

Procés participatiu per al disseny del nou servei de recollida de residus, neteja viària i de platges -Memòria final-



Aquest treball s'emmarca en el conveni de col.laboració signat entre l'Ajuntament de Mataró i l'Agència d'Ecologia Urbana de Barcelona



Ajuntament
de Mataró

B
ECOLOGIA
N

Agència
d'Ecologia Urbana
de Barcelona

Han participat en aquest projecte:



Ajuntament
de Mataró

Ajuntament de Mataró

Concepte i coordinació



Agència
d'Ecologia Urbana
de Barcelona

Agència d'Ecologia Urbana de Barcelona

Concepte, coordinació i dinamització

Continguts tècnics



spora
consultoria social

Spora Sinergies

Concepte, coordinació i dinamització



LOVIC

LOVIC SA

Suport tècnic

Índex

1	Introducció	1
2	Metodologia participativa	2
2.1	Eina de recollida d'informació.....	2
2.2	Presentació i difusió del projecte.....	4
2.3	Mètodes d'obtenció d'informació	4
2.3.1	Aplicatiu web.....	4
2.3.2	Punts informatius mòbils	7
2.3.3	Treball de camp.....	8
2.4	Anàlisi de dades, devolució de resultats i prioritització	11
2.4.1	Devolució i prioritització.....	11
3	Resultats.....	15
3.1	Dades generals de Mataró	15
3.1.1	Distribució de les aportacions rebudes.....	15
3.1.2	Tipus d'aportacions rebudes	16
3.1.3	Valoracions positives Neteja	17
3.1.4	Valoracions positives Recollida	17
3.1.5	Valoracions negatives Neteja	18
3.1.6	Valoracions negatives recollida.....	19
3.2	Peramàs-Esmandies	19
3.2.1	Neteja Peremàs-Esmandies.....	20
3.2.2	Recollida Peremàs-Esmandies.....	22
3.3	Pla d'en Boet	23
3.3.1	Neteja Pla d'en Boet.....	24
3.3.2	Recollida Pla d'en Boet.....	26
3.4	Cirera, Molins-Torner, Camí de la Serra, Vista Alegre, Urbanitzacions.....	27
3.4.1	Neteja Cirera, Molins-Torner, Camí de la Serra, Vista Alegre, Urbanitzacions ...	27

Procés participatiu per al disseny del nou servei de recollida de residus, neteja viària i de platges

3.4.2	Recollida Cirera, Molins-Torner, Camí de la Serra, Vista Alegre, Urbanitzacions	30
3.5	La Llàntia.....	31
3.5.1	Neteja La Llàntia.....	32
3.5.2	Recollida La Llàntia.....	33
3.6	Via Europa.....	34
3.6.1	Neteja Via Europa.....	34
3.6.2	Recollida Via Europa.....	36
3.7	Cerdanyola.....	38
3.7.1	Neteja Cerdanyola.....	38
3.7.2	Recollida Cerdanyola.....	40
3.8	Centre, Eixample, L'Havana.....	42
3.8.1	Neteja Centre, Eixample, L'Havana, Platges.....	43
3.8.2	Elements positius.....	45
3.8.3	Recollida Centre, Eixample, L'Havana.....	46
3.9	Rocafonda.....	48
3.9.1	Rocafonda Neteja.....	48
3.9.2	Recollida Rocafonda.....	50
3.10	Palau-Escorxador.....	51
3.10.1	Neteja Palau-Escorxador.....	52
3.10.2	Recollida Palau-Escorxador.....	53
3.11	Priorització.....	55
5	Conclusions.....	58
5.1	Respecte els resultats obtinguts.....	58
5.2	Elements a incloure al disseny final dels serveis de Recollida de Residus i Neteja Viària i al plec de prescripcions tècniques que regirà aquests serveis.....	59

1 Introducció

La neteja dels carrers i platges així com la recollida de residus són dos serveis que efectua l'Ajuntament de Mataró i que incideixen de forma molt rellevant en el conjunt de la ciutadania mataronina. Si els carrers són bruts o nets, si els contenidors estan massa plens o massa buits, si els residus estan ben separats. Tot això són aspectes quotidians que **depenen tant dels hàbits de la població com de la gestió que en facin els serveis públics.**

L'any 2014 s'acaba la contracta de l'actual servei. Cal, per tant, redissenyar els criteris que hauran de guiar el desplegament dels serveis de recollida i neteja.

Per a fer-ho, s'ha signat un Conveni de col·laboració entre amb l'Ajuntament de Mataró i l'Agència d'Ecologia Urbana de Barcelona (BCNEcològia) per al desenvolupament d'una diagnosi i disseny participatiu dels nous Serveis de Neteja Viària i recollida de Residus. En el marc d'aquest conveni es desenvolupa una metodologia participativa per tal de **potenciar el coneixement, reconeixement i implicació de la ciutadania en la neteja i recollida** de residus de la ciutat, prenent com a punt de partida el canvi de contracta.

En primer lloc, i amb l'objectiu d'enfortir la diagnosi tècnica dels serveis i recolzar el procés de presa de decisions dels nous escenaris de neteja i recollida, BCNEcologia ha comptat amb la col·laboració de l'empresa Spora Sinergies, que conjuntament amb els Servei de Participació Ciutadana de l'Ajuntament, han elaborat el disseny i implementació d'aquest procés.

L'objectiu és assolir **la participació activa i compromesa del món local** en la identificació dels aspectes més rellevants dels actuals serveis de recollida i neteja. El coneixement de quines són les principals preocupacions del conjunt de la ciutadania permetrà **triangular** aquestes dades amb les que s'obtenen de l'informe tècnic, de forma que els nous serveis responguin tant a aspectes de caràcter estrictament tècnic com a les necessitats expressades per la ciutadania.

En aquest document s'exposa el procés participatiu dut a terme, així com els resultats obtinguts.

2 Metodologia participativa

El procés participatiu desenvolupat a Mataró s'ha desplegat en diferents fases cadascuna de les quals respon als interessos propis del model d'anàlisi participatiu.

En primer lloc, s'ha efectuat un diagnòstic participatiu (DP), que és una investigació situada, arrelada en el territori en què es vol desenvolupar una actuació específica. El DP permet conèixer quins són els significats socialment compartits i parteix de la base que és necessari obtenir informació sobre les experiències de les persones que desenvolupen la seva acció en el territori que es vol intervenir. En aquest sentit, cal aproximar-se als agents socials rellevants del territori (líders comunitaris, representats del teixit associatiu, informants clau, etc) ja que el seu coneixement de l'entorn que es vol entendre i identificar esdevé crucial.

El DP que s'ha dut a terme a Mataró s'ha orientat a l'obtenció d'informació sobre les necessitats, problemes i interessos en relació amb els serveis de recollida i neteja, a més d'obtenir un plànol de localitzacions de problemes identificats per la població rellevant de cara a preveure els nous serveis.

Tal com s'explica més endavant s'ha emprat una quàdruple metodologia d'obtenció de la informació per tal de promoure la participació i respondre a les diverses necessitats del conjunt de la població.

2.1 Eina de recollida d'informació

Per promoure i vehicular la participació ciutadana s'elabora una eina de recollida d'informació senzilla i autoadministrable – la “fitxa”- per tal que la ciutadania pugui opinar sobre aquells elements sensibles i rellevants de la recollida i neteja. S'ha vehiculat cada fitxa a una **localització concreta en el territori**, per tal d'evitar aportacions massa genèriques o opinions generals que serien difícils d'analitzar per a una posterior elaboració de proposta de servei.

Concretament, s'elaboren **quatre** fitxes o formularis diferents:

1. Formulari per opinar sobre els aspectes **positius de la Neteja**.
2. Formulari per opinar sobre els aspectes que **cal millorar de la Neteja**.
3. Formulari per opinar sobre els aspectes **positius de la Recollida**.
4. Formulari per opinar sobre els aspectes que **cal millorar de la Recollida**.

Cadascun dels formularis té **quatre camps**:

1. Breu **descripció** de la situació detectada.
2. **Indret**: Localitzar el carrer, plaça, etc. on s'ubica la situació descrita.
3. Espai per marcar aquelles **icones** que millor expliquen la situació descrita.
4. Acompanyar una **fotografia**.

Les icones, evidentment, són específiques per cadascun dels quatre formularis. Per tant, en cadascun dels formularis es disposa d'icones diferents:

•**Neteja milloraria:**

- Paviment amb taques
- Paviment amb deixalles
- Paviment amb restes d'orina i femtes animals
- Paviment amb excés de fulles d'arbrat
- Paviment amb males herbes
- Presència de mobles i trastos vells abandonats al carrer
- Males olors
- Papereres brutes
- Papereres massa plenes

•**Neteja m'agrada:**

- Paviment net i sense deixalles
- Carrers sense trastos abandonats
- Papereres netes
- Nombre adequat de papereres

•**Recollida milloraria:**

- Contenidor brut
- Contenidor trencat
- Contenidor sobreixit (massa ple i bosses per fora)
- Contenidor de brossa selectiva amb mala separació
- Contenidor amb males olors
- Sorolls
- Contenidor de difícil accés o obertura
- Contenidor massa lluny

•**Recollida m'agrada:**

- Contenidor net i en bon estat
- Contenidor selectiu proper
- Contenidor amb una bona separació
- Contenidor fàcil d'usar

Contenedor amb capacitat suficient

2.2 Presentació i difusió del projecte

Des del dia 4 de Setembre i fins l'1 d'Octubre es duen a terme un conjunt de presentacions del projecte per tal de donar-lo a conèixer i promoure la participació ciutadana. Les sessions de presentació pública han permès una primera presa de contacte amb el teixit associatiu de la ciutat i han servit per programar les trobades que s'han dut a terme posteriorment.

Concretament, s'han realitzat **9 sessions** de presentació del projecte.

Presentacions en els Consells Territorials

Es realitza una presentació del projecte en cadascun dels Consells territorials:

- Rocafonda - Palau – Escorxador (10 de Setembre)
- Cerdanyola (4 de Setembre)
- Via Europa- La Llàntia (16 de Setembre)
- Pla d'en Boet – Peramàs (17 de Setembre)
- Cirera - Molins - Vista Alegre - Camí de la Serra – Urbanitzacions. (17 de Setembre)
- Centre - Eixample - L'havana (18 de Setembre)

Així mateix, es presenta el projecte a altres Consells i agents clau de la ciutat:

- Gent Gran
- Medi Ambient
- Unió de Botiguers de Mataró, Bulevards de Mataró, Gremi Hosteleria i Restauració.

Finalment, es realitza una roda de premsa i una tasca de difusió complementària al web de l'Ajuntament de Mataró així com en revistes locals i comarcals.

2.3 Mètodes d'obtenció d'informació

Amb l'objectiu de promoure la participació de la ciutadania s'ha desplegat una estratègia quàdruple d'obtenció de la informació: aplicatiu web, reunions amb agents clau, rutes fotogràfiques i punts informatius mòbils.

2.3.1 Aplicatiu web

Des del 1 i fins els 31 de Novembre s'ha posat a disposició de la ciutadania un aplicatiu online al qual s'hi arriba des de la web de l'Ajuntament de Mataró (<http://www.mataro.cat>) amb els quatre formularis. Es tracta d'una eina senzilla i autoadministrable. A part de la difusió general









del projecte, es va fer un mailing a totes aquelles persones que durant el darrer any havien enviat queixes a la bústia de suggeriments de la web de l'ajuntament i havien deixat adreça electrònica, convidant-los a participar. També s'ha utilitzat altres mitjans 2.0 de l'ajuntament per fer-ne difusió.

En accedir a l'aplicatiu les persones han d'escollir un dels quatre formularis, tal com es mostra a continuació:



Un cop escollit el formulari calia omplir els camps i enviar les aportacions, que quedaven automàticament registrades en la base de dades. A continuació es mostra el disseny de dos dels formularis.

Pel que fa a la recollida de residus a Mataró milloraria...

Descripció: (si us plau, explica breument què milloraries)	<div style="border: 1px solid gray; height: 80px;"></div>		
Zona:	Pla d'en Boet <input type="button" value="▼"/>		
Carrer:	<input type="text"/>		
Cantonada:	<input type="text"/>		
Número:	<input type="text"/>		
Escull les icones que expliquen millor aquesta situació (pots marcar-ne més d'una o cap si no s'adiuen amb la teva proposta):	<input type="checkbox"/>  contenedor brut	<input type="checkbox"/>  contenedor trencat	<input type="checkbox"/>  contenedor sobreixit
	<input type="checkbox"/>  contenedor amb mala separació	<input type="checkbox"/>  contenedor amb males olors	<input type="checkbox"/>  serolls
	<input type="checkbox"/>  contenedor difícil accés/obertura	<input type="checkbox"/>  contenedor massa lluny	
Penja una fotografia de la situació que has descrit:	<input type="button" value="Selecciona el fitxer"/> Cap fitxer seleccionat.		
Deixa el teu correu si vols rebre informació:	<input type="text"/>		

Pel que fa al servei de neteja a Mataró m'agrada...

Descripció: (si us plau, explica breument què destaca positivament)	<input type="text"/>		
Zona:	Pla d'en Boet <input type="button" value="v"/>		
Carrer:	<input type="text"/>		
Cantonada:	<input type="text"/>		
Número:	<input type="text"/>		
Escull les icones que expliquen millor aquesta situació (pots marcar-ne més d'una o cap si no s'adiuen amb la teva proposta):	<input type="checkbox"/> paviment net i sense deixalles	<input type="checkbox"/> carrer sense trastos abandonats	<input type="checkbox"/> papereres netes
	<input type="checkbox"/> nombre adequat de papereres		
Penja una fotografia de la situació que has descrit:	<input type="button" value="Selecciona el fitxer"/> Cap fitxer seleccionat.		
Deixa el teu correu si vols rebre informació:	<input type="text"/>		

Mitjançant aquesta eina s'han obtingut **1.507 aportacions**.

2.3.2Punts informatius mòbils

Els dissabtes 12, 19 i 26 d'octubre es van instal·lar punts informatius a la plaça de Santa Anna (de 16 a 20h) per tal de facilitar i recollir les aportacions de la ciutadania, especialment aquelles persones interessades que no tenien accés a internet o que no estaven vinculades a cap de les entitats contactades.

A més, es va implementar un punt informatiu itinerant en els següents horaris i indrets de la ciutat:

- 11/10/2013 Parc de Cerdanyola (16h a 20h)
- 12/10/2013 : Mercat Pla d'en Boet (10.30h a 14h)
- 18/10/2013 Avda. del Perú cantonada carrer Mare Alfonsa Cavin (16h a 20h)
- 19/10/2013 : Mercat Palau-Escorxador- Carrer d'Enric Prat de la Riba (10.30h a 14h)



25/10/2013 Plaça dels Molins (16h a 20h)

26/10/2013 : Mercat Cirera-Molins- Riera de Cirera (10.30h a 14h)

En els punts mòbils distribuïts per la ciutat s'han obtingut **396 aportacions**.

2.3.3 Treball de camp

Finalment, s'han dut a terme diverses accions amb agents clau del territori que han permès aproximar-se i conèixer de primera mà les necessitats de la població en relació amb la neteja i la recollida.

Reunions i activitats amb entitats, associacions i agents clau de Mataró

Amb l'objectiu de facilitar la participació s'han programat un conjunt de reunions i trobades amb entitats associacions que han manifestat preferència per aquest mètode d'obtenció de la informació. Partint de l'expressió d'interès manifestada per algunes de les entitats que assisteixen a les presentacions es programen un conjunt de trobades.

En aquestes trobades es registren les aportacions de les persones participants, fent servir els mateixos formularis disponibles a l'aplicatiu web. Un cop finalitzada la sessió es bolquen les dades obtingudes a l'aplicatiu, de tal forma que queden integrades en la base de dades.

Aquest mètode s'ha emprat a:

- Casal de Gent Gran Molins
- Casal de Gent Gran Oriol Batista
- Casal de Gent Gran Cirera
- Casal de Gent Gran La Llàntia
- Associació de Veïns Can Marchal
- Associació de Veïns Peramàs



Rutes fotogràfiques

Arran de les presentacions dutes a terme en els consells territorials es detecten aquelles persones, associacions o entitats que manifesten el seu interès per realitzar una ruta fotogràfica en què s'identifiquen els indrets rellevants del seu entorn immediat.

Conjuntament amb l'equip tècnic de referència de l'Àrea de Participació i Serveis a les Persones es programen les dates en què es realitzaran les rutes fotogràfiques. Les persones participants tracen una ruta circular durant la qual es van identificant indrets clau del territori. En algunes de les rutes es compta amb la presència d'un professional expert en el disseny dels serveis de recollida i neteja, de manera que s'estableix un espai de diàleg i interlocució amb la ciutadania al voltant dels aspectes que van apareixent en el transcurs de la ruta.

Durant les rutes trobades es registren les aportacions de les persones participants, fent servir els mateixos formularis disponibles a l'aplicatiu web. Així mateix, es fotografia la situació que han descrit les persones participants. Un cop finalitzada la ruta fotogràfica es bolquen les dades obtingudes a l'aplicatiu web i s'hi adjunta la fotografia, de tal forma que queden integrades en la base de dades.



Es realitzen les següents rutes fotogràfiques amb membres dels consells territorials i d'associacions de veïns i veïnes:

- Palau
- Rocafonda
- La Llàntia
- Mataró Centre
- L'Havana
- Molins
- Dues per Cerdanyola :

Voltants Centre Cívic

Voltants casal Oriol Batista

Seguint aquesta metodologia es programen, també, sortides fotogràfiques amb persones usuàries dels Espais Joves:

- Cerdanyola
- Rocafonda
- Pla d'en Boet



Val la pena esmentar que la tasca duta a terme amb les persones joves de la ciutat ha estat molt enriquidora gràcies al grau de coneixement i observació que van demostrar del seu entorn urbà.

Resum executiu del treball de camp

Dades quantitatives

17 Sessions de treball d'una durada mitjana de 1h 30 min.

Arran d'aquest treball de camp s'han obtingut 263 fitxes.

