segons si es fa des del vestíbul de l'immoble o des de l'habitatge.

#### **Ofereix**

---

**Acompanyament personal. Document.** Recollida al mateix domicili. S'entrega justificant.

#### **Cost i forma de Pagament**

---

Tarifes mínimes (IVA no inclòs). S'aplica l'IVA amb el tipus impositiu reduït:

- ✓ Recollida des de davant de la porteria: 1 unitat de <1m<sup>3</sup> - 82,37 euros
- ✓ Recollida des de qualsevol habitatge de l'immoble: 1 unitat de <1m<sup>3</sup> - 84,76 euros

Pagament: En efectiu en el moment de la recollida.

#### **Centres Prestadors**

---

- ✓ Medi Ambient i Serveis Urbans (Gerència)

#### **Informació complementària**

---

La recollida s'intenta fer en un termini màxim de 24 hores, depenent de l'hora en què el sol·licitant faci la petició, excepte els caps de setmana i els festius, en què no hi ha servei.

#### **Canals de Petició**

---

- ✓ Presencial: a les oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ Telemàtic: Portal de tràmits: [Recollida de pagament de mobles i estris domèstics a domicili](#)
- ✓ Telefònic: 010 - 900 226 226

#### **Canals de Gestió**

---

- ✓ Presencial: a les oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio->

---

[ciudadana/presencials/oac](#)

✓ **Telemàtic:** <http://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/prepararFormularioBtoB.do?i=c&ambit=tescolta>

✓ **Telefònic:** 010 / 900 226 226

---

#### **Canals de Recepció**

---

✓ **Presencial:** Domicili del sol·licitant

---

#### **Objectiu de gestió**

---

✓ Recollida de mobles i estris domèstics a domicili en un termini inferior a 7 dies des de la sol·licitud: 95%.

### **MODALITAT 5: RECOLLIDA I MANTENIMENT DE PAPERERES**

---

#### **Descripció**

---

La recollida d'escombraries de l'interior de les papereres té una freqüència que depèn del ritme d'ompliment: a les zones més cèntriques de la ciutat es pot arribar a buidar una mateixa paperera fins a dotze vegades al dia.

A part del buidatge, les papereres són objecte d'un manteniment preventiu (repintada, repàs, etcètera) i d'un manteniment correctiu (reparacions per trencament o avaria, per exemple). A més, de manera progressiva se substitueixen les papereres més velles per altres de noves.

---

#### **Ofereix**

---

**Qualitat ambiental.** Espai públic net i de qualitat.

---

#### **Cost i forma de Pagament**

---

Gratuït.

---

#### **Centres Prestadors**

---

✓ Medi Ambient i Serveis Urbans (Gerència)

---

#### **Canals de Recepció**

---

✓ **Presencial:** a l'espai públic

---

#### **Objectiu de gestió**

---

✓ Buidatge de les papereres cinc cops per setmana: 95%.

### **MODALITAT 6: RECOLLIDA D'ANIMALS MORTS A LA VIA PÚBLICA O A DOMICILI**

---

#### **Descripció**

---

Servei de recollida immediata d'animals morts (com ara gossos, gats, coloms...) que estiguin a la via pública o a un domicili.

---

#### **Ofereix**

---

Espai públic net i de qualitat

S'entrega justificant.

---

#### **Cost i forma de Pagament**

---

✓ Recollida a la via pública: Gratuït.

✓ Recollida a domicili a petició de particulars:

- 
- Animals domèstics de fins a 30 quilos de pes: Per servei i animal, presentat amb bossa homologada: 29,29 €
  - Animals domèstics de més de 30 quilos i fins a 80 quilos: Per servei i animal presentat amb bossa homologada: 29,29 €
  - Animals de més de 80 quilos, per servei i animal: 168,12 €
  - ✓ Clíniques veterinàries i laboratoris:
    - Desplaçament de l'equip: 57,02 €
    - Recollida:
      - \* Animal de 0 a 10 kg 29,29 €
      - \* Animal de 10 a 30 kg 29,29 €
      - \* Animal de 30 a 80 kg 29,29 €
      - \* Grup de 5 animals: gats i conills, 29,29 €
      - \* Grup de 40 animals: rates, 29,29 €
      - \* Grup de 200 animals: ratolins, 29,29 €
      - \* Contenidor d'1 m<sup>3</sup>, 29,29 €
    - Tractament 1,15 €/Kg

Pagament: En efectiu en el moment de la recollida.

---

#### **Centres Prestadors**

- ✓ Medi Ambient i Serveis Urbans (Gerència)

---

#### **Informació complementària**

Es concerta el dia i l'hora de la recollida amb el sol·licitant.

---

#### **Canals de Petició**

- ✓ Telefònic: per generar una petició de servei es disposa de telèfon del civisme 900 226 226

---

#### **Canals de Gestió**

- ✓ Presencial: a les oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>
- ✓ Telemàtic: <http://w10.bcn.es/StpQueixesWEB/prepararFormularioBtoB.do?i=c&ambit=tescolta>
- ✓ Telefònic: 010 / 900 226 226

---

#### **Canals de Recepció**

- ✓ Presencial: Domicili/activitat del sol·licitant. Via pública

---

#### **Objectiu de gestió**

- ✓ Recollides concertades realitzades en el dia establert: 95%.

---

### **MODALITAT 7: RECOLLIDA DE RESIDUS, ESTRIS I MATERIALS DIVERSOS ALS PUNTS VERDS**

---

#### **Descripció**

A la xarxa de punts verds (de zona, mòbils i de barri) es recullen residus diversos que no es poden llençar als contenidors d'escombraries i que per les seves característiques poden ser reciclables o contaminants.

---

#### **Ofereix**

**Qualitat ambiental.** Espai públic net i de qualitat.

---

#### **Cost i forma de Pagament**

- ✓ Gratuït: Ciutadans que vagin amb vehicles tipus turisme i portin un pes inferior a 500 kg de

---

residus no especials o fins a 5 kg o 5 litres de residus especials.

- ✓ **Pagament:** És de pagament per als petits industrials en funció del contingut (material que transporta) del vehicle i del pes, que ha de ser sempre inferior a 3.500 quilos. Pel que fa als residus especials, es poden portar fins a un màxim de 20 quilos amb tarifes de preus específiques. No s'accepten pesos superiors.

**Pagament:** En efectiu / targeta / compte bancari (petits industrials).

---

#### **Centres Prestadors**

- ✓ [Xarxa de punts verds de la ciutat](#)

---

#### **Informació complementària**

L'Àrea de Medi Ambient de l'Àrea Metropolitana de Barcelona aplica una bonificació a la taxa metropolitana de tractament de residus (TMTR), que es cobra en el rebut de l'aigua a les persones que visiten els punts verds. Per gaudir de la bonificació cal demanar una targeta magnètica al punt verd.

---

#### **Canals de Recepció**

- ✓ **Presencial:** Xarxa de punts verds

---

#### **Objectiu de gestió**

- ✓ Compliment de l'horari establert dels punts verds: 99%.

## **GESTIÓ DEL CICLE DE L'AIGUA**

---

### **DESCRIPCIÓ**

L'Ajuntament gestiona de manera global tot el cicle de l'aigua d'una manera responsable: la xarxa de clavegueram, les fonts d'aigua de boca, les fonts ornamentals, la xarxa de recursos hídrics alternatius, la gestió del litoral i altres àmbits del cicle de l'aigua.

---

### **UTILITAT**

Procurar una gestió eficient i sostenible del cicle de l'aigua.

---

### **GARANTIA**

Visió transversal del cicle de l'aigua de la ciutat. L'especialitat i l'experiència municipal en tractaments del cicle de l'aigua.

---

### **NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI**

- ✓ [Ordenança del medi ambient de Barcelona](#)

---

### **DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES**

[Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona](#)

---

### **PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI**

1. Planificació de les actuacions necessàries dels serveis.
2. Execució segons calendari.
3. Inspecció de la qualitat de les actuacions realitzades.
4. Si escau, aplicació de les accions correctores.

## INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

---

BCNROC és el repositori institucional d'Accés Obert de l'Ajuntament de Barcelona, mitjançant el qual l'Ajuntament permet l'accés lliure i gratuït als seus documents digitals de difusió pública.

[https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/browse?type=author&value=Barcelona+Cicle+de+l%E2%80%99Aigua%2C+S.A.&value\\_lang=en\\_ES](https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/browse?type=author&value=Barcelona+Cicle+de+l%E2%80%99Aigua%2C+S.A.&value_lang=en_ES))

Web de l'Ajuntament: <http://lameva.barcelona.cat/ca/aprofita-la/banys-i-platges>

## OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

- ✓ Resolució de les peticions de lliurament d'informació del cicle de l'aigua en un termini màxim de 30 dies: 95%.
- ✓ Disponibilitat del servei d'informació d'increment de cabals a la xarxa de clavegueram: 100%.
- ✓ Disponibilitat del servei d'informació d'increments de cabals al Parc Fluvial del Besòs: 100%.
- ✓ Disponibilitat del servei d'informació a la ciutadania sobre l'estat de les platges: 95%.
- ✓ Execució de la planificació anual de manteniment i neteja del clavegueram: 80%.
- ✓ Execució de la planificació anual de manteniment i neteja de les fonts: 80%.
- ✓ Assoliment de la planificació anual de consum d'aigua freàtica: 90%.
- ✓ Disponibilitat del servei de recollida de residus flotants a les platges en temporada alta i condicions de navegabilitat adequades: 90%.

## MODALITAT 1: INFORMACIÓ DEL CICLE DE L'AIGUA

### Descripció

---

Aquest servei d'informació a la ciutadania té com a objectiu satisfer les demandes d'informació sobre temàtiques tècniques, informació cartogràfica i documents de difusió pública-relatius a les competències del cicle de l'aigua de la ciutat de Barcelona.

### Ofereix

---

**Informació/dades.** Identificació (codis d'usuari) i permisos (contrasenyes) d'accés als webs. Informació i coneixements tècnics sobre el cicle de l'aigua.

### Cost i forma de Pagament

---

Gratuït.

### Centres Prestadors

---

- ✓ Medi Ambient i Serveis Urbans (Gerència)

### Canals de Petició

---

- ✓ **Telemàtic:**
  - [www.bcasa.cat](http://www.bcasa.cat)
  - BCNROC  
([https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/browse?type=author&value=Barcelona+Cicle+de+l%E2%80%99Aigua%2C+S.A.&value\\_lang=en\\_ES](https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/browse?type=author&value=Barcelona+Cicle+de+l%E2%80%99Aigua%2C+S.A.&value_lang=en_ES))
  - correu electrònic a l'adreça [info.bcasa@bcn.cat](mailto:info.bcasa@bcn.cat)
- ✓ **Telefònic:** 932 896 800

### Canals de Gestió

---

- ✓ **Telemàtic:** correu electrònic a l'adreça [info.bcasa@bcn.cat](mailto:info.bcasa@bcn.cat)

### Canals de Recepció

---

- 
- ✓ **Telemàtic:** correu electrònic a l'adreça del sol·licitant

#### **Objectiu de gestió**

---

- ✓ Resolució de les peticions de lliurament d'informació del cicle de l'aigua en un termini màxim de 30 dies: 95%.

### **MODALITAT 2: INFORMACIÓ D'INCREMENT DE CABALS A LA XARXA**

#### **Descripció**

---

Les empreses que per la seva activitat necessiten accedir a la xarxa de clavegueram disposen, amb sol·licitud prèvia, de la informació sobre el possible increment de cabals a la xarxa, a causa de la meteorologia o les actuacions en aquesta xarxa.

#### **Ofereix**

---

**Informació/dades.** Per garantir la seguretat de les persones que accedeixen a l'interior de la claveguera.

#### **Cost i forma de Pagament**

---

Gratuït.

#### **Centres Prestadors**

---

- ✓ Oficina de Claveguerons

#### **Canals de Petició**

---

- ✓ **Presencial:** Horari laboral presencial a l'Oficina de Claveguerons del carrer de Rocafort 100 baixos, i el cap de setmana a la Central d'Operacions de Torrent de l'Olla, 218-220

#### **Canals de Gestió**

---

- ✓ **Telefònic:** 932 896 800

#### **Canals de Recepció**

---

- ✓ **Telefònic:** al telèfon del sol·licitant

#### **Objectiu de gestió**

---

- ✓ Disponibilitat del servei d'informació d'increment de cabals a la xarxa de clavegueram: 100%.

### **MODALITAT 3: INFORMACIÓ A LA CIUTADANIA DE L'INCREMENT DE CABALS AL PARC FLUVIAL DEL BESÒS**

#### **Descripció**

---

El sistema d'alerta hidrològic del riu Besòs és un sistema bàsic de seguretat que s'activa, des del centre de control, en cas de previsió de crescuda de cabal al riu segons el que estableix el Pla d'emergència específic del Parc Fluvial del Besòs; és a dir, quan l'aigua pugui arribar a zones normalment destinades als usuaris del parc, en un període comprès entre 2 i 12 hores.

#### **Ofereix**

---

**Informació/dades.** Garantir la seguretat ciutadana al parc situat a la llera del riu a través d'un sistema d'alerta.

#### **Cost i forma de Pagament**

---

Gratuït.

#### Centres Prestadors

---

- ✓ Medi Ambient i Serveis Urbans (Gerència)

#### Canals de Recepció

---

- ✓ **Presencial:** Avís a la ciutadania a través de panells electrònics, avisadors opto acústics, megafonia

#### Objectiu de gestió

---

- ✓ Disponibilitat del servei d'informació d'incrementos de cabals al Parc Fluvial del Besòs: 100%.

### MODALITAT 4: INFORMACIÓ A LA CIUTADANIA SOBRE L'ESTAT DE LES PLATGES

#### Descripció

---

Informar, en temps real, la ciutadania de l'estat de les platges, en relació amb la recomanació del bany i d'altres informacions com ara la qualitat de l'aigua, l'estat de la mar i les meduses.

#### Ofereix

---

**Informació/dades.**

#### Cost i forma de Pagament

---

Gratuït.

#### Centres Prestadors

---

- ✓ Medi Ambient i Serveis Urbans (Gerència)

#### Canals de Recepció

---

- ✓ **Presencial:** panells electrònics
- ✓ **Telemàtic:** Informació a la ciutadania de l'estat de la platja a través de la pàgina web <http://lameva.barcelona.cat/ca/aprofito-la/bany-i-platges>, i aplicacions per a telèfon intel·ligent

#### Objectiu de gestió

---

- ✓ Disponibilitat del servei d'informació a la ciutadania sobre l'estat de les platges: 95%.

### MODALITAT 5: MANTENIMENT I NETEJA DE LA XARXA DE CLAVEGUERAM

#### Descripció

---

La neteja del clavegueram municipal es planifica per aconseguir que tant les aigües residuals com les pluvials circulin i s'evacuin adequadament, i també per minimitzar, en la mesura que es pugui, les olors molestes.

#### Ofereix

---

**Qualitat ambiental.** Xarxa de clavegueram neta, operativa i de qualitat.

#### Cost i forma de Pagament

---

Gratuït.

#### Centres Prestadors

---

- ✓ Medi Ambient i Serveis Urbans (Gerència)

#### Canals de Recepció

---

- ✓ **Presencial:** espai públic i xarxa de clavegueram



### **Objectiu de gestió**

---

- ✓ Execució de la planificació anual de manteniment i neteja del clavegueram: 80%.

