

# IMPLEMENTACIÓ D'EINES TELEMÀTIQUES PER NOTIFICAR INCIDÈNCIES EN L'ÀMBIT DELS RESIDUS

## Fraccions a les quals incideix l'actuació

L'actuació té incidència en les fraccions *matèria orgànica, paper-cartró, envasos lleugers, vidre, resta i altres fraccions*.

## Categoria a la qual incideix l'actuació

L'actuació té incidència sobre la categoria *altres*.

## Tipus d'actuació

L'actuació és d'*innovació tecnològica, d'optimització i eficiència del servei de recollida i de control, vigilància i sanció*.



## Justificació

Actualment, la majoria d'ens locals i supramunicipals amb competències en l'àmbit dels residus ofereixen el servei de recollida de residus de forma indirecta a través d'una empresa concessionària. Aquest fet comporta que existeixin molts canals per notificar incidències: a través del propi ens local o supramunicipal (incidències notificades per la policia local, altres departaments de l'ens, a través de les xarxes socials, mitjançant trucada telefònica per part dels ciutadans, etc.), o bé, a través de l'empresa concessionària. En aquest context, la gestió de les incidències no resulta àgil, ja que l'ens local disposa de la seva pròpia base de dades, mentre que l'empresa concessionària del servei en té una altra independent, dificultant la resolució de les incidències. L'objectiu és disposar d'una única base de dades compartida, millorant així l'eficiència i la transparència en la resolució de les incidències relacionades amb el servei de recollida de residus i neteja viària.



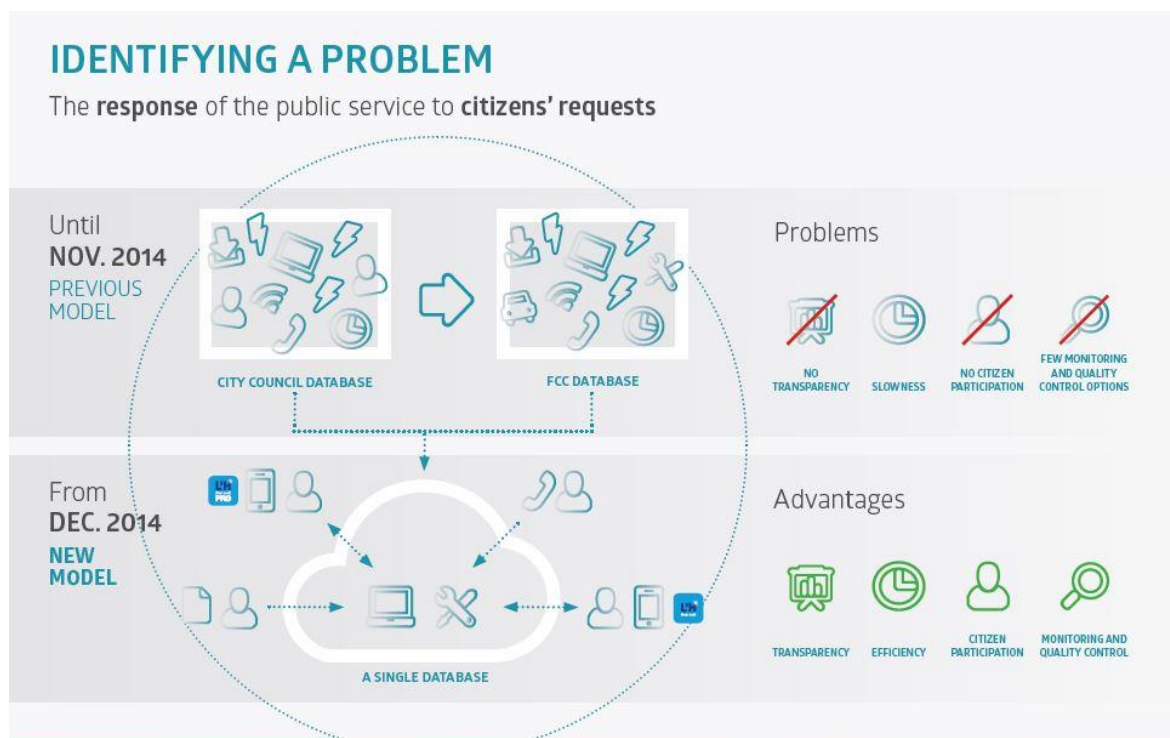


Figura 1. Sistema per a la gestió de les incidències a l'Hospitalet de Llobregat. Font: Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, 2017.