En total han participat unes 150 persones.

Cal explicar que en bona part de les rutes fotogràfiques i en les visites a entitats s'ha treballat amb persones representants tant d'associacions de veïns com d'altres entitats. En la majoria de casos les persones havien traçat prèviament el recorregut que es volia fer i l'havien acordat amb el conjunt d'associats de l'entitat en qüestió. Per tant, el nombre de persones que han participat i que han fet aportacions i suggeriments al procés és superior a les persones que finalment van assistir a les rutes fotogràfiques. En aquest sentit, cadascuna de les fitxes obtingudes durant el treball de camp respon a l'acord intersubjectiu assolit entre agents socials fortament vinculats al territori, motiu pel qual la informació obtinguda durant les visites és especialment significativa.

Dades qualitatives

La metodologia de treball de camp ha permès assolir beneficis addicionals de caràcter qualitatiu.

Per una banda, l'aproximació i el treball amb el teixit social del territori ha afavorit la participació de **veus diverses**. Com hem vist, el treball de camp s'ha dut a terme amb diferents col·lectius: gent gran, joves, representats d'entitats i ciutadans a títol individual. La participació de múltiples posicions socials ha permès copsar les necessitats específiques de cadascun d'aquests col·lectius.

En algunes de les rutes realitzades s'ha comptat amb la presència d'un tècnic expert en el disseny dels serveis de recollida i neteja. Mentre s'anaven registrant les aportacions de les persones participants la persona experta ha establert un **diàleg i interlocució** amb la ciutadania al voltant dels aspectes que han anat apareixent en el transcurs de la ruta. Aquest feedback ha estat molt ben valorat pel conjunt dels participants.

Finalment, les rutes fotogràfiques han permès **aproximar-nos al territori i conèixer-lo** de primera mà. El coneixement obtingut mitjançant el treball de camp ha contribuït a entendre

certs aspectes com les preocupacions, les inquietuds, les pràctiques socials, els hàbits i costums de la ciutadania, etc. en relació amb la recollida i neteja de Mataró.

2.4 Anàlisi de dades, devolució de resultats i prioritització

El procés de diagnòstic participatiu finalitza el 31 d'octubre. A partir d'aquest moment es tanca l'aplicatiu online de recepció de les aportacions i es finalitzen les rutes i visites.

Durant el mes de novembre es procedeix a l'anàlisi, buidat i categorització de les dades obtingudes per cadascuna de les zones. En el proper apartat s'exposaran els resultats obtinguts en el diagnòstic participatiu.

Un cop s'obtenen els resultats del diagnòstic s'arriba a la darrera fase del procés participatiu en què es duu a terme la devolució i presentació pública dels resultats al conjunt de la ciutadania.

A més d'aquest retorn, a les sessions s'han presentat solucions tècniques als problemes detectats i s'ha establert un debat al voltant dels mateixos, recollint opinions i suggeriments d'actuació.

Finalment, s'ha presentat un llistat amb la síntesi dels deu elements més rellevants detectats per tal de demanar a la ciutadania les seves preferències en quant a prioritització a l'hora d'abordar-los a la nova contracta, tenint en compte el marc econòmic en el qual ens movem.

A continuació s'exposa la tasca duta a terme en les sessions de devolució i presentació dels resultats.

2.4.1 Devolució i prioritització

En col·laboració amb l'Àrea de Participació i Serveis a les Persones es programen les dates de les sessions de devolució dels resultats i es realitza la convocatòria. Seguint l'estructura emprada en la fase de difusió del projecte es realitzen sis sessions de devolució:

- Cirera, Molins, Vista Alegre, Camí de la Serra, Urbanitzacions. **28 Novembre**
- Pla d'en Boet Peramàs. **2 de Desembre**
- Centre, Eixample, L'havana. **9 de Desembre**
- Cerdanyola. **11 de Desembre.**
- Rocafonda, Palau, Escorxador. **16 de Desembre**



•Via Eurpoa, La Llàntia. **22 de Desembre**

En cadascuna de les sessions de devolució i presentació pública dels resultats s'ha seguit el següent programa:

1. Presentació del procés i resultats obtinguts (30-40 minuts)



La primera part de la sessió es destina a presentar el procés de diagnòstic participatiu, així com els resultats obtinguts. Concretament, els resultats generals del conjunt de Mataró, els resultats específics de les zones o barris en què es fa la presentació i, finalment, les solucions tècniques que s'implementaran en el nou plec de condicions i que han de donar resposta a les problemàtiques detectades en el diagnòstic.

2. Torn de paraules (20 min)

Un cop presentats els resultats s'obre un torn de paraules en què les persones assistents formulen dubtes, preguntes o fan aportacions al diagnòstic i a les solucions presentades.

3. Dinàmica de prioritització (1 hora)

A continuació es divideix a les persones assistents en grups (7-10 pax). Es presenta a cadascun dels grups un llistat amb **els 10 temes clau** que s'han identificat en el diagnòstic i, amb l'ajuda d'una persona dinamitzadora, se'ls demana que consensuin una jerarquització o prioritització d'aquests temes a l'hora d'abordar possibles solucions en la contracta. Al final de la dinàmica cada grup lliura la jerarquització que ha realitzat a l'equip dinamitzador. En l'apartat següent es poden consultar els resultats de les sessions de prioritització. Els 10 temes que es sotmeten a prioritització són els següents:

- Reduir la presència de deixalles al terra
- Reduir la presència de femtes i orins a la vorera
- Actuar ràpidament davant l'excés de fulles, flors, llavors en el paviment
- Millorar la neteja dels voltants dels contenidors (vorera, paviment, etc.)
- Reduir la presència de mobles al carrer
- Millorar la neteja dels contenidors

- Millorar la presència de contenidors de recollida selectiva
- Reubicar contenidors per tenir punts de recollida amb totes les fraccions
- Modificar horari de servei quan sigui possible per evitar incidències de soroll
- Potenciar les accions de barri per millorar civisme i l'acció proactiva de la ciutadania

4. Fitxa per elaborar propostes

Al final de la sessió es lliura una fitxa a les persones assistents per tal que, aquelles que ho desitgin elaborin propostes creatives dirigides a organitzar accions locals de millora dels serveis de recollida i neteja. La fitxa compta amb un conjunt de pautes que guien l'elaboració de les propostes. Aquestes pautes tenen l'objectiu de canalitzar les aportacions i ajudar a construir propostes que puguin ser implementades. Es demana a les persones que tenen interès en formular propostes però que prefereixen elaborar-les amb més temps i després de les sessions de presentació que les remetin per correu electrònic a l'equip tècnic.

A continuació es mostra la fitxa lliurada a les persones assistents:

<p>Aquesta fitxa serveix per formular, preferiblement, propostes creatives dirigides a organitzar accions als barris per millorar la recollida i la neteja a Mataró.</p> <p><i>Amb l'objectiu que les propostes formulades puguin implementar-se més endavant proposem un conjunt de pautes i criteris:</i></p> <ul style="list-style-type: none">•Les propostes han d'orientar-se a oferir idees i solucions imaginatives, prioritàriament per millorar actituds i hàbits.•És preferible evitar formulacions basades en incrementar o disminuir serveis, recursos, etc.•És preferible que les propostes incloguin el què, però també el com. Per exemple: Informar a les persones del sistema de recollida de voluminosos. Com ho fem?•És preferible evitar formular queixes sense propostes concretes per resoldre-les .•És preferible que les propostes es puguin dur a terme per part de la ciutadania i que funcionin com a complement dels serveis de neteja.•És preferible que les propostes evitin formulacions orientades a fer canvis legislatius. (multar, sancionar, etc.)
--

Tema prioritzat	
Per a millorar aquesta qüestió proposo:	

3 Resultats

En aquest capítol es mostren els resultats obtinguts durant el procés participatiu dut a terme. En el primer apartat s'exposen algunes dades generals del conjunt de Mataró. A continuació s'aprofundeix en els resultats obtinguts en cadascuna de les zones de Mataró.

En el darrer apartat hi ha els resultats del procés de prioritització que s'ha dut a terme durant les sessions de presentació i devolució de resultats a la ciutadania.

3.1 Dades generals de Mataró

Tot i que l'anàlisi de resultats s'ha desagregat segons les diferents zones que componen la ciutat de Mataró, a continuació es presenten algunes dades generals del diagnòstic que ens permetran tenir una visió de conjunt del procés que s'ha dut a terme.

3.1.1 Distribució de les aportacions rebudes

La Figura 1 mostra el nombre de formularis rebuts per cadascuna de les zones de Mataró, així com el nombre d'aportacions que s'han rebut en relació amb la neteja i amb la recollida

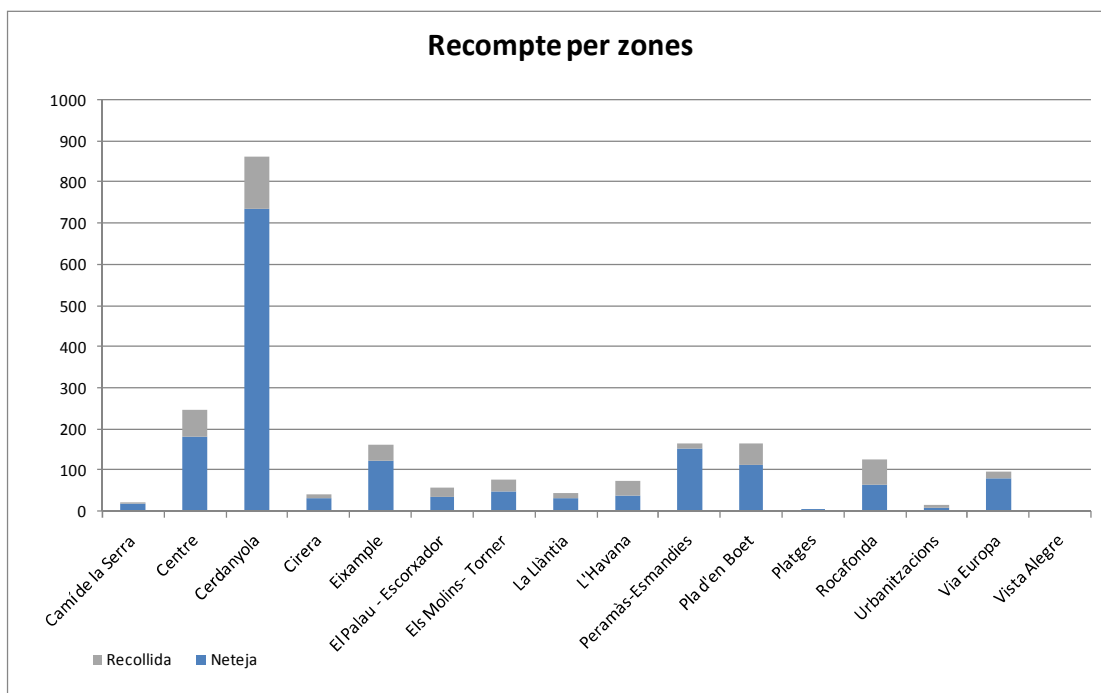


Figura 1. Resultats globals d'aportacions per zones

Les zones sobre les que s'han rebut més aportacions són Cerdanyola, Centre, Eixample, Peramàs-Esmandries, Pla d'en Boet i Rocafonda per aquest ordre. En la majoria de les zones hi ha hagut més aportacions sobre la neteja que no pas sobre la recollida, excepte a Rocafonda en què la proporció entre ambdues és similar.

3.1.2 Tipus d'aportacions rebudes

En la Taula 1 es mostren els percentatges del total de formularis rebuts desagregant el resultat segons si les aportacions rebudes fan referència a la neteja o a la recollida.

Neteja 1.631	Valoració positiva	112	7%
	Valoració negativa	1.519	93%
77%			

Recollida 489	Valoració positiva	77	16%
	Valoració negativa	412	84%
23%			

Taula 1. Resum de resultats quantitius aportacions

S'han rebut més aportacions de neteja (77%) que no pas de recollida (23%). El nombre de formularis rebuts en què s'havia d'opinar sobre allò que caldria millorar ha estat significativament superior als que permetien exposar allò que es valora positivament, tant pel que fa a la neteja com a la recollida.

3.1.3 Valoracions positives Neteja

La Figura 2 mostra els aspectes de la neteja que més valoracions positives han rebut.

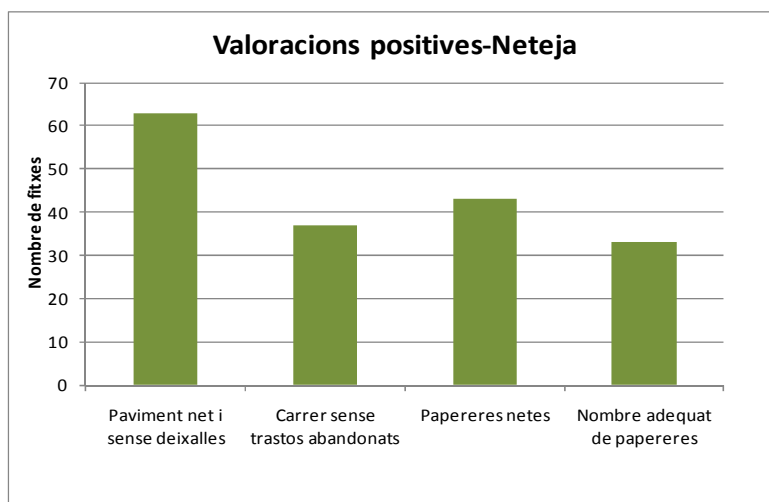


Figura 2. Valoracions positives-Neteja

L'aspecte més ben valorat és que el terra dels carrers estigui net, sense taques, deixalles ni trastos vells abandonats. També és valora positivament disposar d'una xarxa de papereres adient.

3.1.4 Valoracions positives Recollida

La Figura 3 mostra els aspectes de la Recollida que més valoracions positives han rebut.

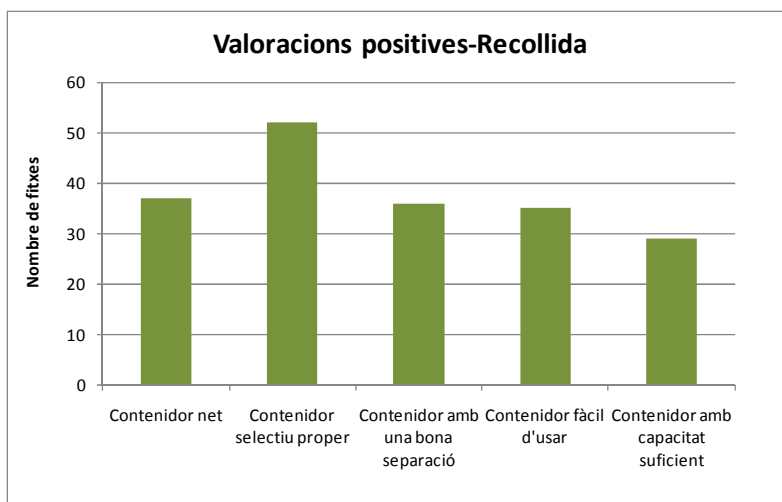


Figura 3. Valoracions positives- Neteja

Pel que fa a la recollida es valora positivament disposar de contenidors de selectiva raonablement a prop de casa, que estiguin nets, siguin fàcils d'utilitzar i amb prou capacitat.

3.1.5 Valoracions negatives Neteja

La Figura 4 mostra el nombre d'aportacions negatives per cadascuna de les icones que es podien escollir.

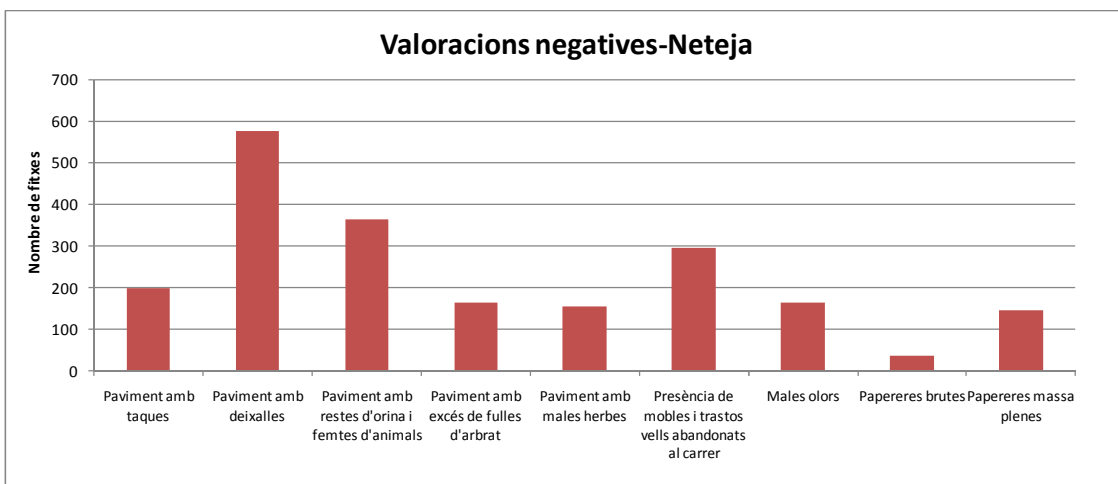


Figura 4. Valoracions Negatives - Neteja

Els aspectes que més aportacions negatives han generat són el paviment amb deixalles, les restes d'orina i femtes animals i la presència de mobles i trastos vells abandonats al carrer.

3.1.6 Valoracions negatives recollida

La Figura 5 mostra el nombre d'aportacions negatives per cadascuna de les icones que es podien escollir.



Figura 5. Valoracions negatives- Recollida

Els aspectes que més aportacions negatives han generat són que els contenidors estiguin sobreixits i amb deixalles i bosses per fora, que els contenidors estiguin bruts (especialment els d'orgànica) i que desprenguin males olors.

3.2 Peramàs-Esmandies

Al llarg del procés de diagnòstic participatiu s'han recollit una suma de 165 aportacions. Concretament, el 92% han estat relatives a la neteja i el 8% a la recollida.