## **MODALITAT 6: MANTENIMENT I NETEJA DE LES FONTS DE BEURE I DE LES ORNAMENTALS**

### **Descripció**

---

Neteja de les fonts d'aigua de boca municipals que ofereixen aigua als vianants i neteja superficial de les fonts ornamentals municipals de la ciutat que formen part de les solucions urbanístiques que aporten bellesa, riquesa, increment de la biodiversitat, en el cas de les fonts ornamentals naturalitzades, i vitalitat a l'entorn.

### **Ofereix**

---

**Qualitat ambiental.** Espai públic net i de qualitat.

### **Cost i forma de Pagament**

---

Gratuït.

### **Centres Prestadors**

---

- ✓ Medi Ambient i Serveis Urbans (Gerència)

### **Canals de Recepció**

---

- ✓ Presencial: Espai públic

### **Objectiu de gestió**

---

- ✓ Execució de la planificació anual de manteniment i neteja de les fonts: 80%.

## **MODALITAT 7: MANTENIMENT DE LA XARXA DE RECURSOS HÍDRICS ALTERNATIUS**

### **Descripció**

---

Manteniment de la xarxa municipal de recursos hídrics alternatius, integrada per les instal·lacions d'aprofitament de les aigües subterrànies i altres recursos alternatius a l'aigua potable per als usos de reg d'espais verds, neteja urbana, subministrament de fonts ornamentals, neteja de clavegueram i altres usos.

### **Ofereix**

---

**Qualitat ambiental.** Espai públic net i de qualitat.

### **Cost i forma de Pagament**

---

Gratuït.

### **Centres Prestadors**

---

- ✓ Medi Ambient i Serveis Urbans (Gerència)

### **Canals de Recepció**

---

- ✓ Telemàtic: <http://www.bcn.cat/estadistica/catala/dades/anuari/pdf/cap14.pdf>

### **Objectiu de gestió**

---

- ✓ Assoliment de la planificació anual de consum d'aigua freàtica: 90%.

## MODALITAT 8: RECOLLIDA DE RESIDUS FLOTANTS DE LES AIGÜES DEL LITORAL

### Descripció

A les platges de Barcelona, des del Cicle de l'Aigua es duen a terme tasques de recollida de residus flotants de les aigües.

### Ofereix

**Qualitat ambiental.** Espai públic net i de qualitat. Aigües de litoral de Barcelona.

### Cost i forma de Pagament

Gratuït.

### Centres Prestadors

- ✓ Medi Ambient i Serveis Urbans (Gerència)

### Informació complementària

La classificació de les embarcacions (classe S, grup III) limita la seva navegació a les següents condicions meteorològiques:

- ✓ Les Ones: navegació exclusivament diürna, vents inferiors a 15 nusos i una alçada d'ona màxima d'1 metre.
- ✓ El Pelican: navegació exclusivament diürna, vents inferiors a 20 nusos i una alçada d'ona d'1,5 metres.

### Canals de Recepció

- ✓ Telemàtic: <http://lameva.barcelona.cat/ca/aprofita-la/banys-i-platges>

### Objectiu de gestió

- ✓ Disponibilitat del servei de recollida de residus flotants a les platges en temporada alta i condicions de navegabilitat adequades: 60%.

## GESTIÓ ENERGÈTICA I AMBIENTAL DE LA CIUTAT

### DESCRIPCIÓ

El servei de gestió energètica i ambiental de la ciutat té com a prioritat incentivar la generació d'energia local i l'eficiència energètica, així com millorar la qualitat ambiental de l'entorn urbà, incidint en àmbits com ara l'enllumenat, la millora de la qualitat de l'aire, la minoració del soroll, el coneixement dels recursos energètics locals...

### UTILITAT

Disposar d'un espai públic il·luminat de manera eficient i segur, que genera energia localment i utilitza recursos renovables, així com disposar d'informació de la qualitat de l'aire de la ciutat.

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Ordenança del medi ambient de Barcelona](#)
- ✓ [Pla director d'il·luminació](#)

### DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

[Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona](#)

## PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

1. Planificació anual dels serveis de manteniment de l'enllumenat.
2. Execució segons el calendari planificat.
3. Inspecció de la qualitat del servei prestat.
4. Si escau, aplicació de les accions correctores.

## OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

---

- ✓ Disponibilitat dels punts de llum de la ciutat: 99%.
- ✓ Disponibilitat del web d'informació de la qualitat de l'aire: 99%.
- ✓ Resolució dels informes de plaques solars en un termini màxim de 14 dies: 90%.
- ✓ Disponibilitat del web d'informació del nivell acústic: 99%.
- ✓ Disponibilitat del web d'informació del mapa de recursos energètics: 99%.

## MODALITAT 1: MANTENIMENT DE L'ENLLUMENAT PÚBLIC

### Descripció

---

Els serveis municipals treballen per generar una imatge nocturna funcional i estètica adaptant la il·luminació dels espais públics a la realitat urbanística de la ciutat, tenint en compte el marc normatiu sobre eficiència energètica, i optimitzant el consum energètic i millorant la qualitat dels espais públics.

### Ofereix

---

**Qualitat ambiental.** Il·luminació de l'espai públic. Espai públic segur.

### Cost i forma de Pagament

---

Gratuït.

### Centres Prestadors

---

- ✓ Medi Ambient i Serveis Urbans (Gerència)

### Informació complementària

---

[Pla director d'il·luminació](#)

### Canals de Recepció

---

- ✓ Presencial: Espai públic

### Objectiu de gestió

---

- ✓ Disponibilitat dels punts de llum de la ciutat: 99%.

## MODALITAT 2: INFORMACIÓ DE LA QUALITAT DE L'AIRE

### Descripció

---

Barcelona disposa d'un [web de qualitat de l'aire](#) que mostra la informació de l'índex de qualitat de l'aire, fruit de les mesures a temps real recollides per la xarxa d'estacions de mesura dels diferents contaminants. També calcula unes previsions per als propers dies.

### Ofereix

---

**Informació/dades.** Informació de l'estat de la qualitat de l'aire.

### Cost i forma de Pagament

Gratuït.

### Centres Prestadors

- ✓ Medi Ambient i Serveis Urbans (Gerència)

### Canals de Recepció

- ✓ Telemàtic: [web de qualitat de l'aire](#)

### Objectiu de gestió

- ✓ Disponibilitat del web d'informació de la qualitat de l'aire: 99%.

## MODALITAT 3: ATENCIÓ EN PROJECTES D'ENERGIES RENOVABLES

### Descripció

Els projectes d'energies renovables que es tramiten a l'Ajuntament els revisen tècnics municipals. En el cas de l'energia solar cal un informe perceptiu.

### Ofereix

**Document.** Informes perceptius.

### Cost i forma de Pagament

Gratuït.

### Centres Prestadors

- ✓ Medi Ambient i Serveis Urbans (Gerència)

### Canals de Petició

- ✓ Presencial: Torrent de l'Olla, 218-220, 08012 Barcelona
- ✓ Telefònic: 932 914 891

### Canals de Gestió

- ✓ Presencial: Torrent de l'Olla, 218-220, 08012 Barcelona
- ✓ Telefònic: 932 914 891

### Canals de Recepció

- ✓ Presencial: Torrent de l'Olla, 218-220, 08012 Barcelona
- ✓ Telemàtic: correu electrònic a l'adreça del sol·licitant

### Objectiu de gestió

- ✓ Resolució dels informes de plaques solars en un termini màxim de 14 dies: 90%.

## MODALITAT 4: INFORMACIÓ DEL NIVELL SONOR DE LA CIUTAT

### Descripció

Informació sobre plànol dels nivells acústics per tram de carrer, per tant, és una eina que permet conèixer la situació acústica de la ciutat. A l'àmbit europeu se segueixen les mateixes pautes per elaborar aquesta informació. Així, per exemple, els nivells sonors s'indiquen amb quatre índexs diferents en funció de la franja horària: Ld (període diürn, de 7.00 a 21.00 h), Le (període de vespre, de 21.00 a 23.00 h), Ln (període nocturn, de 23.00 a 7.00 h) i Lden (nivell equivalent

ponderat dia-vespre-nit).