## Descripció

Un dels objectius de l'administració local és mantenir una ciutat neta i ordenada, oferint un servei de neteja viària i de recollida de residus amb els màxims índexs de qualitat possibles. En aquest sentit, els ciutadans valoren positivament una resolució transparent de les seves peticions, entre les quals hi ha la gestió de les incidències relacionades amb la neteja viària i la recollida de residus municipals.

En aquest context, es recomana crear un model de gestió públic-privat, elaborant una única base de dades, compartida entre l'ens local i l'empresa concessionària del servei de recollida de residus i neteja viària, per tal d'agilitzar la resolució de les incidències. La base de dades a dissenyar ha de complir tres requisits: ha de ser alfanumèrica, cartogràfica (tota incidència s'ha de poder geolocalitzar a partir d'unes coordenades X, Y) i documental (tota incidència ha de permetre adjuntar arxius), existint la possibilitat d'incorporar diferents capes topogràfiques a la mateixa (contenidors, papereres, semàfors, camins, arbres, etc.). Addicionalment, per incentivar la participació ciutadana es recomana desenvolupar una aplicació per smartphones, amb una versió pública i una de professional, que actuï com a



canal de comunicació directa entre el ciutadà, l'ens local i l'empresa concessionària. La versió pública s'ha de poder descarregar gratuïtament a través de *Play Store* i *App Store*.

L'aplicació pública, oberta a tots els ciutadans del municipi, ha de permetre que aquests notifiquin en temps real les incidències detectades a la ciutat. Per altra banda, l'aplicació professional, oberta als treballadors de l'empresa concessionària del servei, ha de permetre notificar incidències en temps real així com resoldre de forma ràpida i àgil aquelles incidències detectades. Totes les incidències i actuacions realitzades han de quedar registrades a la base de dades, permetent que tots els interlocutors (ciutadans, ens local i empresa concessionària) els coneguin i vegin en temps real, posant a la seva disposició amb quin estat de resolució es troba la incidència. Aquest fet ha de permetre analitzar, prioritzar i reorganitzar els processos i recursos amb l'objectiu d'incrementar l'eficiència del servei. Aquesta eina també hauria de permetre a l'ens local dur un control exhaustiu sobre les tasques realitzades per cadascun dels equips adscrits a la contracta de residus i neteja viària.