3.2.1 Neteja Peremàs-Esmandies

Elements negatius

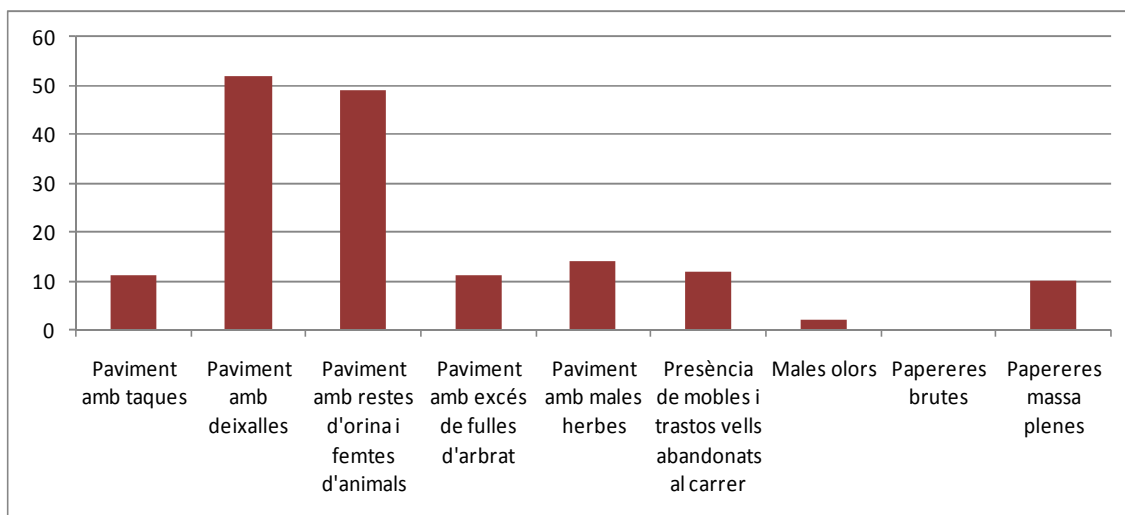


Figura 6. Elements negatius – Neteja (Peremàs – Esmandies)

Els resultats de neteja mostren que els dos principals problemes són la presència de deixalles al paviment, seguit del paviment amb restes d'orina i femtes d'animals. En menor mesura, també es detecten males herbes al paviment i presència de mobles i trastos vells, entre d'altres incidències.

A aquestes dades generals s'hi afegeix que:

- Manca de neteja de les **males herbes**, les deixalles i les femtes que s'acumulen en els **escocells**.
- Manca de neteja del **fullaram**, especialment si es troba en carrers amb pendent, ja que això provoca risc de rrelliscar i caure.
- Presència de **pintades i graffitis** als edificis.
- Manca de neteja del **voltant dels contenidors**. El fet que es deixin bosses d'escombraries i altres deixalles adjacents als contenidors fa que el paviment, les façanes, etc. adjacents als contenidors estiguin més brutes que la resta.
- Acumulació de **mobles i trastos vells** a la vorera (entre el contenidor i la façana). Això genera dificultats per accedir i obrir els contenidors i, si se'n han acumulat molts, dificulta el pas dels vianants per la vorera.



- Percepció que la **freqüència de recollida de mobles i trastos vells** ha disminuït en els darrers anys.

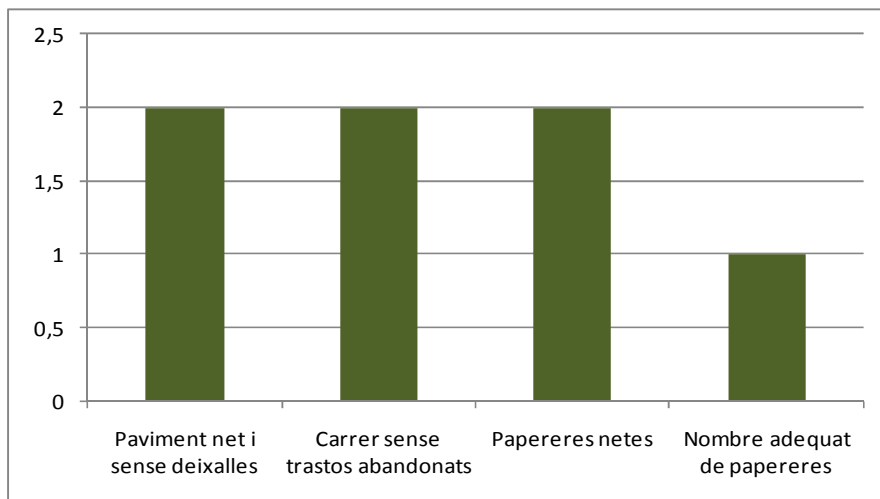


Figura 7. Elements positius – Neteja (Peremàs – Esmandíes)

Elements positius

Tal com hem vist pel que fa als aspectes negatius, allò que es valora més positivament és que el paviment estigui net i sense deixalles i els carrers sense trastos abandonats. Aquestes dades posen de manifest que aquest són els temes que més interès desperten ja que són els que han generat major nombre d'aportacions, positives quan el sistema de neteja funciona adequadament i negatives quan no.

També s'ha valorat positivament que les papereres estiguin netes i una adequada freqüència de neteja.

3.2.2 Recollida Peremàs-Esmandies

Elements negatius

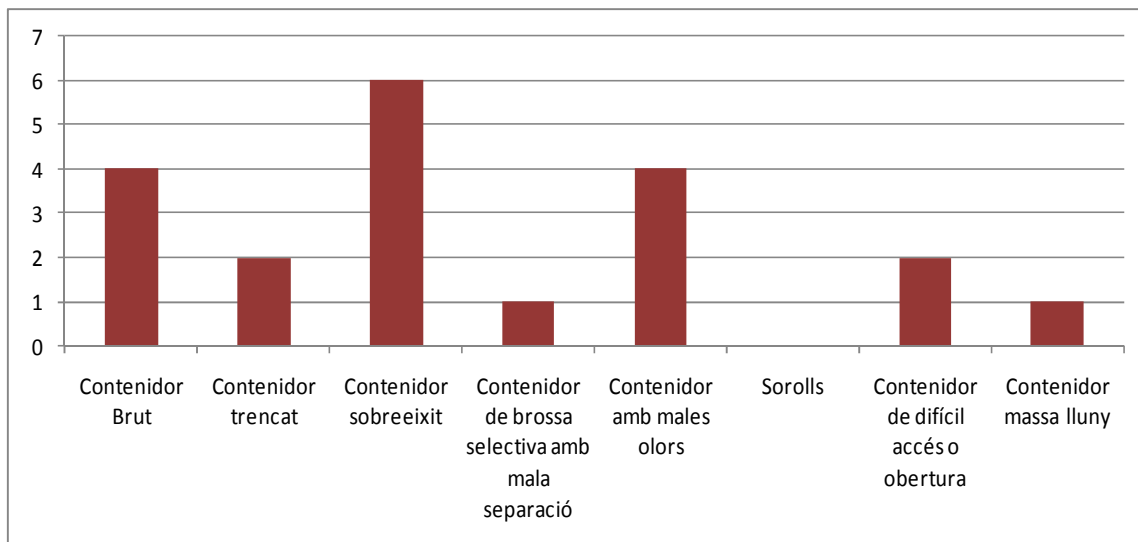


Figura 8. Elements negatius – Neteja (Peremàs – Esmandies)

Les incidències que més han aparegut són la manca de capacitat, ja que els contenidors estan sobreeixits. Això està relacionat amb els altres temes més freqüents, la brutícia dels contenidors i les males olors. Altres aspectes menys destacats són contenidors trencats o el difícil accés i obertura.

També es percep que:

- **La freqüència de buidat dels contenidors és baixa.** Això coincideix amb una de les incidències que més s'ha recollit.
- **La ubicació dels contenidors.** S'ha destacat que quan estan a sobre la vorera dificulta el pas dels vianants. Algunes ubicacions redueixen la visibilitat dels vehicles que han de girar. Per últim, provoquen molèsties als veïns si estan situats davant de finestres i desprenen mala olor i atrauen les mosques.
- **El model de contenidors de selectiva** perquè tenen la boca molt petita i no hi caben les bosses.
- **Una manca de contenidors de vidre.**
- **L'horari nocturn,** que apareix com un element a millorar ja que el soroll genera molèsties.



Elements positius

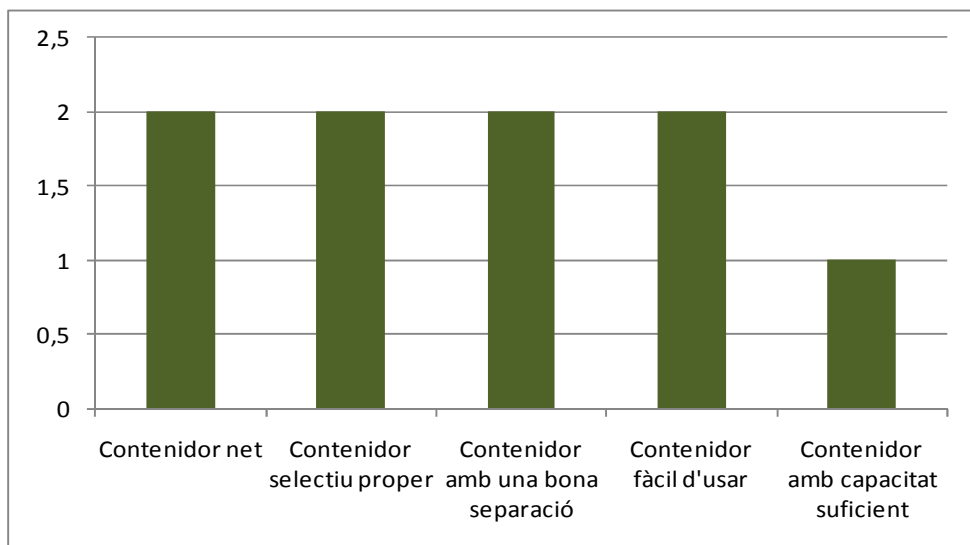


Figura 9. Elements positius – Recollida (Peremàs – Esmandíes)

Pel contrari, es detecten com a aspectes positius la proximitat als contenidors de selectiva, així com la netedat, la facilitat d'ús i la bona separació.

A part d'aquests elements, es considera positiu:

- **El funcionament de la deixalleria mòbil.**
- **El canvi en els horaris de recollida** perquè actualment no generen molèsties als veïns.

3.3 Pla d'en Boet

En aquest barri, s'han fet un total de 165 aportacions, de les quals un 69% fan referència a la neteja i un 31% a la recollida.

3.3.1 Neteja Pla d'en Boet

Elements negatius

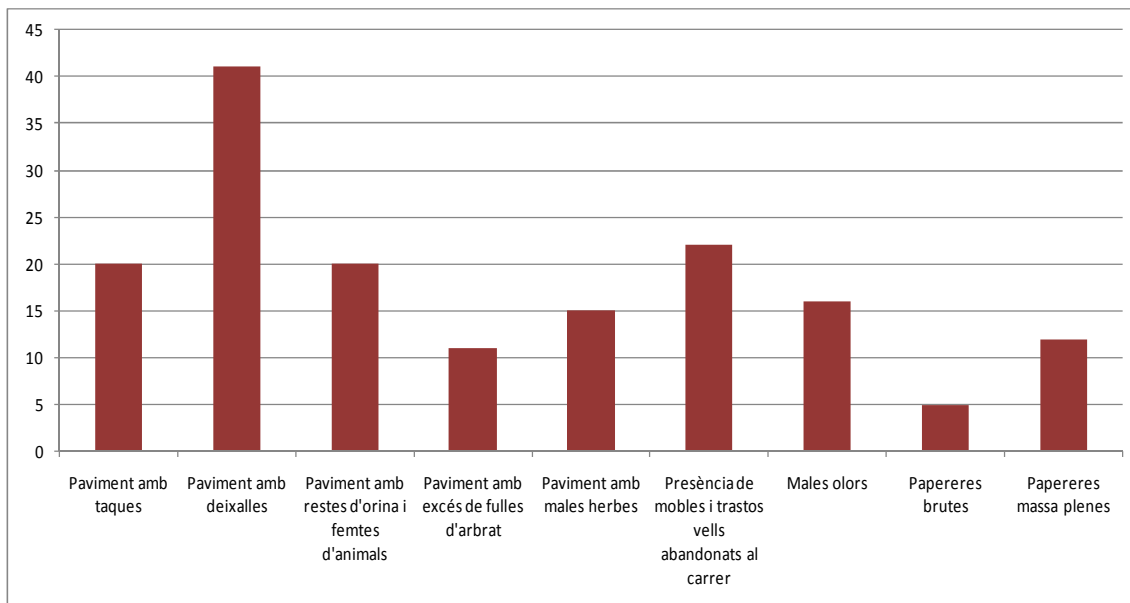


Figura 10. Elements negatius – Neteja (Pla d'en Boet)

Els problemes més detectats són la presència de deixalles al paviment, seguit de la presència de trastos i mobles vells. En menys mesura, també apareix les restes d'orina i femtes d'animals, el paviment amb taques i les males olors.

A més, s'hi afegeix:

- **Una manca de neteja** de llocs concrets com els carrils bici, el pàrquing i els passos soterrats de l'estació. També de les reixetes de les clavegueres, les quals acumulen brutícia fins a impedir el pas de l'aigua. Finalment, es menciona el voltant dels contenidors, ja que la vorera, el paviment i les façanes que l'envolten estan bruts.
- **Brutícia i deixalles al polígon durant els caps de setmana.** Perquè és la zona d'oci nocturn on hi ha les discoteques. I perquè s'hi afegeixen les deixalles que genera el mercat.
- **El fet que els veïns hagin de netejar el carrer.** Es considera que aquesta acció veïnal és conseqüència de la manca de neteja per part



dels serveis.

- Els mobles i trastos vells abandonats s'acumulen a l'espai entre els contenidors i la vorera, sobre tot quan aquest espai és molt gran, i en dificulten l'accés.
- La freqüència de recollida de voluminosos és baixa.
- La manca de papereres, que provoca que es llencin les deixalles al terra.
- Les pintades i graffitis als edificis.

Elements positius

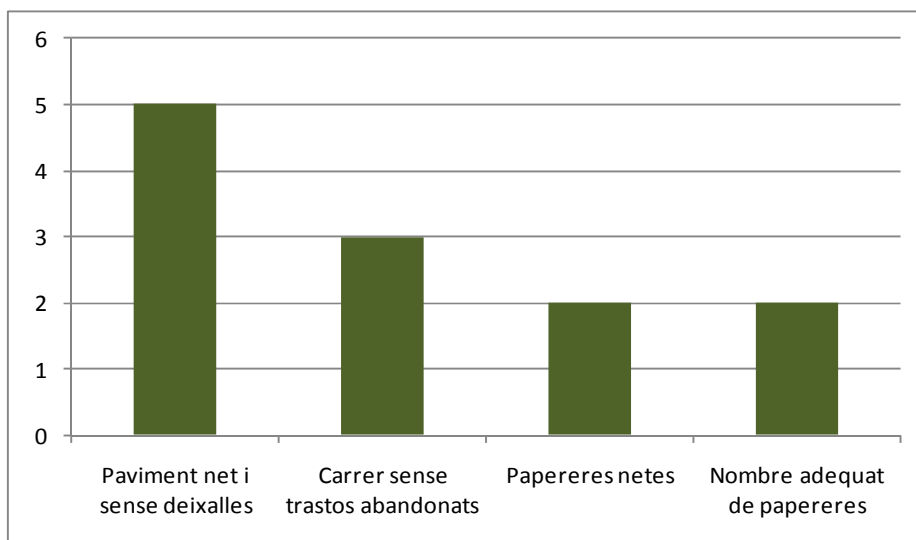


Figura 11. Elements positius – Neteja (Pla d'en Boet)

En contraposició amb els aspectes negatius, la netedat del paviment i l'absència de trastos i mobles vells són també els elements més valorats positivament. Aquestes dades posen de manifest que aquest són els temes que més interès desperten ja que són els que han generat major nombre d'aportacions, positives quan el sistema de neteja funciona adequadament i negatives quan no.

A aquest debat, s'hi suma **la neteja del carrer per part dels veïns** que es considera un element positiu.

3.3.2 Recollida Pla d'en Boet

Elements negatius

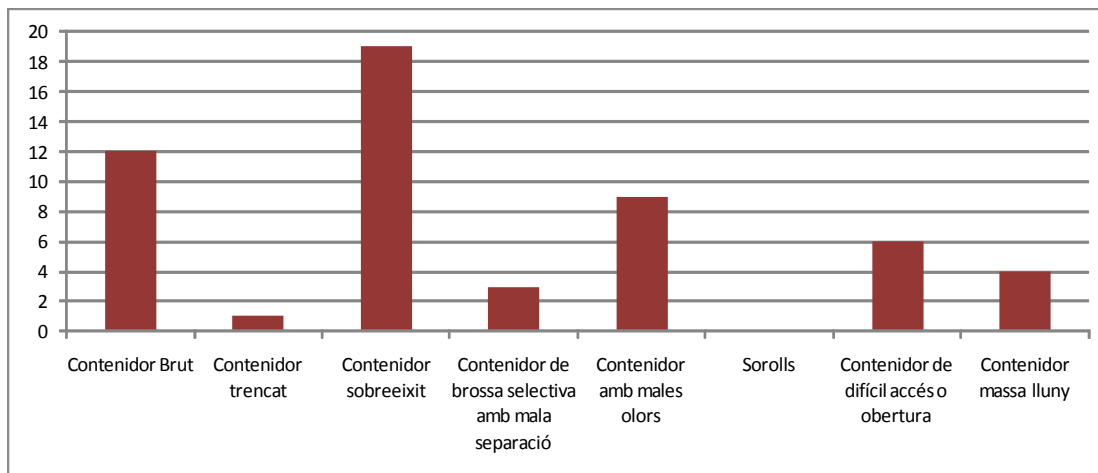


Figura 12. Elements negatius – Recollida (Pla d'en Boet)

Pel que fa a les incidències, es detecta una manca de capacitat dels contenidors. Relacionat amb aquest aspecte, es destaca la brutícia dels contenidors i el fet que facin mala olor. En menor mesura, es fa referència als contenidors trencats o la seva dificultats d'ús.