#### **Ofereix**

---

**Informació/dades.** Informació del nivell acústic.

#### **Cost i forma de Pagament**

---

Gratuït.

#### **Centres Prestadors**

---

✓ Medi Ambient i Serveis Urbans (Gerència)

#### **Canals de Petició**

---

✓ Telemàtic: [web del mapa estratègic de soroll](#)

#### **Canals de Recepció**

---

✓ Telemàtic: [web del mapa estratègic de soroll](#)

#### **Objectiu de gestió**

---

✓ Disponibilitat del web d'informació del nivell acústic: 99%.

### **MODALITAT 5: INFORMACIÓ DELS RECURSOS ENERGÈTICS RENOVABLES DISPONIBLES**

#### **Descripció**

---

Amb l'objectiu d'aprofitar els recursos locals renovables, concretament l'energia solar i la minieòlica, se n'ha caracteritzat la disponibilitat a la ciutat al mapa dels recursos energètics de Barcelona, el qual us permet conèixer la possibilitat de dur a terme una instal·lació energètica al vostre edifici.

El mapa dels recursos energètics de Barcelona inclou el mapa solar tèrmic, el mapa solar fotovoltaic i el mapa de recurs minieòlic. Per a cada un d'ells es donen uns primers valors sobre el potencial de generació energètica si feu ús de la coberta del vostre edifici i unes estimacions respecte a l'estalvi energètic que representaria.

#### **Ofereix**

---

**Informació/dades.** Informació sobre el potencial de generació energètica fent ús de la coberta del vostre edifici.

#### **Cost i forma de Pagament**

---

Gratuït.

#### **Centres Prestadors**

---

✓ Medi Ambient i Serveis Urbans (Gerència)

#### **Canals de Petició**

---

✓ Telemàtic: [web del mapa de recursos energètics](#)

#### **Canals de Recepció**

---

✓ Telemàtic: [web del mapa de recursos energètics](#)

#### **Objectiu de gestió**

---

✓ Disponibilitat del web d'informació del mapa de recursos energètics: 99%.

## ANNEXOS

### CENTRES PRESTADORS

**Data actualització:** 15/12/2016

### DISTRICTE DE CIUTAT VELLA (01)

ADREÇA	TELÈFON
Pl. Bonsuccés, 3, 08001 Barcelona	934 027 000
Vegeu-ne la ubicació <a href="#">aquí</a>	Fax: 932 916 161

#### WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/ciutatvella/ca>

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

Vegeu: [http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-ciutatvella\\_93062143550.html](http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-ciutatvella_93062143550.html)

Cal cita prèvia.

#### COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Bus:** 59, 91, V13, 41, 42, 55, H16, V15
- ✓ **Metro:** L1 Catalunya, L3 Liceu
- ✓ **FGC:** Catalunya

#### DESCRIPCIÓ

- ✓ Els districtes són òrgans territorials que tenen com a funció desconcentrar la gestió i descentralitzar la participació ciutadana, i aplicar una política municipal orientada a la correcció dels desequilibris i representar els interessos dels diversos barris i zones del municipi.
- ✓ Els districtes són alhora àmbits territorials d'exercici de competències.
- ✓ L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.

#### INSTAL·LACIONS

- ✓ Direcció de Serveis Generals
- ✓ Direcció de Serveis a les Persones i de Territori
- ✓ Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic

#### INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Vegeu: <http://ajuntament.barcelona.cat/ciutatvella/ca/com-funciona>

#### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Cessió d'horts urbans

## DISTRICTE DE L'EIXAMPLE (02)

### ADREÇA

Aragó, 311, 08009 Barcelona

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

### TELÈFON

934 027 000

Fax: 932 916 262

### WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/eixample/ca>

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

Vegeu: [http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-l-eixample\\_94180095605.html](http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-l-eixample_94180095605.html)

Cal cita prèvia.

### COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Bus:** 39, 45, 47, V17, H10
- ✓ **Metro:** L4 Girona

### DESCRIPCIÓ

- ✓ Els districtes són òrgans territorials que tenen com a funció desconcentrar la gestió i descentralitzar la participació ciutadana, i aplicar una política municipal orientada a la correcció dels desequilibris i representar els interessos dels diversos barris i zones del municipi.
- ✓ Els districtes són alhora àmbits territorials d'exercici de competències.
- ✓ L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.

### INSTAL·LACIONS

- ✓ Direcció de Serveis Generals
- ✓ Direcció de Serveis a les Persones i de Territori
- ✓ Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic

### INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Vegeu: <http://ajuntament.barcelona.cat/eixample/ca/com-funciona>

### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Cessió d'horts urbans

## DISTRICTE DE SANTS-MONTJUÏC (03)

### ADREÇA

Carrer de la Creu Coberta, 104-106, 08038 Barcelona

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

### TELÈFON

010

### WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/sants-montjuic/ca>

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

---

Vegeu: [http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-de-la-marina\\_93313123837.html](http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-de-la-marina_93313123837.html)

Cal cita prèvia.

---

#### COM ARRIBAR-HI

- ✓ Bus: 39, 45, 47, V17, H10
- ✓ Metro: L4 Girona

---

#### DESCRIPCIÓ

- ✓ Els districtes són òrgans territorials que tenen com a funció desconcentrar la gestió i descentralitzar la participació ciutadana, i aplicar una política municipal orientada a la correcció dels desequilibris i representar els interessos dels diversos barris i zones del municipi.
- ✓ Els districtes són alhora àmbits territorials d'exercici de competències.
- ✓ L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.

---

#### INSTAL·LACIONS

- ✓ Direcció de Serveis Generals
- ✓ Direcció de Serveis a les Persones i de Territori
- ✓ Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic

---

#### INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Vegeu: <http://ajuntament.barcelona.cat/sants-montjuic/ca/com-funciona>

---

#### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Cessió d'horts urbans

### DISTRICTE DE LES CORTS (04)

---

#### ADREÇA

Pl. Comas, 18, 08028 Barcelona

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

---

#### TELÈFON

934 027 000

---

#### WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/lescorts/ca>

---

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

Vegeu: [http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-les-corts\\_93141130210.html](http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-les-corts_93141130210.html)

Cal cita prèvia.

---

#### COM ARRIBAR-HI

- ✓ Bus: 59, 70, 75, V3, H8
- ✓ Metro: L3 Les Corts

---

#### DESCRIPCIÓ

- ✓ Els districtes són òrgans territorials que tenen com a funció desconcentrar la gestió i descentralitzar la participació ciutadana, i aplicar una política municipal orientada a la correcció



---

dels desequilibris i representar els interessos dels diversos barris i zones del municipi.

- ✓ Els districtes són alhora àmbits territorials d'exercici de competències.
- ✓ L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.

---

#### INSTAL·LACIONS

- ✓ Direcció de Serveis Generals
- ✓ Direcció de Serveis a les Persones i de Territori
- ✓ Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic

---

#### INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Vegeu: <http://ajuntament.barcelona.cat/lescorts/ca/com-funciona>

---

#### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Cessió d'horts urbans

---

### DISTRICTE DE SARRIÀ - SANT GERVASI (05)

---

#### ADREÇA

Pl. Consell de la Vila, 7, 08034 Barcelona

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

---

#### TELÈFON

934 027 000

Fax: 932 916 511

---

#### WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/sarria-santgervasi/ca>

---

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

Vegeu: [http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-sarria-sant-gervasi\\_93313124455.html](http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-sarria-sant-gervasi_93313124455.html)

Cal cita prèvia.

---

#### COM ARRIBAR-HI

- ✓ Bus: 68, 75, H4, V3, V7
- ✓ FGC: Sarrià, Reina Elisenda

---

#### DESCRIPCIÓ

- ✓ Els districtes són òrgans territorials que tenen com a funció desconcentrar la gestió i descentralitzar la participació ciutadana, i aplicar una política municipal orientada a la correcció dels desequilibris i representar els interessos dels diversos barris i zones del municipi.
- ✓ Els districtes són alhora àmbits territorials d'exercici de competències.
- ✓ L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.