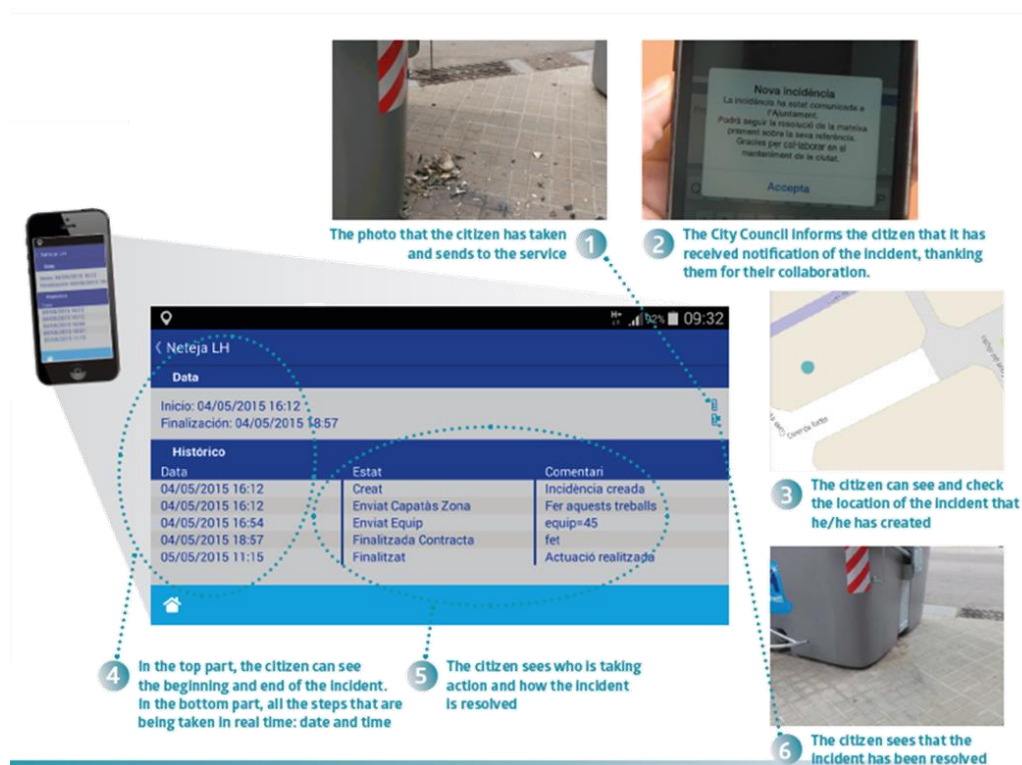


Figura 2. Funcionament de l'aplicació L'H Ben net! de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat. Font: Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, 2017.



## Zona d'implementació recomanada

---

L'actuació es pot desenvolupar en qualsevol tipus de municipi.

## Mitjans necessaris

---

Els mitjans necessaris per a la implementació d'aquesta actuació són:

- La creació d'una única base de dades, compartida entre l'ens local i l'empresa concessionària del servei de recollida de residus i neteja viària.
- El desenvolupament d'una aplicació pública i una professional per notificar en temps real i resoldre de forma ràpida i àgil les incidències en l'àmbit dels residus i la neteja viària.
- Es recomana realitzar una campanya de comunicació per donar a conèixer l'aplicació pública, instant als ciutadans a utilitzar-la.

## Beneficis i resultats potencials

---

Aquest sistema ha de permetre analitzar, prioritzar i reorganitzar els processos i recursos, tot incrementant l'eficiència del servei de recollida de residus i neteja viària. En aquest sentit, mitjançant aquest sistema s'hauria d'agilitzar i disminuir el temps per a la resolució de les incidències, augmentant la transparència durant el procés de resolució. Per altra banda, també s'aconsegueix incentivar la participació ciutadana en la gestió d'aquests serveis.

## Amenaces

---

La principal amenaça associada a aquesta actuació és que no s'acabi utilitzant l'aplicació pública, motiu pel qual és important desenvolupar una campanya de comunicació per donar-la a conèixer i instar als ciutadans a utilitzar-la. Per altra banda, l'ús d'aquesta eina, augmentant el control dels treballadors de l'empresa concessionària, també pot ser rebut amb oposició per part del mateixos.



## Costos

---

Els costos associats a la implementació d'aquesta actuació són:

- El cost associat a la creació de la base de dades i de desenvolupar l'aplicació pública i professional és d'aproximadament 37.000 €. En aquest sentit, cal destacar que les tasques de manteniment a realitzar són mínimes.
- El cost associat a la campanya és variable en funció de com es defineixi la mateixa (per exemple, el nombre de persones que conformen el públic objectiu, si té lloc l'edició de materials, si es recorre a educadors ambientals, etc.).

## Fonts de finançament

---

La creació de la base de dades i el desenvolupament de l'aplicació s'hauria de finançar a través de fonts propis de l'Ajuntament. No obstant això, existeix la possibilitat de formalitzar un conveni de col·laboració amb algun dels municipis que ja disposen de l'eina.

## Indicador de seguiment

---

- Nombre d'incidències notificades a través de l'aplicació pública (unitats: nombre d'incidències).
- Temps mitjà de resolució de les incidències notificades (unitats: hores/incidència).

## Municipis on s'ha implementat l'actuació

---

Aquesta actuació s'ha implementat en municipis com l'Hospitalet de Llobregat (254.804 habitants; Barcelonès) o El Masnou (23.119 habitants; Maresme). A la resta de l'Estat Espanyol, també existeixen actuacions similars a Vitòria-Gasteiz (244.634 habitants; País Basc), a Santander (172.656 habitants; Cantabria), a Puçol (19.438 habitants; Comunitat Valenciana) i a Pollença (16.222 habitants; Illes Balears).