A aquests aspectes, s'hi suma:

- **Una manca de contenidors** en relació amb el nombre d'habitants de la zona, fent que estiguin sobreixits.
- **L'aparició d'insectes atrets per la brutícia dels contenidors.**
- **La ubicació dels contenidors** perquè, si estan sobre la vorera, dificulten el pas dels vianants.
- Es troben opinions favorables i contràries als **contenidors soterrats**, posant de manifest que la ciutadania té opinions diverses.



Elements positius

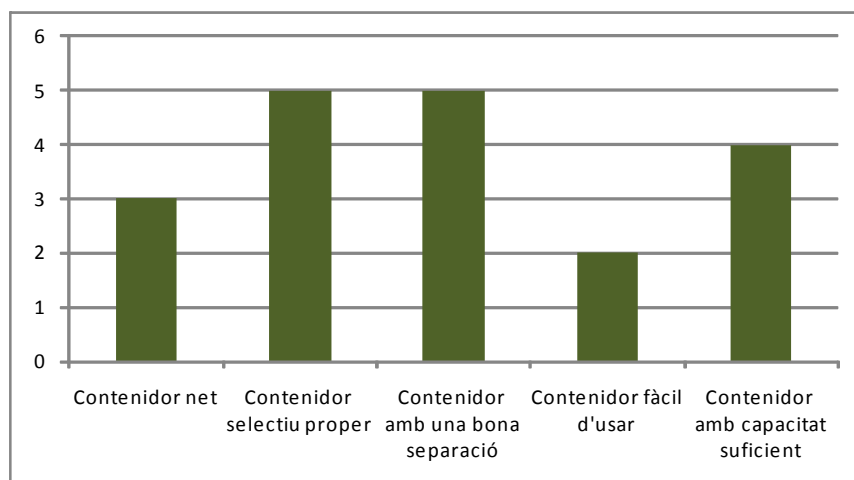


Figura 13. Elements positius – Recollida (Pla d'en Boet)

Respecte els punts positius, els que més han aparegut són la proximitat als contenidors de selectiva i que es faci una bona separació, seguit d'una bona capacitat dels contenidors.

A aquests elements, s'hi ha d'afegir la valoració positiva que es fa del **funcionament de la deixalleria mòbil**.

3.4 Cirera, Molins-Torner, Camí de la Serra, Vista Alegre, Urbanitzacions

El procés de diagnòstic participatiu d'aquests barris ha donat lloc a 160 aportacions. En concret, un 68% d'aquestes fitxes estan relacionades amb la neteja, mentre que el 32% restant són de recollida.

3.4.1 Neteja Cirera, Molins-Torner, Camí de la Serra, Vista Alegre, Urbanitzacions

Elements negatius

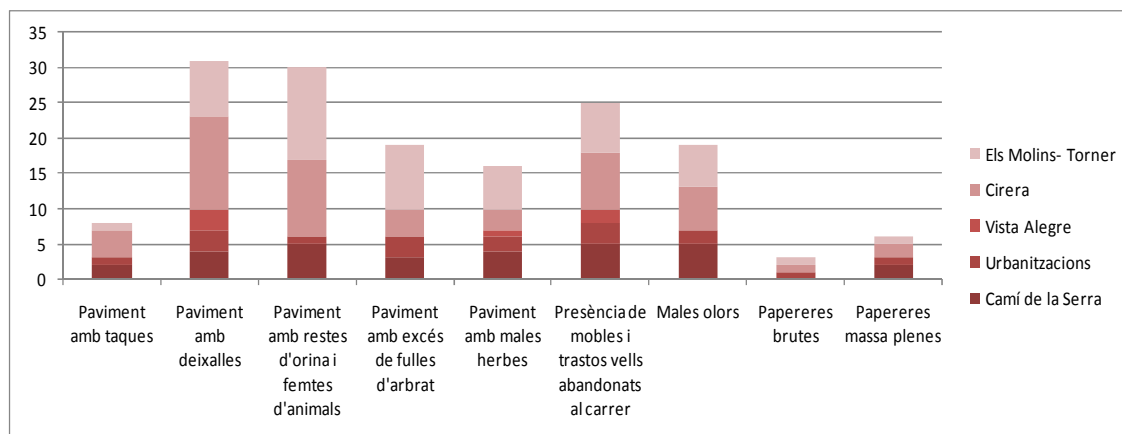


Figura 14. Elements negatius – Neteja (Cirera, Molins, Camí de la Serra, Vista Alegre, Urb.)

Els tres principals problemes són la presència d'excrements de gossos, les deixalles al paviment i l'ocupació de les voreres amb mobles i trastos. A més, es detecten males olors i una elevada presència de fulles i males herbes al paviment.

A més, s'assenyalen altres aspectes que caldria millorar:

- **La neteja dels voltants dels contenidors i dels escocells**, que estan plens de males herbes i, en alguns casos, també de deixalles (llaunes, papers...).



- **Les males herbes i fullaraca**, que provoquen imatge de deixadesa i dificulten el pas. Als carrers amb fort pendent les fulles al paviment suposen un risc ja que poden provocar rrelliscades i/o caigudes dels transeunts.

- Les **pintades i graffitis** als edificis.

- **L'abandonament de trastos vells que:**

- S'acumulen a l'espai entre els contenidors i la vorera, obstaculitzant-ne l'accés.
- Dificulten el pas per la vorera.
- Comporta risc sanitari.
- Es concentra en certs espais que acaben esdevenint abocadors. Aquest fet es dona, principalment, en zones sense habitatges.



- **L'adhesiu** que avisa de la prohibició d'abandonar-los no es té en compte i ha perdut l'eficàcia que tenia quan es va començar a utilitzar.

- **Els veïns netegen el carrer** perquè perceben ha disminuït freqüència de neteja i, per això, es considera un aspecte negatiu.

- **El paviment amb restes d'orina i femtes d'animals** embruten els parcs, atrauen puces i altres animals.

- **L'ús del bufador** per netejar es considera ineficaç perquè aixeca pols i brutícia.

Les Urbanitzacions presenten certes particularitats motiu pel qual presenten aspectes negatius propis:

- **La zona de les bústies sol estar plena de fullaram, papers i trastos vells.**

- **Hi ha runes al voltant dels contenidors** provinents de petites obres que no es porten a la deixalleria.
- **La manca d'informació** sobre les el reciclatge i on dipositar els trastos vells.

Elements positius

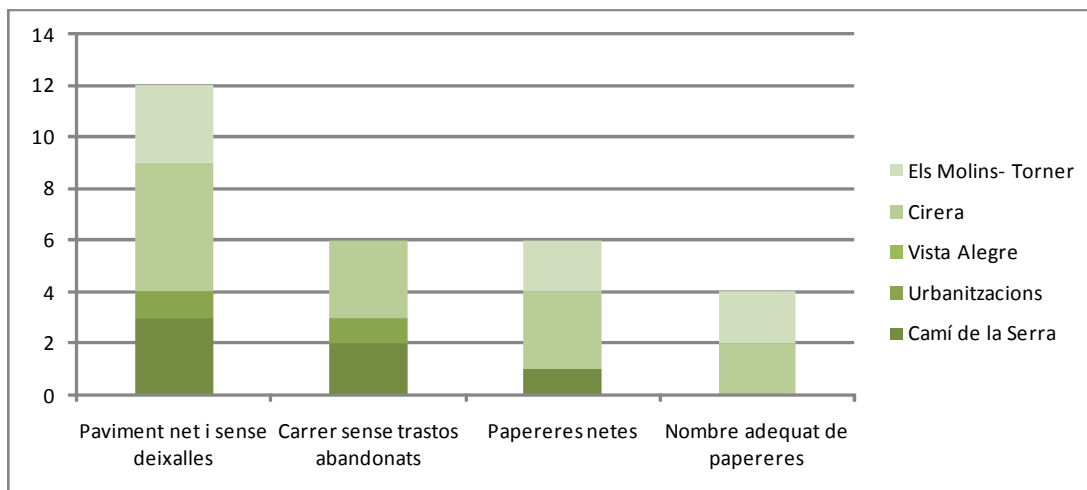


Figura 15. Elements positius – Neteja (Cirera, Molins, Camí de la Serra, Vista Alegre, Urb.)

Els elements més ben valorats en el conjunt d'aquests barris són la netedat del paviment i l'absència de trastos, així com les papereres netes.

D'aquests barris també se n'extreu com a elements positius:

- **La freqüència de neteja.**
- **Els camions de neteja.**
- **Els bufadors**, que es perceben com a útils.
- **Els veïns netegen el seu tram de carrer.** Tot i que aquest aspecte és font de controvèrsia perquè en molts altres casos també s'ha valorat negativament.
- **Els models de contenidors.**

3.4.2 Recollida Cirera, Molins-Torner, Camí de la Serra, Vista Alegre, Urbanitzacions

Elements negatius

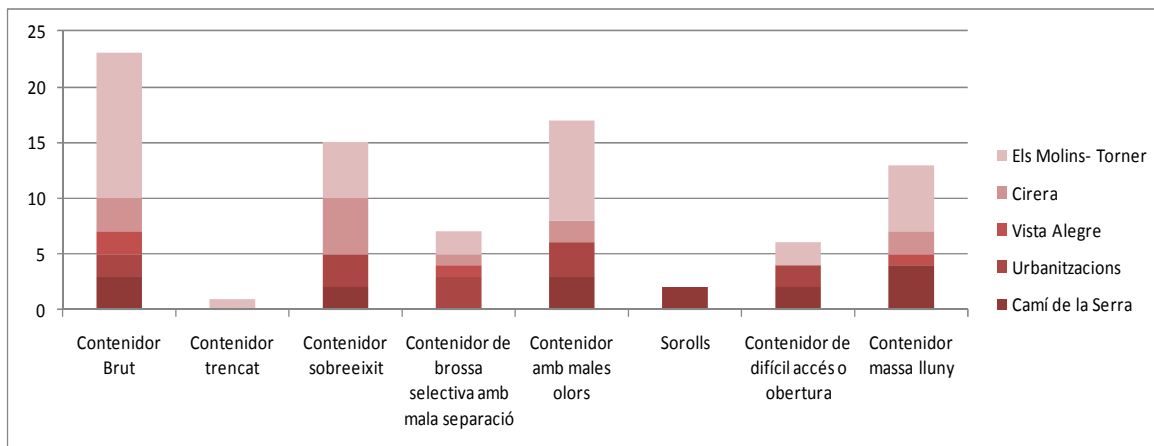


Figura 16. Elements negatius – Recollida (Cirera, Molins, Camí de la Serra, Vista Alegre, Urb.)

Els punts a millorar que es destaquen són la brutícia dels contenidors, seguit per dos altres fets que hi estan relacionats, la mala olor i la falta de capacitat. En algunes zones, també es fa referència a que els contenidors es troben massa lluny.

A més, s’hi afegeix que:

- **Els contenidors de selectiva i rebuig no estan en la mateixa ubicació.** Aquest fet dificulta que la ciutadania recicli, ja que ha de caminar més.
- **Una manca de contenidors de selectiva**, tant en els barris com en les Urbanitzacions.
- La reducció del número de contenidors en els últims anys.
- **L’horari nocturn** perquè el soroll genera molèsties.
- **La brutícia dels contenidors**, sobretot, el d’orgànica. Això fa que es llencin les escombraries a altres contenidors.
- **Als carrers amb pendent no sempre hi ha la peça que subjecta els contenidors** la qual cosa comporta el risc que es puguin esllavissar pendent avall en cas de pluja o vent.
- **Alguns models de contenidor** es valoren negativament. En relació amb el contenidor dels envasos perquè tenen la boca molt petita i no hi caben les bosses. Pel que fa als de rebuig, perquè la palanca per obrir-los queda per sota la



vorera i en dificulta l'obertura.

Elements positius

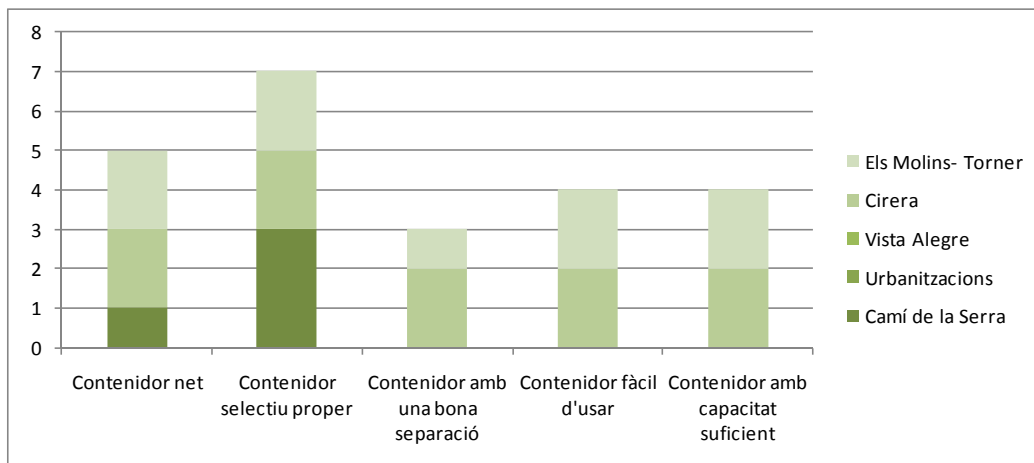


Figura 17. Elements positius-Recollida (Cirera, Molins, Camí de la Serra, Vista Alegre, Urb.)

Pel que fa a la recollida de residus, els punts positius que es destaquen són la proximitat als contenidors de selectiva i que estiguin nets i siguin fàcils d'usar.

3.5 La Llàntia

Al barri de la Llàntia s'han obtingut 45 fitxes. D'aquestes aportacions, el 67% fan referència a la neteja i el 33% a la recollida.

3.5.1 Neteja La Llàntia

Elements negatius

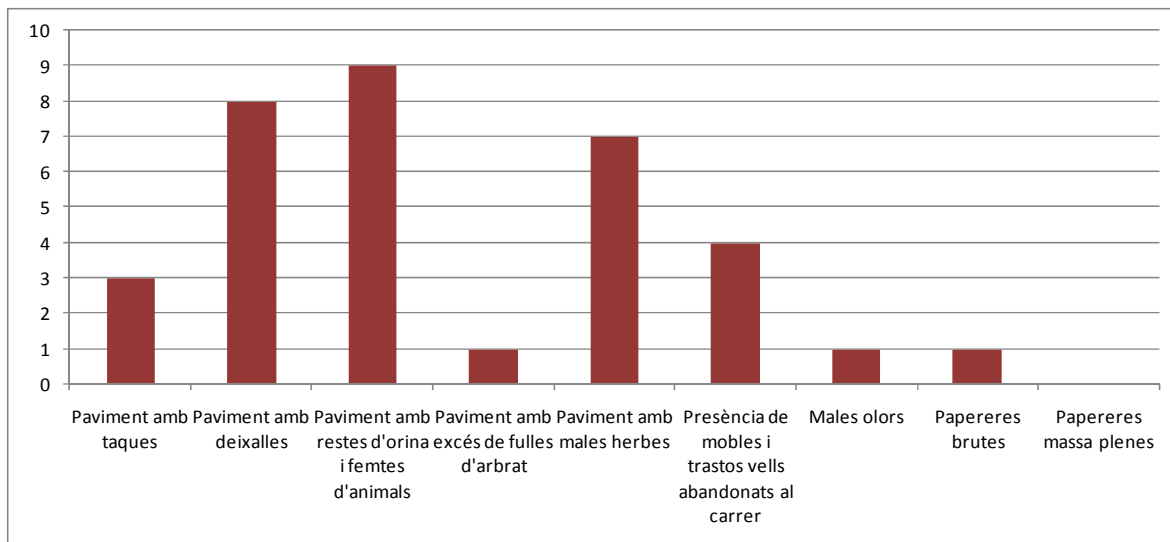
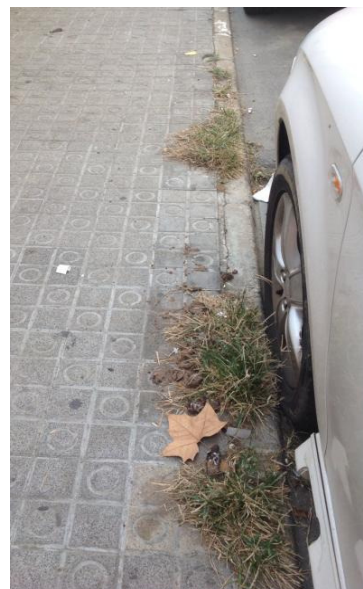


Figura 18. Elements negatius – Neteja (La Llàntia.)

Els tres principals problemes són la presència d'excrements de gossos i orines. En segon lloc, apareix l'abandonament de deixalles, seguit pel paviment amb les males herbes. Amés, es detecten punts amb mobles abandonats i amb taques al paviment.

A part dels elements esmentats, també es considera negatiu:

- **La freqüència de recollida i neteja de femtes i orines d'animals**, ja que es considera que és baixa. Els excrements s'acumulen en les rutes de pas cap a zones verdes o certs trams (Carrer Euskadi i Plaça Alella).
- Les pintades i graffitis als edificis.
- La freqüència de neteja.
- **La freqüència de recollida de males herbes**, que s'acumula als vorals i entre les rajoles de la vorera.
- La neteja del voltant dels contenidors.
- **La neteja dels contenidors**, especialment els d'orgànica durant l'estiu. El fet que estiguin bruts fa que es deixin les bosses fora o bé es llencin en altres contenidors.