---

#### INSTAL·LACIONS

- ✓ Direcció de Serveis Generals
- ✓ Direcció de Serveis a les Persones i de Territori
- ✓ Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic

---

#### INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

---

---

Vegeu: <http://ajuntament.barcelona.cat/sarria-santgervasi/ca/com-funciona>

---

#### MODALITATS DE SERVEI

---

- ✓ Cessió d'horts urbans

### DISTRICTE DE GRÀCIA (06)

---

#### ADREÇA

Pl. Vila de Gràcia, 2, 08012 Barcelona

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

---

#### TELÈFON

010

---

#### WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/gracia/ca>

---

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

Vegeu: [http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-gracia\\_94180093236.html](http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-gracia_94180093236.html)

Cal cita prèvia.

---

#### COM ARRIBAR-HI

- ✓ **Bus:** 114, V21, H6, 55
- ✓ **Metro:** L3/L5 Diagonal

---

#### DESCRIPCIÓ

- ✓ Els districtes són òrgans territorials que tenen com a funció desconcentrar la gestió i descentralitzar la participació ciutadana, i aplicar una política municipal orientada a la correcció dels desequilibris i representar els interessos dels diversos barris i zones del municipi.
- ✓ Els districtes són alhora àmbits territorials d'exercici de competències.
- ✓ L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.

---

#### INSTAL·LACIONS

- ✓ Direcció de Serveis Generals
- ✓ Direcció de Serveis a les Persones i de Territori
- ✓ Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic

---

#### INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Vegeu: <http://ajuntament.barcelona.cat/gracia/ca/com-funciona>

---

#### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Cessió d'horts urbans

### DISTRICTE D'HORTA-GUINARDÓ (07)

---

#### ADREÇA

Ronda del Guinardó, 49, 08024 Barcelona

---

#### TELÈFON

934 027 000

---

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

Fax: 932 91 67 87

---

**WEB**

<http://ajuntament.barcelona.cat/horta-guinardo/ca>

---

**ATENCIÓ AL PÚBLIC**

Vegeu: [http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-d-horta-guinardo\\_93062144003.html](http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-d-horta-guinardo_93062144003.html)

Cal cita prèvia.

---

**COM ARRIBAR-HI**

- ✓ Bus: 114, 22, 24, 87, V17
- ✓ Metro: L4 Alfons X

---

**DESCRIPCIÓ**

- ✓ Els districtes són òrgans territorials que tenen com a funció desconcentrar la gestió i descentralitzar la participació ciutadana, i aplicar una política municipal orientada a la correcció dels desequilibris i representar els interessos dels diversos barris i zones del municipi.
- ✓ Els districtes són alhora àmbits territorials d'exercici de competències.
- ✓ L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.

---

**INSTAL·LACIONS**

- ✓ Direcció de Serveis Generals
- ✓ Direcció de Serveis a les Persones i de Territori
- ✓ Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic

---

**INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA**

Vegeu: <http://ajuntament.barcelona.cat/horta-guinardo/ca/com-funciona>

---

**MODALITATS DE SERVEI**

- ✓ Cessió d'horts urbans

---

**DISTRICTE DE NOU BARRIS (08)**

---

**ADREÇA**

Pl. Major de Nou Barris, 1, 08042 Barcelona

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

---

**TELÈFON**

934 027 000

Fax: 93 291 68 86

---

**WEB**

<http://ajuntament.barcelona.cat/noubarris/ca/>

---

**ATENCIÓ AL PÚBLIC**

- ✓ Vegeu: [http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-nou-barris\\_93313125205.html](http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-nou-barris_93313125205.html)
- ✓ Vegeu: [http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-de-zona-nord\\_97192111637.html](http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-de-zona-nord_97192111637.html)

---

Cal cita prèvia.

#### COM ARRIBAR-HI

---

- ✓ **Bus:** 47, 76, H4, 122
- ✓ **Metro:** L4 Lluçmajor

#### DESCRIPCIÓ

---

- ✓ Els districtes són òrgans territorials que tenen com a funció desconcentrar la gestió i descentralitzar la participació ciutadana, i aplicar una política municipal orientada a la correcció dels desequilibris i representar els interessos dels diversos barris i zones del municipi.
- ✓ Els districtes són alhora àmbits territorials d'exercici de competències.
- ✓ L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.

#### INSTAL·LACIONS

---

- ✓ Direcció de Serveis Generals
- ✓ Direcció de Serveis a les Persones i de Territori
- ✓ Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic

#### INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

---

Vegeu: <http://ajuntament.barcelona.cat/noubarris/ca/com-funciona>

#### MODALITATS DE SERVEI

---

- ✓ Cessió d'horts urbans

### DISTRICTE DE SANT ANDREU (09)

#### ADREÇA

---

Pl. Orfila, 1, 08030 Barcelona

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

#### TELÈFON

---

934 027 000

Fax: 932 916 900

#### WEB

---

<http://ajuntament.barcelona.cat/santandreu/ca/>

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

---

Vegeu: [http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-sant-andreu\\_94180094255.html](http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-sant-andreu_94180094255.html)

Cal cita prèvia.

#### COM ARRIBAR-HI

---

- ✓ **Bus:** 40, H4
- ✓ **Metro:** L1 Sant Andreu

#### DESCRIPCIÓ

---

- ✓ Els districtes són òrgans territorials que tenen com a funció desconcentrar la gestió i descentralitzar la participació ciutadana, i aplicar una política municipal orientada a la correcció dels desequilibris i representar els interessos dels diversos barris i zones del municipi.
- ✓ Els districtes són alhora àmbits territorials d'exercici de competències.

- 
- ✓ L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.

#### INSTAL·LACIONS

---

- ✓ Direcció de Serveis Generals
- ✓ Direcció de Serveis a les Persones i de Territori
- ✓ Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic

#### INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

---

Vegeu: <http://ajuntament.barcelona.cat/santandreu/ca/com-funciona>

#### MODALITATS DE SERVEI

---

- ✓ Cessió d'horts urbans

### DISTRICTE DE SANT MARTÍ (10)

#### ADREÇA

---

Pl. Valentí Almirall, 1, 08018 Barcelona

Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

#### TELÈFON

---

010

#### WEB

---

<http://ajuntament.barcelona.cat/santmarti/ca>

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

---

Vegeu: [http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-sant-marti\\_93062144239.html](http://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-d-atencio-ciudadana-del-districte-de-sant-marti_93062144239.html)

Cal cita prèvia.

#### COM ARRIBAR-HI

---

- ✓ **Bus:** 192, H12
- ✓ **Metro:** L1/L2 Clot

#### DESCRIPCIÓ

---

- ✓ Els districtes són òrgans territorials que tenen com a funció desconcentrar la gestió i descentralitzar la participació ciutadana, i aplicar una política municipal orientada a la correcció dels desequilibris i representar els interessos dels diversos barris i zones del municipi.
- ✓ Els districtes són alhora àmbits territorials d'exercici de competències.
- ✓ L'actuació dels districtes s'ha d'ajustar als principis d'unitat de govern, eficàcia, coordinació i solidaritat.

#### INSTAL·LACIONS

---

- ✓ Direcció de Serveis Generals
- ✓ Direcció de Serveis a les Persones i de Territori
- ✓ Direcció de Serveis de Llicències i Espai Públic

#### INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

---

Vegeu: <http://ajuntament.barcelona.cat/santmarti/ca/node/168>

#### MODALITATS DE SERVEI

---

- 
- ✓ Cessió d'hortos urbans

## OFICINA DE CLAVEGUERONS

### ADREÇA

Carrer de Nil Fabra, 20, baixos, 08012 Barcelona  
Vegeu-ne la ubicació [aquí](#)

### TELÈFON

932 896 800  
934 132 465  
900 226 226

### WEB

<http://www.bcasa.cat/>

### CORREU ELECTRÒNIC

[info.bcasa@bcn.cat](mailto:info.bcasa@bcn.cat)

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

L'horari d'atenció és de dilluns a diumenge: 900 226 226

- ✓ De 8.00 a 24.00 hores: 900 226 226,
- ✓ fora d'aquest horari 010

Cal cita prèvia.