- **Hi ha zones que esdevenen abocadors** de mobles i trastos vells. Aquest fet es dona, principalment, en zones sense habitatges, places (Plaça Alella) i al voltant dels contenidors.
- Hi ha rates i insectes atrets per la brutícia.

Elements positius

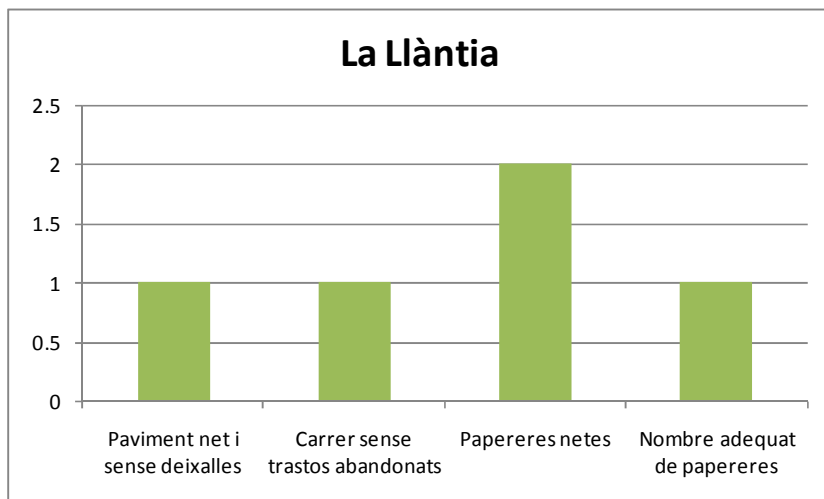


Figura 19. Elements positius – Neteja (La Llàntia.)

Es valoren de forma més positiva les papereres netes.

3.5.2 Recollida La Llàntia

Elements negatius

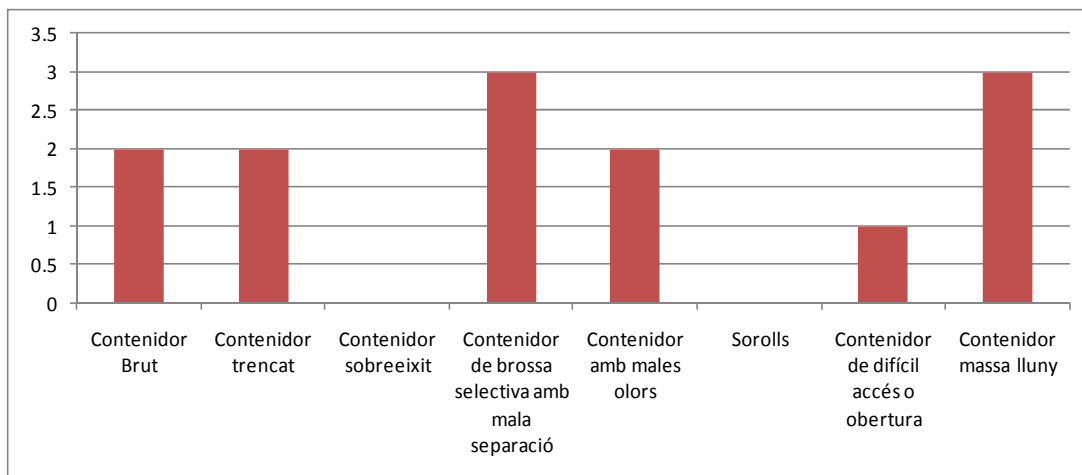


Figura 20. Elements negatius – Recollida (La Llàntia.)

En aquesta zona destaca la mala qualitat de separació de la brossa, així com el fet que els contenidors estiguin massa lluny. A aquests aspectes els segueix que els contenidors estiguin bruts, trencats o que facin mala olor.

A més, s’hi afegeix:

- Manca de contenidors de selectiva.
- **La ubicació dels contenidors.** S’ha destacat que si estan sobre la vorera dificulten el pas dels vianants. La ubicació d’alguns contenidors impedeix la visibilitat als vehicles (C/Andalusia). Per últim, en algunes zones queden massa lluny (Passatge Malgrat).
- **Contenidor s trencats o cremats** que triguen molt a substituir-se o no es substitueixen.

Elements positius

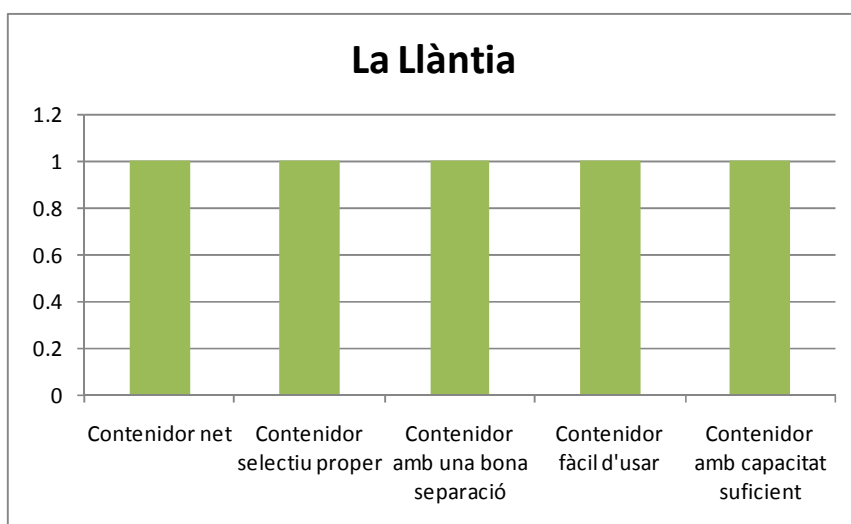


Figura 21. Elements positius – Recollida (La Llàntia.)

Atès el baix nombre de fitxes positives, els resultats obtinguts no permeten assolir conclusions pel que fa a aquest tema.

3.6 Via Europa

Durant el procés de diagnòstic participatiu s’han recollit 55 aportacions, el 76% fan referència a la neteja i el 24% a la recollida.

3.6.1 Neteja Via Europa

Elements negatius

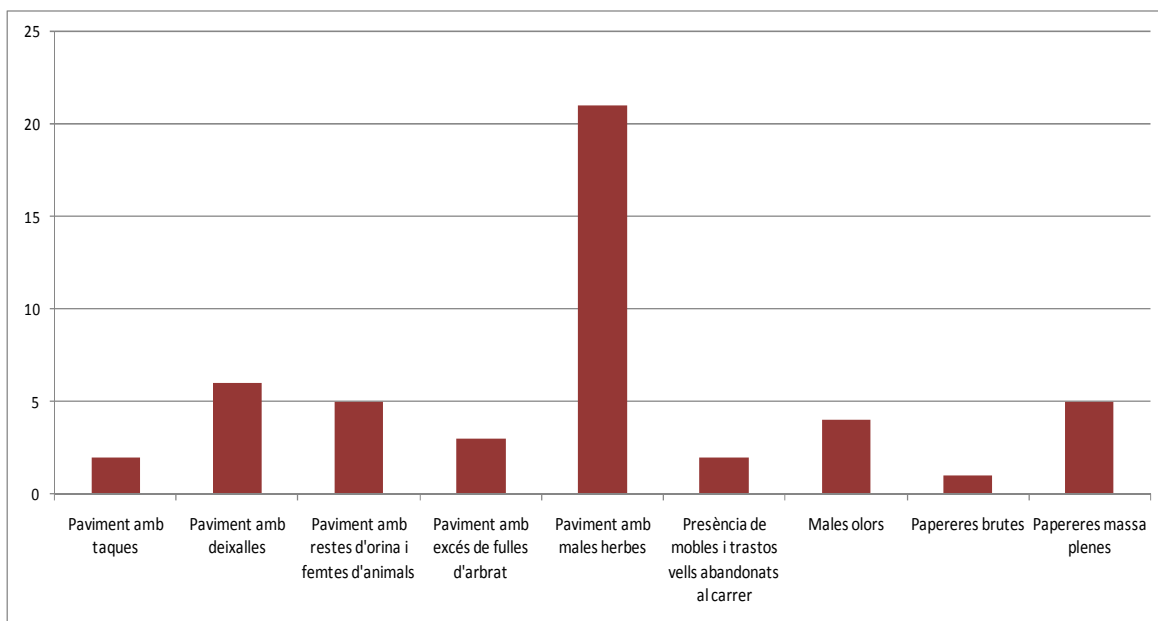


Figura 22. Elements negatius – Neteja (Via Europa)

En aquesta zona destaca molt clarament la preocupació per les males herbes. A molta distància, es troben aspectes com les deixalles al terra, les restes d'orina i femtes d'animals i les papereres massa plenes.

A més, s'hi suma:

- **La Presència d'orina i femtes** als parcs infantils i al paviment, tot i haver-hi zones habilitades per dur als animals domèstics.
- **La neteja dels escocells** de males herbes i deixalles.
- **La freqüència de neteja baixa**, sobre tot a aquelles zones més transitades (zona hospital, Alcampo...).
- **L'horari de neteja de matí** els caps de setmana perquè el soroll provoca molèsties. No obstant, aquest és un aspecte que ha generat controvèrsia a la majoria de barris.
- La neteja del voltant dels contenidors.
- **Hi ha rates i insectes** atretes per la brutícia dels contenidors.
- **La manca de papereres**, que fa que les que hi ha estiguin massa plenes i que s'acabin llençant les coses al terra.



- Les pintades i graffitis als edificis.

Elements positius

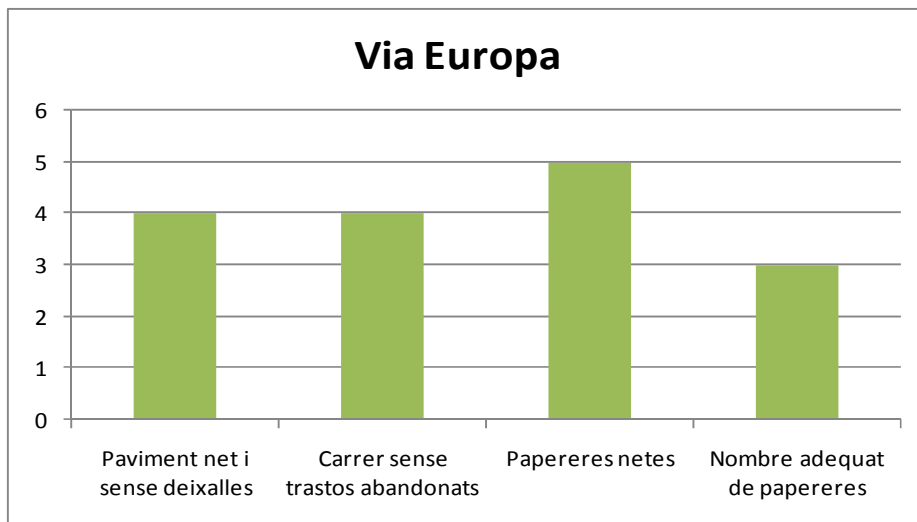


Figura 23. Elements positius – Neteja (Via Europa)

Es valoren de forma més positiva les papereres netes, mentre que la resta de temes es valoren de la mateixa manera.

3.6.2 Recollida Via Europa

Elements negatius

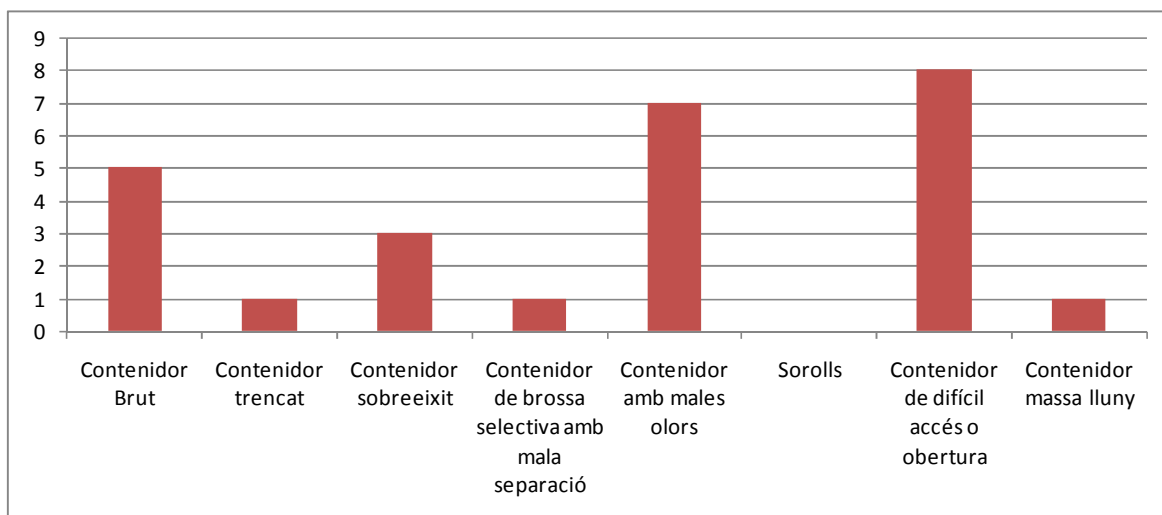


Figura 24. Elements negatius – Recollida (Via Europa)

En aquest cas es detecta que els contenidors estan massa lluny, seguit pels contenidors amb males olors i bruts. En alguns casos, també es remarca una manca de capacitat dels contenidors, ja que estan massa plens.

A part dels aspectes negatius més destacats, també es considera que:

- Els mobles i trastos vells abandonats s'acumulen a l'espai entre els contenidors i la vorera, dificultant la seva obertura i el pas dels vianants.
- Els contenidors trencats o cremats triguen molt a substituir-se.
- Els contenidors són difícils d'obrir perquè s'ha de fer amb la mà, ja que no hi ha la palanca que permet obrir-los amb el peu.
- La ubicació dels contenidors perquè, quan estan a sobre la vorera, impedeixen el pas dels vianants.
- Les males olors dels contenidors durant tot l'any però, sobretot, quan fa calor.
- L'horari nocturn de recollida perquè el soroll genera molèsties. Això contradiu les valoracions de l'horari que s'han fet a neteja, fent palès l'existència d'un debat.
- Es mostra preferència pels contenidors soterrats i no pels actuals, tot i que aquest és un tema que en molts barris a generat debat.

Elements positius

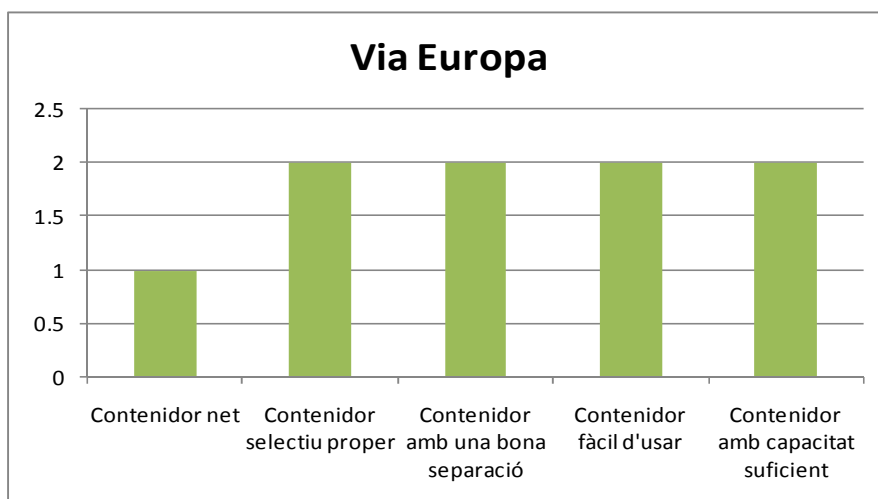


Figura 25. Elements positius – Recollida (Via Europa)

Com es pot observar, hi ha poc contrast per poder dir quin és el tema més destacat. Tot i així, es va afegir el següent:

- **El model de contenidors soterrats** es valora positivament, coincidint amb la valoració negativa dels contenidors actuals.

- La freqüència de recollida, que es percep com a bona.

3.7 Cerdanyola

A Cerdanyola s'han fet un total de 861 aportacions, de les quals el 85% estan relacionades amb la neteja i el 15% a la recollida.

3.7.1 Neteja Cerdanyola

Elements negatius

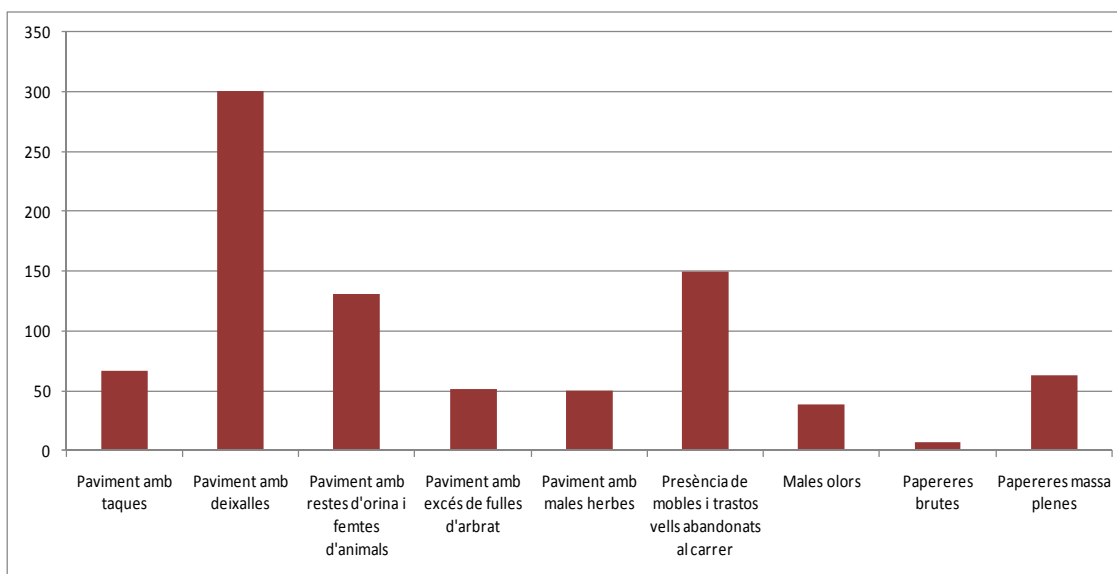


Figura 26. Elements negatius – Neteja (Cerdanyola)

El problema que més ha aparegut és la presència de deixalles al paviment. Seguidament, tot i que a força distància, apareixen els mobles i trastos abandonats i els excrements i orines de gossos.

A més, s'hi afegeix com a elements negatius:

• Els mobles i trastos vells abandonats que s'acumulen:

- Al voltant dels contenidors si es troben davant d'un mur on no hi ha cases, impedit el pas per la vorera.
- A l'espai entre els contenidors i la vorera quan aquest espai és gran, obstaculitzant l'accés als contenidors.
- En zones sense habitatges i esdevenen abocadors (Ex: Rda. Josep Tarradellas – C/Roger de Llúria).

• La neteja:

- Dels voltants dels contenidors.



- De les reixetes de les clavegueres, que queden obstruïdes.
- De les males herbes, femtes i deixalles dels escocells.
- **La freqüència de neteja de les zones més comercials és baixa.**
- **Es percep una manca de papereres.**
- **L'ús del bufador per netejar es percep com a ineficaç perquè aixeca pols i brutícia.**
- **Les pintades i graffitis als edificis.**
- **La manca d'informació** sobre el servei de recollida de mobles i trastos vells.



- **Es percep que no es té en compte l'adhesiu** que avisa de la prohibició d'abandonar trastos i mobles. Així, es considera que ja no té l'efecte que tenia quan es va començar a utilitzar.
- **Que ja no passin a recollir els mobles i trastos vells a casa.** Això suposa un problema principalment per a la gent gran, que no pot carregar amb els voluminosos.
- **Hi ha runes** de petites obres domèstiques que no es porten a la deixalleria.
- **Una manca de solucions per les femtes**, ja que s'han eliminat les bosses i no hi ha pipi cans.
- **Abandonament de roba, utensilis i objectes** al voltant dels contenidors. Aquests elements, a diferència d'altres deixalles, són abandonats fora dels contenidors amb la intenció que siguin reutilitzats per altres persones.

Elements positius

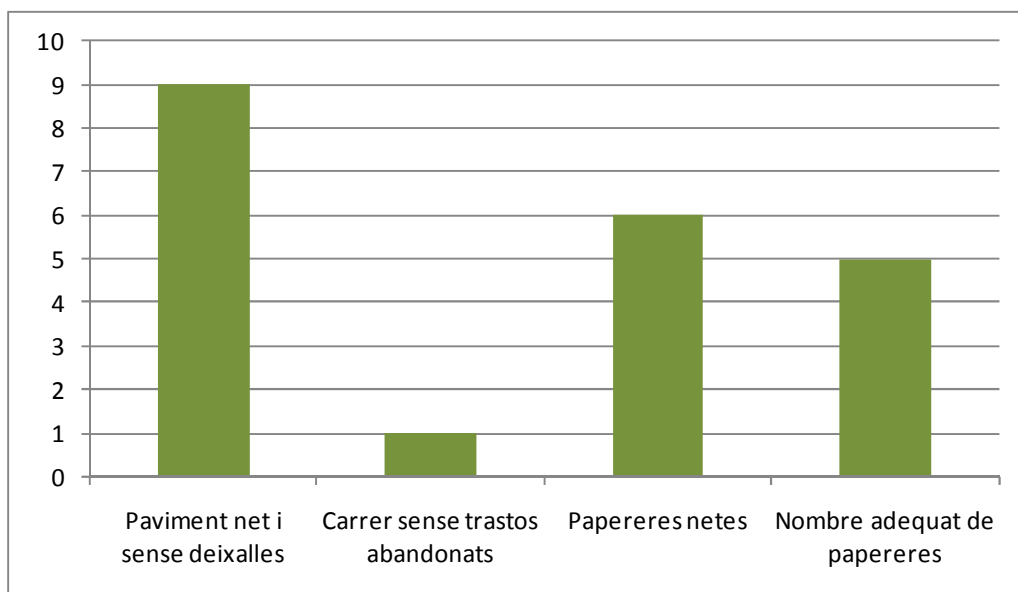


Figura 27. Elements positius – Neteja (Cerdanyola)

L'estat de netedat del paviment és l'element més ben valorat al barri de Cerdanyola. A continuació, hi ha la netedat i un nombre adequat de papereres. A més, també es fa referència al **bon funcionament de la deixalleria mòbil**.

3.7.2 Recollida Cerdanyola

Elements negatius

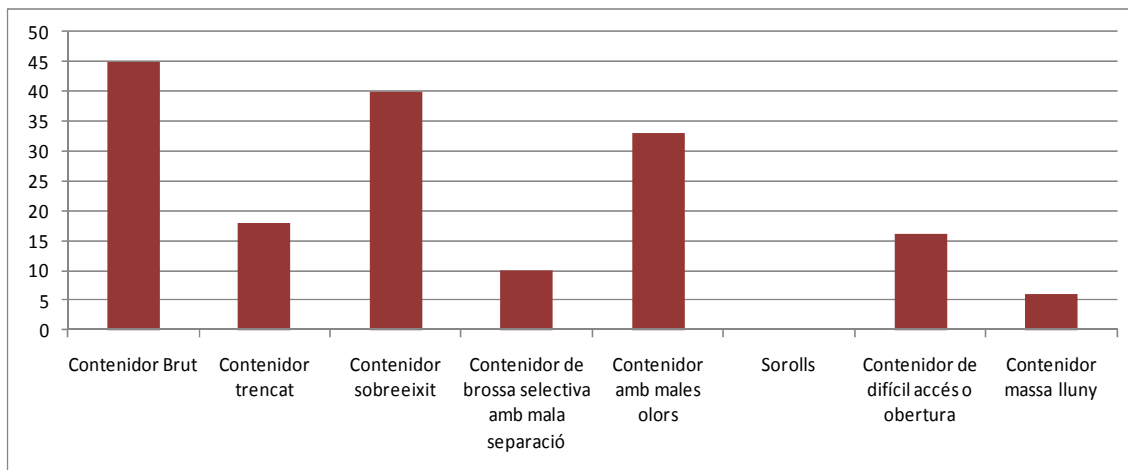


Figura 28. Elements negatius – Recollida (Cerdanyola)

Els contenidors bruts i sobreeixits són els principals motius de protesta. Aquests dos motius són els que generen el tercer element més esmentat, les males olors. En menor mesura, destaca els contenidors que presenten dificultats d'ús o que estan trencats.

A més, es percep com a elements a millorar:

- **La neteja dels contenidors** perquè desprenen males olors. Es considera que aquesta neteja milloraria amb aigua a pressió i sabó.
- **La mala olor dels contenidors** durant tot l'any i, sobre tot, quan fa calor
- **El model de contenidors d'orgànica**. El fet que aquests contenidors estiguin bruts i s'hagin d'obrir amb la mà provoca que les bosses s'acabin deixant fora del contenidor.
- **Hi ha rates i insectes** atrets pels contenidors bruts.



- **La freqüència de recollida**, sobretot, després dels caps de setmana perquè és quan estan més sobreixits.
- **Una manca de contenidors d'orgànic o bé que tenen manca de capacitat** perquè molt sovint estan sobreixits.
- **La ubicació dels contenidors** perquè:
 - Si estan davant d'un arbre, en dificulten l'accés i l'obertura.
 - Si el carrer fa baixada, en dificulta l'obertura.
 - Envaeixen la vorera, dificultant el pas.
- **Els model de contenidors de selectiva i els soterrats** perquè tenen la boca molt petita i no hi caben les bosses, fent que es deixin fora.
- **Dificultats d'accés als contenidors** que afecta a les persones grans
- **Els contenidors de selectiva i rebuig no es troben en la mateixa ubicació**, fet que dificulta el reciclatge.
- **Als carrers amb pendent no sempre hi ha la peça que subjecta els contenidors.**
- **Els contenidors cremats o trencats triguen molt a substituir-se.**
- **L'horari de recollida** és una de les principals controvèrsies i hi ha opinions contràries a l'horari:
 - nocturn perquè el soroll genera molèsties.
 - en hores punta perquè provoca problemes de mobilitat.
- **La recollida selectiva del mercat no és bona.** En aquesta ubicació, a més, els contenidors desprenen mala olor, especialment durant l'estiu.



Elements positius

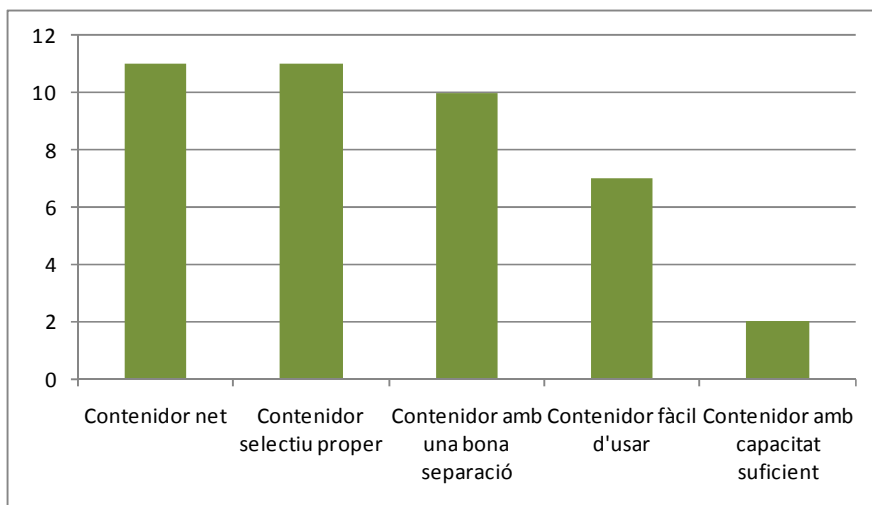


Figura 29. Elements positius – Recollida (Cerdanyola)

Pel que fa a la recollida de residus, els punts positius que es destaquen que el contenidor estigui net i la proximitat als contenidors de selectiva, seguit del fet que hi hagi una bona separació.

Altres aspectes que es valoren positivament són:

- El carnet de la deixalleria.
- La freqüència de recollida.
- Els contenidors soterrats.
- La deixalleria mòbil.

3.8 Centre, Eixample, L'Havana

Sobre la zona Centre s'han rebut 245 aportacions de les quals el 74% són sobre neteja i el 26% restant sobre recollida.

A Eixample s'han rebut 163 aportacions de les quals el 76% són sobre neteja i el 24% restant sobre recollida.

A l'Havana s'han fet 75 aportacions de les quals el 52% són sobre recollida i el 48% sobre neteja.

Finalment, s'han rebut 7 aportacions sobre les platges, totes en relació amb la neteja.

3.8.1 Neteja Centre, Eixample, L'Havana, Platges

Elements negatius

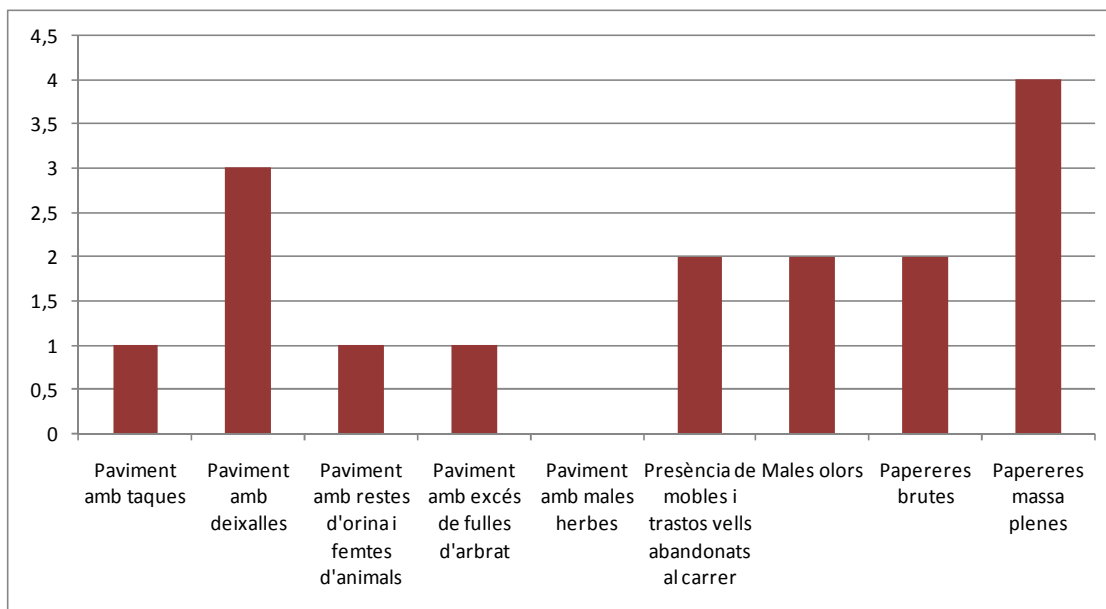


Figura 30. Elements negatius – Neteja (Platges)

Pel que fa les aportacions rebudes en relació a les platges emergeixen fonamentalment dues preocupacions: la presència de papereres massa plenes i, conseqüentment, de deixalles a la sorra.

També es fa referència a la neteja dels carrils bici i **passos subterranis** a la platja i es menciona que l'acumulació de brossa a les papereres es produeix després del cap de setmana.

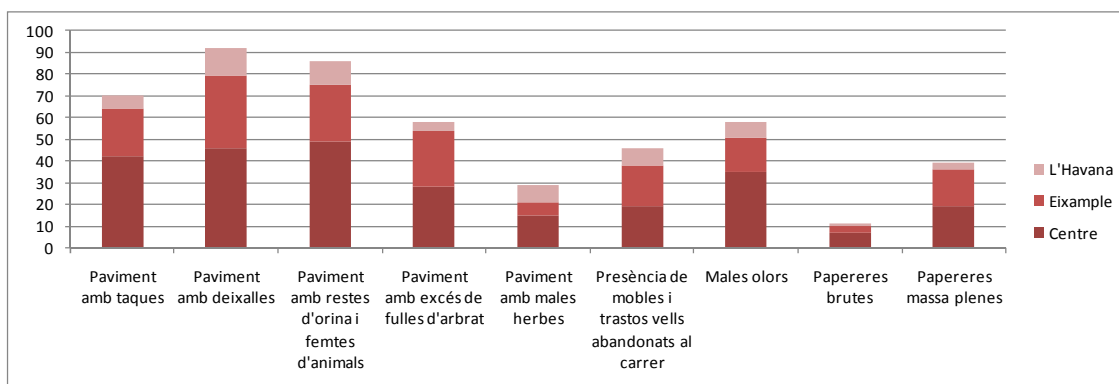


Figura 31. Elements negatius – Neteja (Centre, Eixample, L'Havana)

Els tres principals problemes detectats en les tres zones són la presència de deixalles al paviment seguit dels excrements de gossos i les taques al terra.

A més, es detecten males olors, excés de fullaraca a terra, mobles i trastos i papereres massa plenes.

Es percep una **manca de neteja**:

- De llaunes i plàstics dels escocells.
- Del fullam que obstrueix les clavegueres.
- De les males herbes que no es treuen.
- De les reixes de les clavegueres.
- Hi ha acumulació de brutícia als vorals.
- De les taques al paviment, sobretot, de xiclets.
- De les pintades i graffitis als edificis.

Altres elements que es mencionen i que cal millorar són:

- Es considera que la freqüència de neteja i buidat de les papereres és baixa.
- Es percep una manca de papereres al voltant del supermercats i de l'escola (Zona Centre) i a la Zona Eixample.
- La manca d'una zona habilitada per gossos fa que s'utilitzin les places que queden brutes de femtes i orines animals (Centre).
- Es percep una manca de neteja:
 - Dels contenidors, especialment els d'orgànica (recollida).
 - Del voltant dels contenidors.

- Es deixa menjar als voltant dels contenidors la qual cosa atrau rates i insectes.
- Després dels caps de setmana perquè és quan més s'embruten les places.
- La brutícia de la brossa acumulada al voltant de finques abandonades (C/Camí Ral).
- Algunes aportacions afirmen que la neteja milloraria amb aigua a pressió en les zones on no s'utilitza (Eixample).



En d'altres aportacions, en canvi, es valora negativament l'ús del camió que neteja amb aigua a pressió perquè mulla però no s'endu la brutícia.

- Es considera que no es té en compte l'adhesiu que avisa de la prohibició de deixar trastos i mobles vells.
- L'ús del bufador per netejar es considera ineficaç perquè aixeca pols i escampa brutícia.

3.8.2 Elements positius

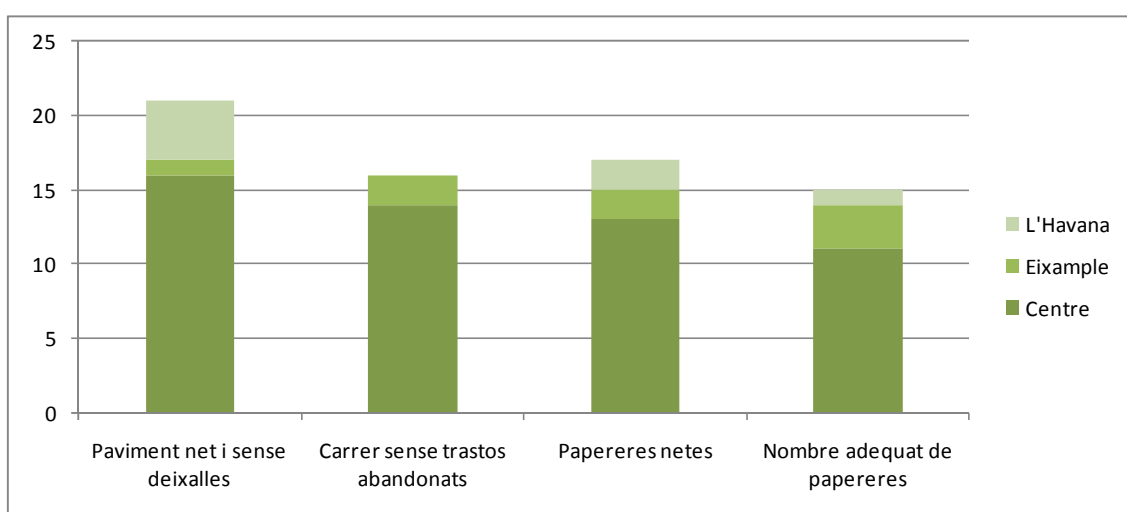


Figura 32. Elements positius – Neteja (Centre, Eixample, l'Havana)

L'estat de netedat del paviment, així com les papereres netes també és l'element més valorat al barri. Segueix l'absència de trastos (especialment al Centre i excepte a L'Havana) i un nombre adequat de papereres.