### COM ARRIBAR-HI

- ✓ Bus: 22, 27, V17, 24, 32, 87 i 39
- ✓ Metro: L3 Lesseps

### DESCRIPCIÓ

Barcelona Cicle de l'Aigua, SA (BCASA), és la societat creada per l'Ajuntament de Barcelona que, a partir de l'1 de gener de 2014, gestiona tot el cicle de l'aigua de la ciutat i du a terme activitats i presta serveis relacionats directament o indirectament amb el cicle de l'aigua, les platges, el litoral i el medi ambient. La societat va ser aprovada en el Ple del proppassat 28 d'octubre 2013, està adscrita a la Gerència de Medi Ambient i Serveis Urbans dins de la Gerència d'Ecologia Urbana.

La nostra raó de ser és atendre les necessitats de Barcelona, proporcionant serveis i productes de qualitat; diferenciar la marca Barcelona en l'àmbit del Cicle de l'Aigua i crear valor per a l'Ajuntament amb els recursos gestionats i el coneixement adquirit.

### INSTAL·LACIONS

Dins del cicle de l'aigua s'ofereixen visites a un tram de les clavegueres de Barcelona, amb la qual cosa es descobreixen les aigües ocultes de la ciutat, es coneix l'impacte de les aigües residuals i la importància de les instal·lacions del cicle de l'aigua amb les quals es permet garantir la higiene i la salut de tots els habitants i el medi ambient de la ciutat. La visita està dirigida a alumnes de cicle superior d'educació primària i d'educació secundària obligatòria de Barcelona. Aquesta visita està organitzada per l'Ajuntament de Barcelona (Medi Ambient i Serveis Urbans), BCASA i Talher.

### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Informació d'increment de cabals a la xarxa

## SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ

Data actualització: 29/06/2021

Cal tenir en compte que arran de la declaració d'estat d'alarma per la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19 (Reial Decret 463/2020, de 14 de març), molts dels serveis i modalitats ofertats a la ciutadania durant l'any 2020 s'han vist greument afectats, en alguns casos perquè no s'han pogut portar a terme, i en d'altres, perquè han vist molt reduïda la seva activitat.

És per això que els indicadors han vist disminuïts els seus valors i alguns dels objectius de gestió no s'han pogut complir i/o avaluar.

### SERVEI: GESTIÓ DE L'ARBRAT VIARI I DELS ESPAIS VERDS

#### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'arbres per mantenir:	240.085	240.258	241.256	242.789	241.826
Nombre d'àrees de jocs infantils per mantenir:	847	871	872	890	894
Nombre d'àrees d'esbarjo per a gossos per mantenir:	108	104	110	114	112

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

##### 1. Nivell d'execució de la planificació de poda anual: 90%

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	118,41%	84,04%	101%	113%	85%
Grau acompliment	131%	93%	112%	126%	94%

##### 2. Inspecció tres cops a la setmana de les àrees de joc infantil: 90%

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	90%	95%	90%	90%	90%
Grau acompliment	100%	106%	100%	100%	100%

##### 3. Neteja diària de les àrees de gossos: 90%

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	90%	90%	90%	90%	90%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta pel 2021:

- ✓ Nivell d'execució de la planificació de poda anual: 90%.
- ✓ Inspecció tres cops a la setmana de les àrees de joc infantil: 90%.
- ✓ Neteja diària de les àrees de gossos: 90%.

### MODALITAT 1: MANTENIMENT I NETEJA DE ZONES VERDES MUNICIPALS

#### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Superfície en metres quadrats de zones verdes per	9.350.373	9.417.588	9.529.826	9.715.872	9.851.606

mantenir:

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Neteja diària de les zones verdes municipals: 90%

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	90%	90%	90%	90%	90%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta pel 2021:

- ✓ Neteja diària de les zones verdes municipals: 90%.

## MODALITAT 2: MANTENIMENT DE L'ARBRAT VIARI

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'arbres per mantenir:	240.085	240.258	241.256	242.789	241.826

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Nivell d'execució de la planificació de poda anual: 90%

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	118,41%	84,04%	101%	113%	85%
Grau acompliment	131%	93%	112%	126%	94%

Proposta pel 2021:

- ✓ Nivell d'execució de la planificació de poda anual: 90%.

## MODALITAT 3: MANTENIMENT DE LES ÀREES DE JOC INFANTIL

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'àrees de jocs infantils per mantenir:	847	871	872	890	894

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Inspecció tres cops a la setmana de les àrees de joc infantil: 90%

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	90%	95%	90%	90%	90%
Grau acompliment	100%	106%	100%	100%	100%

Proposta pel 2021:

- ✓ Inspecció tres cops a la setmana de les àrees de joc infantil: 90%.



## MODALITAT 4: MANTENIMENT I NETEJA DE LES ÀREES D'ESBARJO PER A GOSSOS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'àrees d'esbarjo per a gossos per mantenir:	108	104	110	114	112

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Neteja diària de les àrees de gossos: 90%

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	90%	90%	90%	90%	90%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta pel 2021:

- ✓ Neteja diària de les àrees de gossos: 90%.

## MODALITAT 5: CESSIÓ D'HORTS URBANS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'horts urbans:	15	15	15	15	15

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Oferir horts urbans a tots els districtes de la ciutat

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta pel 2021:

- ✓ Oferir horts urbans a tots els districtes de la ciutat.

## SERVEI: GESTIÓ DE NETEJA I DE RESIDUS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Metres quadrats de voreres per netejar:	9.810.027	9.835.361	9.876.790	9.876.060	10.043.580
Nombre de tones (Tn) de residus recollits:	762.065	771.289	799.792	802.006	723.642
Nombre de tones (Tn) de mobles i estris domèstics recollits al carrer:	32.094	34.906	37.425	37.795	33.923

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Execució dels itineraris diaris de neteja d'acord amb la planificació establerta: 95%

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	95%	95%	95%	95%	95%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

## 2. Recollida diària dels contenidors de rebuig: 95%

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	95%	95%	95%	95%	95%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

## 3. Recollida el mateix dia dels mobles i estris domèstics que surten al carrer el dia establert: 99%

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	99%	99%	99%	99%	99%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

### Proposta pel 2021:

- ✓ Execució dels itineraris diaris de neteja d'acord amb la planificació establerta: 95%.
- ✓ Recollida diària dels contenidors de rebuig: 95%.
- ✓ Recollida el mateix dia dels mobles i estris domèstics que surten al carrer el dia establert: 99%.

## MODALITAT 1: NETEJA DE LES VIES I ELS ESPAIS PÚBLICS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Metres quadrats de voreres per netejar:	9.810.027	9.835.361	9.876.790	9.876.060	10.043.580

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Execució dels itineraris diaris de neteja d'acord amb la planificació establerta: 95%

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	95%	95%	95%	95%	95%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

### Proposta pel 2021:

- ✓ Execució dels itineraris diaris de neteja d'acord amb la planificació establerta: 95%.

## MODALITAT 2: RECOLLIDA DE RESIDUS DOMICILIARIS (ESCOMBRARIES)

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de tones (Tn) de residus recollits:	762.065	771.289	799.792	802.006	723.642
Nombre de contenidors de ciutat per buidar:	28.299	27.837	27.299	26.567	26.515

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Recollida diària dels contenidors de rebuig: 95%

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	95%	95%	95%	95%	95%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

#### 2. Ciutadans que disposen de contenidors de recollida selectiva a menys de 100 metres del seu domicili: 95%

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	95%	95%	95%	95%	95%

Grau compliment	100%	100%	100%	100%	100%
-----------------	------	------	------	------	------

Proposta pel 2021:

- ✓ Recollida diària dels contenidors de rebuig: 95%.
- ✓ Ciutadans que disposen de contenidors de recollida selectiva a menys de 100 metres del seu domicili: 95%.

### MODALITAT 3: RECOLLIDA GRATUÏTA DE MOBLES I ESTRIS DOMÈSTICS AL CARRER

#### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de tones (Tn) de mobles i estris domèstics recollits al carrer:	32.094	34.906	37.425	37.795	33.923

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Recollida el mateix dia dels mobles i estris domèstics que surten al carrer el dia establert: 99%

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	99%	99%	99%	99%	99%
Grau compliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta pel 2021:

- ✓ Recollida el mateix dia dels mobles i estris domèstics que surten al carrer el dia establert: 99%.

### MODALITAT 4: RECOLLIDA DE PAGAMENT DE MOBLES I ESTRIS DOMÈSTICS A DOMICILI

#### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de tones (Tn) de mobles i estris domèstics recollits a domicili:	825,83	614,38	546,03	615,72	491,02

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Recollida de mobles i estris domèstics a domicili en un termini inferior a 7 dies des de la sol·licitud: 95%

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	95%	95%	95%	95%	95%
Grau compliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta pel 2021:

- ✓ Recollida de mobles i estris domèstics a domicili en un termini inferior a 7 dies des de la sol·licitud: 95%.

### MODALITAT 5: RECOLLIDA I MANTENIMENT DE PAPERERES

#### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de papereres al carrer:	25.870	25.973	25.912	25.879	25.893

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Buidatge de les papereres cinc cops per setmana: 95%

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	95%	95%	95%	95%	95%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta pel 2021:

- ✓ Buidatge de les papereres cinc cops per setmana: 95%.

## MODALITAT 6: RECOLLIDA D'ANIMALS MORTS A LA VIA PÚBLICA O A DOMICILI

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de serveis realitzats:	2.369	2.168	2.535	2.686	2.080

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Recollides concertades realitzades en el dia establert: 95%.

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	95%	95%	95%	95%	95%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta pel 2021:

- ✓ Recollides concertades realitzades en el dia establert: 95%.

## MODALITAT 7: RECOLLIDA DE RESIDUS, ESTRIS I MATERIALS DIVERSOS ALS PUNTS VERDS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de visites als punts verds:	871.362	892.933	936.987	989.418	964.543
Nombre de tones recollides als punts verds:	16.206,93	16.829,64	17.651,42	17.758,69	15.534,83

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Compliment de l'horari establert dels punts verds: 99%.

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	99%	99%	99%	99%	99%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta pel 2021:

- ✓ Compliment de l'horari establert dels punts verds: 99%.

INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Consum (en Mm <sup>3</sup> ) d'aigua freàtica d'Ecologia Urbana (espais verds, neteja urbana, fonts ornamentals i neteja de clavegueram):	1.168	1.226	1.055	1.201	990
Nombre de consultes per mes:	336	262	375	369	390
Nombre de permisos demanats:	147	155	143	211	206
Nombre d'avisos activats:	29	23	54	26	47
Nombre de pàgines web vistes:	96.480	104.191	178.175	248.119	537.317
Quilòmetres de xarxa de clavegueram netejada:	1.781	1.329	1.339	1.268	825
Nombre de neteges de les fonts d'aigua de boca i de les fonts ornamentals municipals:	61.260	77.294	77.420	77.432	77.654
Metres cúbics de residus flotants recollits a les aigües del litoral durant la temporada de banys:	35,45	62,90	36,45	14,99	20,47

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Resolució de les peticions de lliurament d'informació del cicle de l'aigua en un termini màxim de 30 dies: 95%.

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	95,77%	95%	95%	98,30%	98,20%
Grau acompliment	101%	100%	100%	103%	103%

2. Disponibilitat del servei d'informació d'increment de cabals a la xarxa de clavegueram: 99%.

	2016	2017	2018	2019
% assolit	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	101%	101%	101%	101%

3. Disponibilitat del servei d'informació d'increment de cabals a la xarxa de clavegueram: 100%.

	2020
% assolit	100%
Grau acompliment	100%

4. Disponibilitat del servei d'informació d'increments de cabals al Parc Fluvial del Besòs: 99%.

	2016	2017	2018	2019
% assolit	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	101%	101%	101%	101%

5. Disponibilitat del servei d'informació d'increments de cabals al Parc Fluvial del Besòs: 100%.

	2020
% assolit	100%
Grau acompliment	100%

6. Disponibilitat del servei d'informació a la ciutadania sobre l'estat de les platges: 95%.

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	95%	95%	95%	95%	95%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

7. Execució de la planificació anual de manteniment i neteja del clavegueram: 80%.

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	98,08%	92,84%	99,14%	102%	107%
Grau acompliment	123%	116%	124%	128%	134%

8. Execució de la planificació anual de manteniment i neteja de les fonts: 80%.

	2016	2017	2018	2019	2020

% assolit	100,12%	100%	100,38%	100%	100,68%
Grau acompliment	125%	125%	125%	125%	125%

9. Assoliment de la planificació anual de consum d'aigua freàtica: 90%.

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	99,91%	99,08%	82,50%	106%	85,21%
Grau acompliment	111%	110%	91%	118%	95%

10. Disponibilitat del servei de recollida de residus flotants a les platges en temporada alta i condicions de navegabilitat adequades: 90%.

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	93%	93%	93%	71,39%	80,47%
Grau acompliment	103%	103%	103%	79%	89%

Proposta pel 2021:

- ✓ Resolució de les peticions de lliurament d'informació del cicle de l'aigua en un termini màxim de 30 dies: 95%.
- ✓ Disponibilitat del servei d'informació d'increment de cabals a la xarxa de clavegueram: 100%.
- ✓ Disponibilitat del servei d'informació d'increments de cabals al Parc Fluvial del Besòs: 100%.
- ✓ Disponibilitat del servei d'informació a la ciutadania sobre l'estat de les platges: 95%.
- ✓ Execució de la planificació anual de manteniment i neteja del clavegueram: 80%
- ✓ Execució de la planificació anual de manteniment i neteja de les fonts: 80%.
- ✓ Assoliment de la planificació anual de consum d'aigua freàtica: 90%.
- ✓ Disponibilitat del servei de recollida de residus flotants a les platges en temporada alta i condicions de navegabilitat adequades: 90%.

## MODALITAT 1: INFORMACIÓ DEL CICLE DE L'AIGUA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de consultes per mes:	336	262	375	369	390

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Resolució de les peticions de lliurament d'informació del cicle de l'aigua en un termini màxim de 30 dies: 95%.

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	95%	95%	95%	98,3%	98,2%
Grau acompliment	100%	100%	100%	103%	103%

Proposta pel 2021:

- ✓ Resolució de les peticions de lliurament d'informació del cicle de l'aigua en un termini màxim de 30 dies: 95%.

## MODALITAT 2: INFORMACIÓ D'INCREMENT DE CABALS A LA XARXA

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de permisos demanats:	147	155	143	211	206

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Disponibilitat del servei d'informació d'increment de cabals a la xarxa de clavegueram: 99%.

	2016	2017	2018	2019
% assolit	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	101%	101%	101%	101%

2. Disponibilitat del servei d'informació d'increment de cabals a la xarxa de clavegueram: 100%.

	2020
% assolit	100%
Grau acompliment	100%

Proposta pel 2021:

- ✓ Disponibilitat del servei d'informació d'increment de cabals a la xarxa de clavegueram: 100%.

### MODALITAT 3: INFORMACIÓ A LA CIUTADANIA DE L'INCREMENT DE CABALS AL PARC FLUVIAL DEL BESÒS

#### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'avisos activats:	29	23	54	26	47

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Disponibilitat del servei d'informació d'increments de cabals al Parc Fluvial del Besòs: 99%.