Altres aspectes que es valoren positivament són:

- El disseny de les papereres.
- Els camions pel poc soroll que fan.
- L'actuació ràpida dels serveis de neteja en resposta a demandes dels ciutadans.

3.8.3 Recollida Centre, Eixample, L'Havana

Elements negatius

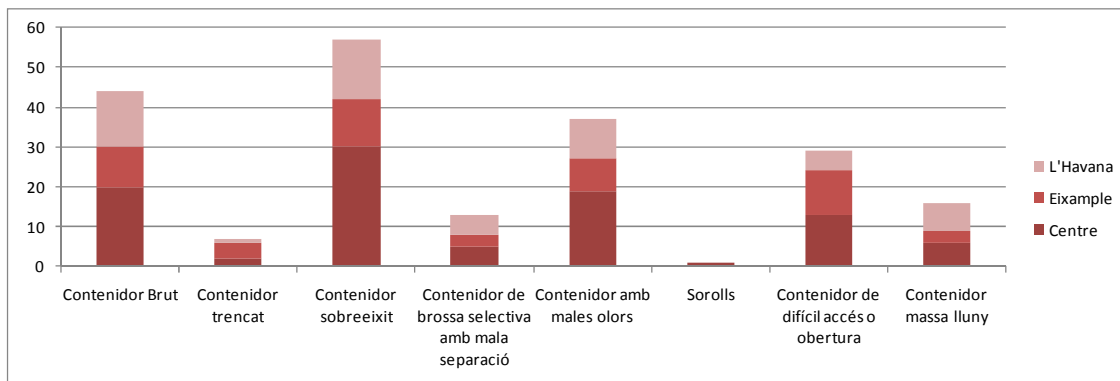


Figura 33. Elements negatius – Recollida (Centre, Eixample, l'Havana)

Pel que fa a les incidències, es detecta una manca de capacitat dels contenidors. Així mateix es fa referència al fet que els contenidors estiguin bruts i, consegüentment, facin mala olor.

Destaca, en menor mesura, que els contenidors presenten dificultats d'ús i que es troben massa lluny.

Altres aportacions negatives en relació amb la neteja fan referència a:

Recollida dels contenidors:

- En horari nocturn i en cap de setmana el **soroll** genera molèsties.
- En horari comercial i hores punta dificulta el **trànsit**.

Ubicació dels contenidors:

- Els de selectiva i rebuig **no** estan en la **mateixa ubicació**.
- Envaeixen la vorera dificultant el pas.
- Si estan ubicats en places i s'hi aboquen deixalles als voltants, suposa un risc pels nens que hi juguen (Pl. de Cuba).
- Hi ha **rates** i **insectes** atrets per la brutícia dels contenidors.
- Els **contenidors** de **selectiva** tenen la boca molt petita i no hi caben les bosses
- S'abandonen tastos en l'espai que hi ha entre el contenidor i la vorera. En dificulta l'**obertura**.
- Es considera que estan **sobreixits** perquè la **frequència de recollida** és baixa.



- Contenidors **trencats o cremats**
- Durant el **Nadal**, la freqüència de recollida del contenidor de piles és baixa atès l'increment d'ús.
- Es percep una **manca de contenidors**:
 - de selectiva.
 - de rebuig.
 - amb bosses per a recollir femtes d'animals.
- La **manca d'informació** sobre les possibilitats de:
 - reciclatge.
 - on dipositar les piles.
 - la deixalleria mòbil.

Es mostra preferència pels **contenidors soterrats** i no pels actuals.

Elements positius

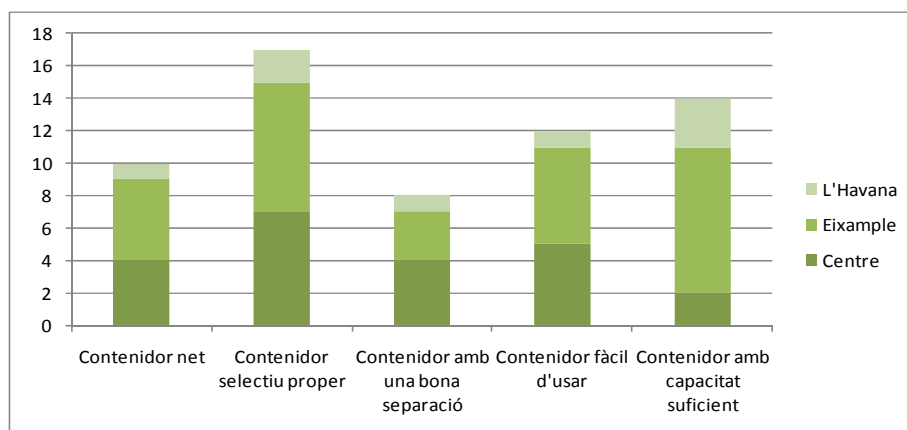


Figura 34. Elements positius-Recollida (Centre, Eixample, l'Havana)

Pel que fa a la recollida de residus, els punts positius que es destaquen són la proximitat als contenidors de selectiva, que hi hagi capacitat suficient i que aquests siguin fàcils d'usar.

En contrast, aquests mateixos temes també emergeixen com aspectes a millorar en aquells indrets en que no funciona adequadament.

Altres aspectes que es valoren positivament són:

- La **deixalleria mòbil**.
- La **targeta d'ús** de les deixalleries i el descompte de part de la taxa d'escombraries.
- La **recollida** selectiva de cartró als **comerços**.
- Els contenidors **soterrats**.

- Donar **bosses** pels **excrements** dels gossos quan estan censats.

3.9Rocafonda

A Rocafonda s’han rebut un total de 125 aportacions de les quals un 52% fan referència a la neteja i el 48% restant a la recollida.

3.9.1Rocafonda Neteja

Elements negatius

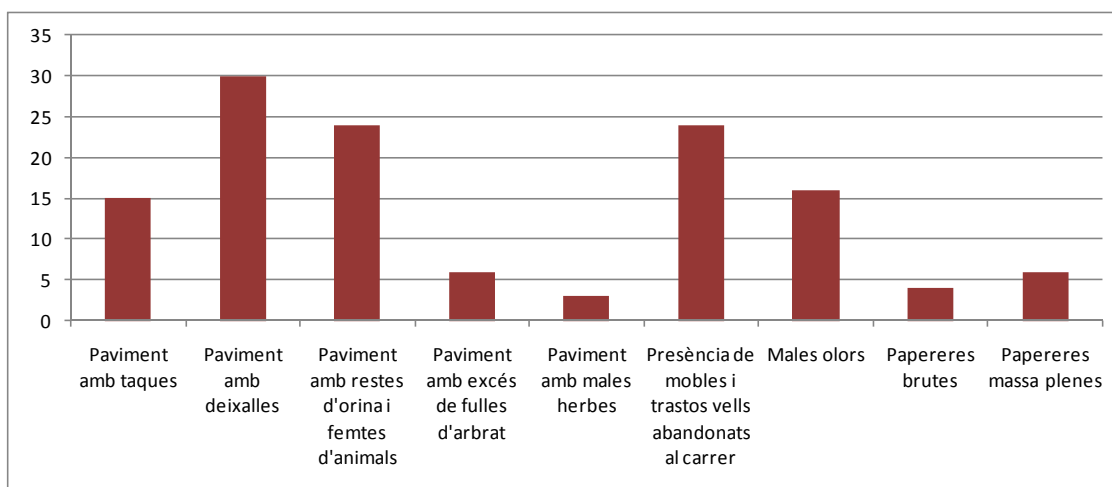


Figura 35.Elementes negatius – Neteja (Rocafonda)

Els tres temes que més aportacions han rebut són la presència de deixalles al paviment, la presència de mobles i trastos vells i la de femtes i orines d’animals.

Altres aportacions que es fan sobre la neteja són:

- Es considera que la **freqüència de neteja** ha disminuït.
- Es percep que la **neteja** és insuficient:
 - a les places (femtes, taques de greix...).
 - als voltants dels supermercats.
 - després dels caps de setmana.
- Es considera que la **freqüència de buidat** de les **papereres** és baixa als voltants dels supermercats.
- La freqüència de neteja de **les males herbes** és baixa.
- Les deixalles i el menjar al terra atrauen a **rates**.
- Els **mobles i trastos vells** acumulats impedeixen el pas per la vorera.



- Hi ha vegades que acaba de passar el camió que les recull i ja en tornen a deixar.
- Es percep que l'abandonament de mobles i trastos vells, tèxtil, objectes diversos... genera **conflicte veïnal**.
- Es considera que hi ha **manca d'informació** sobre la recollida de mobles i trastos vells.
- La **neteja del voltant** dels contenidor es insuficient.
- Abocament de residus en **descampats**.
- Manca de **neteja dels escocells**.
- Les **pintades i graffitis** als edificis
- Es detecten queixes a determinades zones per **gent jove que embruta** els voltants de portals, escales, etc. (ampolles, llaunes, pipes...).

Elements positius

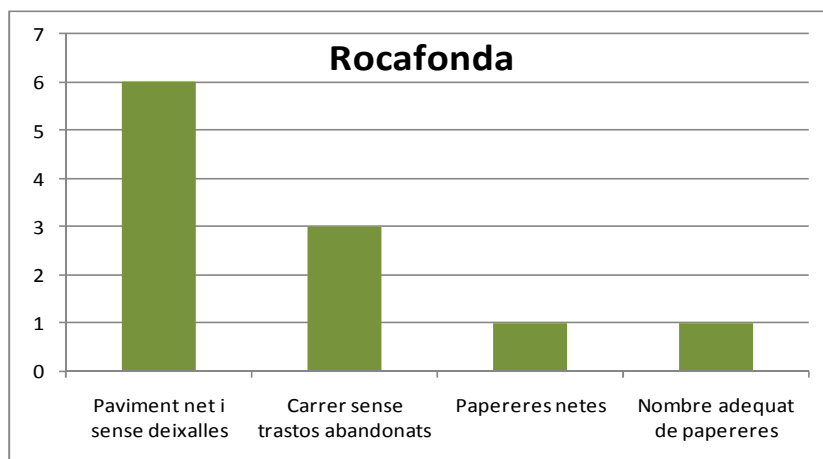


Figura 36. Elements positius – Neteja (Rocafonda)

L'aspecte que ha rebut major nombre de valoracions positives ha estat que els carrers estiguin nets i sense deixalles.

3.9.2 Recollida Rocafonda

Elements negatius

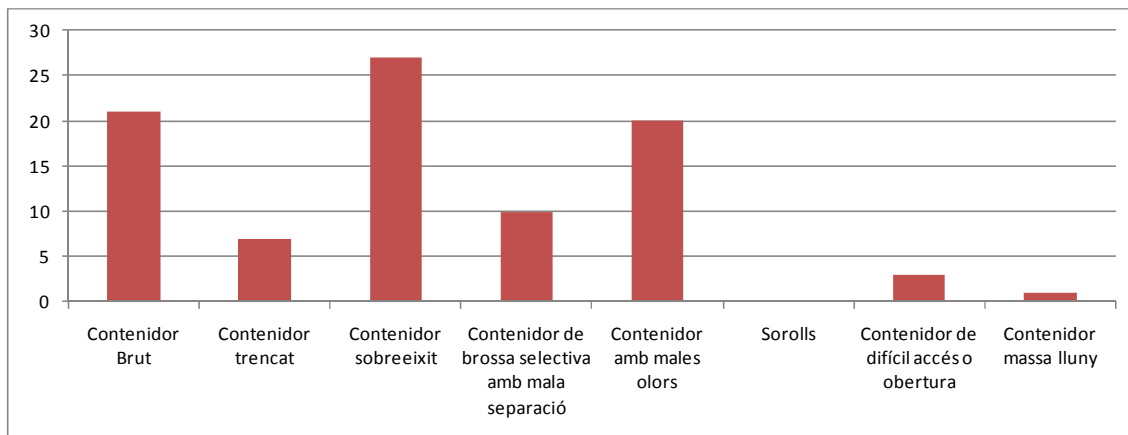


Figura 37. Elements negatius – Recollida (Rocafonda)

Els tres temes més detectats són els contenidors massa plens, bruts i amb mala olor.

Altres aportacions que es fan sobre la recollida:

- Els contenidors bruts i les deixalles atrauen a **rates i insectes**.
- La **ubicació** dels contenidors perquè:
 - estan lluny de la vorera i això en dificulta la obertura.
 - envaeixen la vorera, dificultant el pas.
 - perjudiquen la visibilitat dels conductors.
- El **model** de contenidor de **rebuig** perquè la palanca queda per sota la vorera i en dificulta l'obertura.
- Es mostra rebuig pels **contenidors soterrats** perquè s'acaben abocant les deixalles fora.
- Els **contenidors cremats** triguen molt a substituir-se per nous.
- La **manca d'informació** sobre la recollida selectiva i la seva importància.
- L'**horari** nocturn perquè el **soroll** genera molèsties.
- La **manca** de contenidors:
 - per llençar-hi **roba**.
 - de **selectiva**.



- Els **contenidors** de selectiva i rebuig **no** estan en la **mateixa ubicació**.
- Es percep una **manca** de contenidors en relació amb el nombre d'habitants. (Av. del Perú)
- Es considera que la **freqüència** de **recollida** és baixa, sobretot, després del **cap de setmana**.

Elements positius

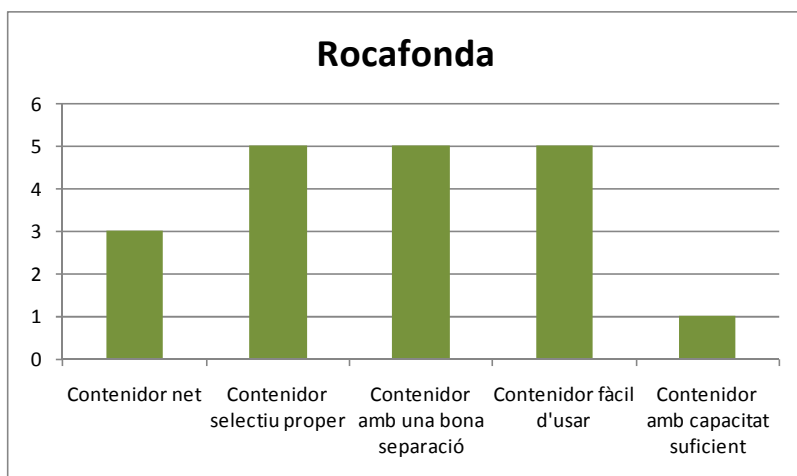


Figura 38. Elements positius – Recollida (Rocafonda)

Com elements positius destaquen els contenidors de selectiva propers, que hi hagi una bona separació de la brossa i que els contenidors siguin fàcils d'usar.

Altres aportacions positives fan referència a:

- Es mostren opinions **favorables** als contenidors soterrats perquè són més higiènics i no fan pudor.
- La **proximitat i distribució** dels contenidors de selectiva.

3.10 Palau-Escorxador

A la zona de Palau-Escorxador s'han rebut 56 aportacions de les quals el 62% fan referència a la neteja i el 38% restant a la recollida.

3.10.1 Neteja Palau-Escorxador

Elements negatius

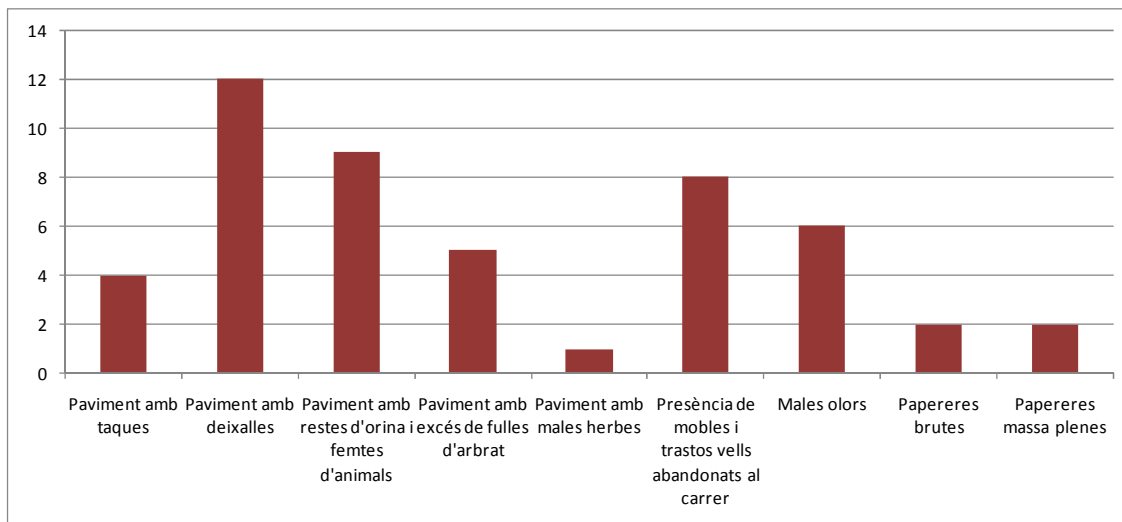


Figura 39. Elements negatius – Neteja (Palau-Escorxador)

Els tres principals problemes detectats són la presència de deixalles al paviment seguit dels excrements de gossos i orines i els mobles i trastos abandonats.