	2016	2017	2018	2019
% assolit	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	101%	101%	101%	101%

2. Disponibilitat del servei d'informació d'increments de cabals al Parc Fluvial del Besòs: 100%.

	2020
% assolit	100%
Grau acompliment	100%

Proposta pel 2021:

- ✓ Disponibilitat del servei d'informació d'increments de cabals al Parc Fluvial del Besòs: 100%.

### MODALITAT 4: INFORMACIÓ A LA CIUTADANIA SOBRE L'ESTAT DE LES PLATGES

#### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de pàgines web vistes:	96.480	104.191	178.175	248.119	537.317

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Disponibilitat del servei d'informació a la ciutadania sobre l'estat de les platges: 95%.

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	95%	95%	95%	95%	95%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta pel 2021:

- ✓ Disponibilitat del servei d'informació a la ciutadania sobre l'estat de les platges: 95%.

## MODALITAT 5: MANTENIMENT I NETEJA DE LA XARXA DE CLAVEGUERAM

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Quilòmetres de xarxa de clavegueram netejada:	1.781	1.329	1.339	1.268	825

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Execució de la planificació anual de manteniment i neteja del clavegueram: 80%.

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	98,08%	92,84%	82,5%	102%	107%
Grau acompliment	123%	116%	103%	128%	134%

Proposta pel 2021:

- ✓ Execució de la planificació anual de manteniment i neteja del clavegueram: 80%.

## MODALITAT 6: MANTENIMENT I NETEJA DE LES FONTS DE BEURE I DE LES ORNAMENTALS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de neteges de les fonts d'aigua de boca i de les fonts ornamentals municipals:	61.260	77.294	77.420	77.432	77.654

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Execució de la planificació anual de manteniment i neteja de les fonts: 80%.

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	100,12%	100%	100,38%	100%	100,68%
Grau acompliment	125%	125%	125%	125%	125%

Proposta pel 2021:

- ✓ Execució de la planificació anual de manteniment i neteja de les fonts: 80%.

## MODALITAT 7: MANTENIMENT DE LA XARXA DE RECURSOS HÍDRICS ALTERNATIUS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Consum (en Mm <sup>3</sup> ) d'aigua freàtica d'Ecologia Urbana (espais verds, neteja urbana, fonts ornamentals i neteja de clavegueram:	1.168	1.226	1.055	1.201	990

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Assoliment de la planificació anual de consum d'aigua freàtica: 90%.

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	99,91%	95,40%	82,50%	106%	85,21%
Grau acompliment	111%	110%	92%	118%	95%



Proposta pel 2021:

✓ Assoliment de la planificació anual de consum d'aigua freàtica: 90%.

## MODALITAT 8: RECOLLIDA DE RESIDUS FLOTANTS DE LES AIGÜES DEL LITORAL

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Metres cúbics de residus flotants recollits a les aigües del litoral durant la temporada de banys:	35,45	62,90	36,45	14,99	20,47

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Disponibilitat del servei de recollida de residus flotants a les platges en temporada alta i condicions de navegabilitat adequades: 90%.

	2016	2017	2018	2019
% assolit	93%	93%	93%	71,39%
Grau acompliment	103%	103%	103%	79%

2. Disponibilitat del servei de recollida de residus flotants a les platges en temporada alta i condicions de navegabilitat adequades: 60%.

	2020
% assolit	80,47%
Grau acompliment	134%

Proposta pel 2021:

✓ Disponibilitat del servei de recollida de residus flotants a les platges en temporada alta i condicions de navegabilitat adequades: 60%.

## SERVEI: GESTIÓ ENERGÈTICA I AMBIENTAL DE LA CIUTAT

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de punts de llum per mantenir:	150.192	153.004	154.183	153.921	155.632
Nombre de visites al web d'informació de la qualitat de l'aire:	14.931	221.960	333.263	602.719	590.733
Nombre d'expedients d'energia solar tramitats:	710	731	1.053	1233	841
Nombre de visites al web d'informació del nivell acústic:	12.672	7.858	12.893	14.665	20.979
Nombre de visites al web d'informació del mapa de recursos energètics:	38.680	8.222	55.546	58.118	49.279

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Disponibilitat dels punts de llum de la ciutat: 99%

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	99,74%	99,72%	99,67%	99,67%	99,78%
Grau acompliment	101%	101%	100%	100%	101%

2. Disponibilitat del web d'informació de la qualitat de l'aire: 99%

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	99%	99%	99%	99%	97,95%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	99%

3. Resolució dels informes de plaques solars en un termini màxim de 15 dies: 95%

	2016
% assolit	95%
Grau acompliment	100%

4. Resolució dels informes de plaques solars en un termini màxim de 14 dies: 90%

	2017	2018	2019	2020
% assolit	37%	58%	78%	64%
Grau acompliment	41%	64%	87%	71%

5. Disponibilitat del web d'informació del nivell acústic: 99%

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	99%	99%	99%	99%	97,95%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	99%

6. Disponibilitat del web d'informació del mapa de recursos energètics: 99%

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	99%	99%	99%	99%	97,95%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	99%

Proposta pel 2021:

- ✓ Disponibilitat dels punts de llum de la ciutat: 99%.
- ✓ Disponibilitat del web d'informació de la qualitat de l'aire: 99%.
- ✓ Resolució dels informes de plaques solars en un termini màxim de 14 dies: 90%.
- ✓ Disponibilitat del web d'informació del nivell acústic: 99%.
- ✓ Disponibilitat del web d'informació del mapa de recursos energètics: 99%.

## MODALITAT 1: MANTENIMENT DE L'ENLLUMENAT PÚBLIC

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de punts de llum per mantenir:	150.192	153.004	154.183	153.921	155.632

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Disponibilitat dels punts de llum de la ciutat: 99%.

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	99,74%	99,72%	99,67%	99,67%	99,78%
Grau acompliment	101%	101%	101%	101%	101%

Proposta pel 2021:

- ✓ Disponibilitat dels punts de llum de la ciutat: 99%.

## MODALITAT 2: INFORMACIÓ DE LA QUALITAT DE L'AIRE

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de visites al web d'informació de la qualitat de l'aire:	14.931	221.960	333.263	602.719	590.733

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Disponibilitat del web d'informació de la qualitat de l'aire: 99%.

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	99%	99%	99%	99%	97,95%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	99%

Proposta pel 2021:

- ✓ Disponibilitat del web d'informació de la qualitat de l'aire: 99%.

## MODALITAT 3: ATENCIÓ EN PROJECTES D'ENERGIES RENOVABLES

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'expedients d'energia solar tramitats:	710	731	1.053	1.233	841

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Resolució dels informes de plaques solars en un termini màxim de 15 dies: 95%.

	2016
% assolit	95%
Grau acompliment	100%

### 2. Resolució dels informes de plaques solars en un termini màxim de 14 dies: 90%.

	2017	2018	2019	2020
% assolit	37%	58%	78%	64%
Grau acompliment	41%	64%	87%	71%

Proposta pel 2021:

- ✓ Resolució dels informes de plaques solars en un termini màxim de 14 dies: 90%.

## MODALITAT 4: INFORMACIÓ DEL NIVELL SONOR DE LA CIUTAT

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de visites al web d'informació del nivell acústic:	12.672	7.858	12.893	14.665	49.279

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

### 1. Disponibilitat del web d'informació del nivell acústic: 99%.

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	99%	99%	99%	99%	97,95%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	99%

Proposta pel 2021:

- ✓ Disponibilitat del web d'informació del nivell acústic: 99%

## MODALITAT 5: INFORMACIÓ DELS RECURSOS ENERGÈTICS RENOVABLES DISPONIBLES

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de visites al web d'informació del mapa de recursos energètics	38.680	8.222	55.546	55.118	20.979

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Disponibilitat del web d'informació del mapa de recursos energètics: 99%

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	99%	99%	99%	99%	97,95%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	99%

Proposta pel 2021:

- ✓ Disponibilitat del web d'informació del mapa de recursos energètics: 99%.