Així mateix, es fa referència a altres aspectes que caldria millorar com:

- Els **mobles i trastos vells** abandonats s'acumulen a l'espai entre els contenidors i la vorera.
- La neteja del **voltant** dels contenidors.
- Les deixalles fora dels contenidors, com el menjar, atrauen a **rates**.
- La brutícia i deixalles que omplen els **polígons** i les **zones** on els **joves** van a beure.
- Es percep que la neteja que es fa després del **mercat setmanal** és insuficient.
- L'**horari** en hores punta perquè provoca problemes de **trànsit** i de **mobilitat**.

Elements positius

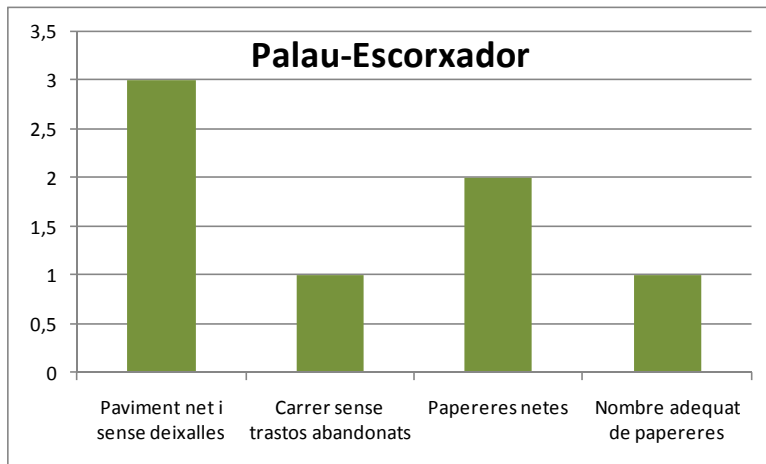


Figura 40. Elements positius – Neteja (Palau-Escorxador)

A Palau-Escorxador es valora positivament que el paviment estigui net i les papereres.

També es fa referència a què:

- Agrada la **maquinària** que s'utilitza per netejar els carrers.
- Es valora la neteja dels carrers després del **mercat setmanal**.

3.10.2 Recollida Palau-Escorxador

Elements negatius

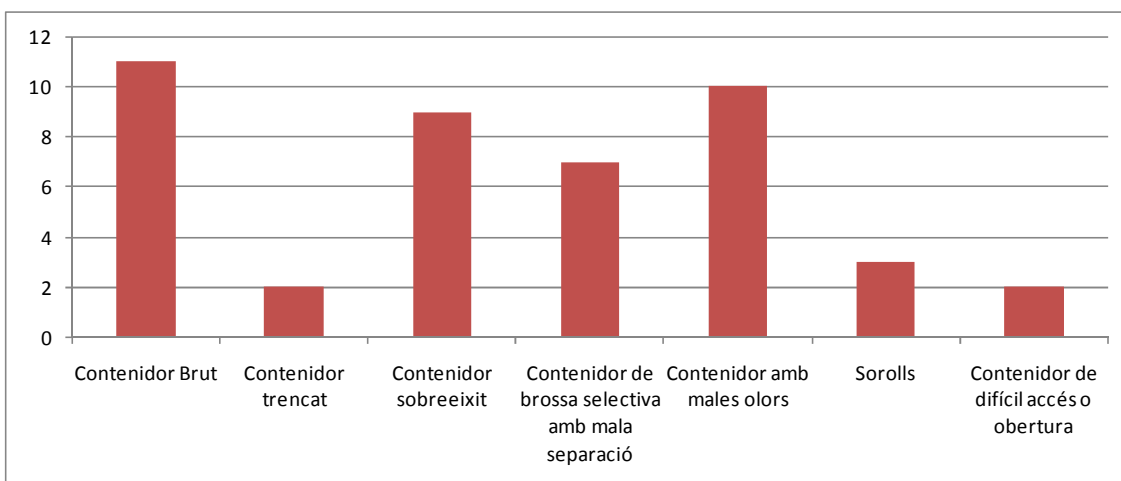


Figura 41. Elements negatius – Recollida (Palau-Escorxador)

Un punt clau que es repeteix en aquest barri és que la brutícia que s'acumula als contenidors és el principal motiu de protesta. A més, que molts contenidors generen les males olors i es considera que estan massa plens.

Destaca, en menor mesura, contenidors que presenten una mala separació de la brossa.

Altres elements que apareixen en les aportacions d'aquesta zona són que:

- Es percep que la **neteja** dels **contenidors** milloraria amb aigua a pressió.
- Es percep que la **freqüència** de recollida és baixa :
 - després de **Nadal** perquè hi ha més **deixalles**.
 - durant l'estiu perquè amb la **calor** fa més **mala olor**.
- Els **contenidors cremats** triguen molt a substituir-se per nous.
- **Manca** de contenidors de **selectiva**.
- **Manca** de contenidors de **piles**.
- **L'horari**:
 - Nocturn perquè el **soroll** genera molèsties.
 - En hores punta perquè provoca problemes de **mobilitat**.

Elements positius

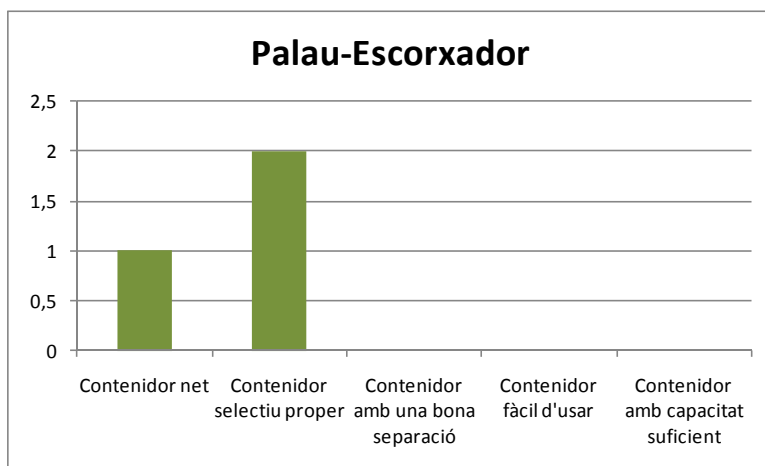


Figura 42. Elements positius – Recollida (Palau-Escorxador)

A Palau-Escorxador, destaquen els contenidors de selectiva propers.

3.11 Priorització

Durant les sessions de devolució de resultats es demana a les persones assistents que jerarquitzin i ordenin de major a menor prioritats els temes que han aparegut redundants en el diagnòstic.

L'objectiu és doble. En primer lloc, veure les diferències de criteri a l'hora d'ordenar les temàtiques per urgència de solució i observar el procés de consens i la idea que hi ha darrera cada tema en l'imaginari col·lectiu. A la vegada, s'obté un llistat consensuat dels temes que cal abordar des de la contracta com a ajuda a la presa de decisions tècniques, especialment en un context en el qual cal ajustar-se a una dotació econòmica determinada.

Tal com s'ha explicat, aquest procés s'ha dut a terme per consens en grups d'entre 7 i 10 persones. Les sessions de priorització es van programar assumint l'estimació d'assistència que es va fer segons la qual el nombre de participants seria de 30-40 persones en cadascuna.

Aquest índex de participació hagués permès obtenir resultats específics per zona. Donat que el nombre d'assistents a les sessions va ser inferior a l'estimat, en cadascuna de les sessions de priorització es va comptar amb un sol grup, excepte a Centre-Eixample-L'Havana que se'n van fer dos i a Via Europa-La Llàntia on no es va poder prioritzar per manca d'assistència. Tenint en compte això, no es poden obtenir resultats desagregats per zona.

Els resultats obtinguts es presenten únicament pel total de la ciutat de Mataró, per a la qual són significatius.

El resultat de la priorització (tenint en compte que com menys punts, més prioritari es considera) és el següent:

Temes	Grup 1	Grup 2	Grup 3	Grup 4	Grup 5	Grup 6	Total
1.Millorar la neteja dels voltant dels contenidors (vorera, paviment, etc.)	1	2	2	4	1	5	15
2.Reduir la presència de deixalles al terra.	2	3	4	9	1	1	20
3.Reduir la presència de femtes i orins a la vorera.	4	10	3	1	1	2	21
4.Millorar la neteja dels contenidors.	5	7	5	2	1	4	24
5. Potenciar les accions de barri per millorar civisme i l'acció proactiva de la ciutadania.	9	1	1	5	7	3	26
6.Reduir la presència de mobles al carrer.	6	5	9	7	1	6	36
7.Actuar ràpidament davant l'excés de fulles, flors, llavors en el paviment.	3	6	8	6	10	8	41
8.Reubicar contenidors per tenir punts de recollida amb totes les fraccions.	8	8	7	3	9	7	42
9.Millorar la presència de contenidors de recollida selectiva.	7	9	6	8	6	8	44
10.Modificar horari de servei quan sigui possible per evitar incidències de soroll.	10	4	10	10	8	9	51

Taula 2. Resultats prioritització

Com es pot veure, els cinc primers llocs estan més ajustats i la diferència de puntuació entre ells és petita. En canvi, de la posició 5 a la 6 hi ha un salt quantitatiu més rellevant.

També es pot observar com alguns dels temes plantejats han tingut una puntuació molt diferent entre grups. En el cas de l'àmbit que ha sortit com a més prioritari, ordenar i millorar

les àrees de contenidors, és on més consens entre zones hi ha hagut, per tant, queda com un dels temes consolidats que cal abordar amb la nova contracta.

El debat entre els assistents a les sessions de retorn ha estat molt interessant de seguir i enriquidor, tant pels tècnics assistents com per a les persones participants.

En general, s'ha considerat que "endreçar" la ciutat és un dels aspectes prioritaris a resoldre i que les conductes cíviqes i "sostenibles" en quant a participació de la recollida selectiva vindrien un cop aquest aspecte estigués assegurat.

En aquest sentit, és clau per fomentar la recollida selectiva (que es considera important tot i estar situats els aspectes de recollida en la segona part de la llista), que les ubicacions de contenidors estiguin netes, ben mantingudes i ordenades.

L'àmbit de les femtes i orines d'animals ha estat el segon tema estrella, tant per qüestions estètiques o de molèsties, com per seguretat. S'ha generat un important debat al voltant d'aquesta qüestió pe`ro ha quedat clar que en bona part no és tant una qüestió del propi servei de neteja, com d'hàbits i actituds de ciutadans tenedors de mascotes.

Finalment, destacar que en totes les sessions s'han fet algunes aportacions i propostes molt interessants i específiques per barri que correspon a una demanda de treball pormenoritzat i adequat a cada zona i barri de Mataró, especialment pel que fa a la comunicació i al desenvolupament d'alguns dels serveis, com el de recollida de mobles.

4

5 Conclusions

5.1 Respecte els resultats obtinguts

L'objectiu final d'incorporar la participació de la ciutadania era recolzar el procés de diagnosi i disseny del servei de recollida de residus i neteja viària -i dels processos paral·lels que se'n deriven- iniciant, així, un procés per involucrar la població en l'estat de neteja de la ciutat i obtenir una elevada qualitat de l'espai públic i una màxima recollida separada en origen amb el menor nombre d'impropis, sense oblidar la prevenció de residus com a estratègia prioritària.

Ara bé, arribar a aconseguir els objectius plantejats és quelcom que necessita d'un temps més o menys llarg d'implantació, maduració i optimització i que després cal mantenir.

Mitjançant la metodologia desenvolupada aquests mesos i tots els contactes fets, s'ha començat a obtenir un coneixement i reconeixement per part de la població tant dels mateixos serveis com de la seva implicació econòmica en les arques municipals, establint lligams entre les actituds i hàbits de la població i la necessitat de servei i aprofundint en com des dels barris es pot reduir aquesta necessitat, de manera que es pugui reduir cost de servei o obtenir majors ingressos en el cas de la selectiva, obtenint una excel·lent qualitat de l'espai públic.

La principal conclusió, des del punt de vista de la neteja i gestió de residus, és que aquest procés participatiu ha significat un moment de reflexió i ha enriquit enormement la diagnosi tècnica. El fet que en tan poc termini s'hagin rebut tantes fitxes (descomptant que una mateixa persona n'hagi fet el 50%, és molt positiu que amb els mitjans posats a disposició d'entitats i ciutadania en general, s'hagin rebut més de mil fitxes en un mes) demostra que aquest és un tema que interessa, amb el qual la població de Mataró s'hi sent vinculada i que el sentiment de pertinença a la ciutat en general i a l'espai públic proper en particular, és força elevat.

A part de les localitzacions trobades a partir de les aportacions de la ciutadania, és interessant reflexionar sobre els temes que més els preocupa o que són més "vistos" i detectats per la població. La forma en que són exposats o es donen solucions al respecte, també denoten un ampli coneixement de l'entorn.

El fet que es doni tanta importància a les àrees de contenidors (brossa al voltant i neteja), importància que és força uniforme a tota la ciutat, i el clar vincle discursiu entre neteja i hàbits "sostenibles" entre la població (sense tenir la ciutat endreçada, no es pot potenciar prevenció i recollida selectiva), ha estat una de les conclusions que ha nivell tècnic han fet modificar les idees que a priori es tenien de com havien de ser els nous serveis.

Cal reforçar, doncs, la neteja viària, millorar l'estat dels contenidors i àrees de recollida de residus, el sistema de recollida de mobles i desenvolupar accions de comunicació i participació paral·leles a la implantació dels serveis, amb la màxima transparència i expertesa.

Un cop iniciat el procés de participació, no hauria d'aturar-se i, per tant, cal preveure la seva continuïtat en el temps un cop passada aquesta fase inicial més intensiva.

5.2 Elements a incloure al disseny final dels serveis de Recollida de Residus i Neteja Viària i al plec de prescripcions tècniques que regirà aquests serveis

Aquest procés participatiu tenia com a objectiu millorar tant el diagnòstic com el procés de decisió del nou model de neteja i recollida, amb les aportacions de la ciutadania. Aquestes aportacions ajudarien a la definició del nou disseny de recollida i neteja, i cal incorporar-les als requisits i valoracions del plec de prescripcions tècniques que regirà aquests serveis.

En primer lloc, es recomana incloure al plec una explicació d'aquest procés i explicitar la voluntat de l'Ajuntament de continuar mantenint una relació directa entre l'execució i gestió/coordinació dels serveis i la ciutadania pel que fa a percepció i ús dels mateixos serveis.

A més, els resultats de la primera fase d'aquest procés, el diagnòstic participatiu, han permès tenir una visió molt més completa i clara dels aspectes que la ciutadania milloraria o ja valora com a positius tant de la neteja com de la recollida de residus, amb més de 2.000 localitzacions diferents de punts que per un motiu o altre la població ha destacat. Aquestes localitzacions poden ser donades a l'Adjudicatari com a informació de base en l'execució dels serveis a prestar.

En una segona fase, la de prioritització dels aspectes detectats que més preocupen a la ciutadania, s'han establert uns criteris bàsics que han de regir posteriorment el disseny tècnic i les bases de la nova contracta i que s'han de trobar convenientment reflectits en el plec.

Destaquen, especialment, els següents aspectes:

1. La neteja i bon estat dels propis contenidors però, sobretot, de les ubicacions de contenidors i dels seus voltants. Cal assegurar una freqüència de rentat de com a mínim cada dues setmanes dels exteriors dels contenidors i dels seus voltants, aquesta tasca és bàsica per a potenciar un bon ús de la xarxa de contenidors i fomentar la recollida selectiva. Per altra banda, la màxima prioritat es dóna al bon estat dels punts de recollida, evitant l'acumulació de trastos i brossa al voltant dels contenidors; en aquest sentit cal reforçar els serveis de repàs d'aquests punts i de trastos abandonats al voltant, especialment durant el dia i no tan sols a la nit abans de la recollida. Per ambdós serveis, cal assegurar que s'eviti al màxim el desviament d'aquests serveis per efectuar altres tasques d'urgència, com resoldre incidències puntuals, etc.

2. La reducció de la presència de deixalles a terra, amb un èmfasi especial a les femtes i orines. En aquest cas, cal incrementar i flexibilitzar els serveis de neteja viària a la ciutat. L'ús de l'espai públic durant l'any no és igual d'una estació a l'altra i, per tant, els serveis de neteja tampoc ho haurien de ser. Una flexibilització amb una major intensitat durant els mesos de més ús dels espais públics i més hores d'estada de la ciutadania, permetria – junt amb un cert increment dels serveis de neteja, incorporant neteges amb aigua-, permetria millorar de forma rellevant la neteja de la ciutat sense un increment substancial del pressupost destinat.
3. Les accions de comunicació/participació per barris per millorar el civisme i l'estat de la neteja i recollida per zona, és un altre dels aspectes destacats. En general, caldria dedicar i mantenir un mínim pressupost a actuacions de comunicació, no només de gran format o d'abast de tota la ciutadania, sinó també potenciar les petites accions de barri adequant tema i missatge a les particularitats de cada zona. L'adjudicatari caldrà que es corresponsabilitzi d'aquestes actuacions i pugui proposar els àmbits i temàtiques que caldria abordar per millorar els resultats dels serveis.

Per tal de fomentar la participació de la ciutadania i la xarxa d'entitats del municipi en els nous serveis, es podria realitzar un "Premi anual" en el que es demanen propostes per a la millora de la neteja i la recollida de la ciutat, en que el premi és la dotació econòmica per portar-lo a terme.

Per altra banda, cal també donar continuïtat al projecte de transparència i participació engegat amb aquest procés participatiu. Seria interessant que el plec inclogués el desenvolupament d'una pàgina web dinàmica on es puguin consultar –per part de tota la ciutadania- els serveis que s'està efectuant en cada carrer. L'adjudicatari hauria de fer una proposta tècnica per garantir la disponibilitat d'aquesta informació geolocalitzada i consultable.