



ASPECTES CLAU DE COMUNICACIÓ I SEGUIMENT DE SERVEIS DE RECOLLIDA DE RESIDUS

Pla estratègic de recollida de residus
a l'Alt Empordà





En quina informació hem de pensar?

- **Informació respecte el servei**

És aquell coneixement que es posa a disposició dels usuaris per tal que puguin fer un bon ús del servei.

- **Resultats del servei**

És la informació que motiva l'usuari, reconeix el seu esforç i reforça el sentiment de pertinença al municipi.

- **Seguiment del servei**

És la informació que permet fer millores i adaptacions del servei en funció de dades tècniques i aportacions dels usuaris.

- **Campanyes de sensibilització**

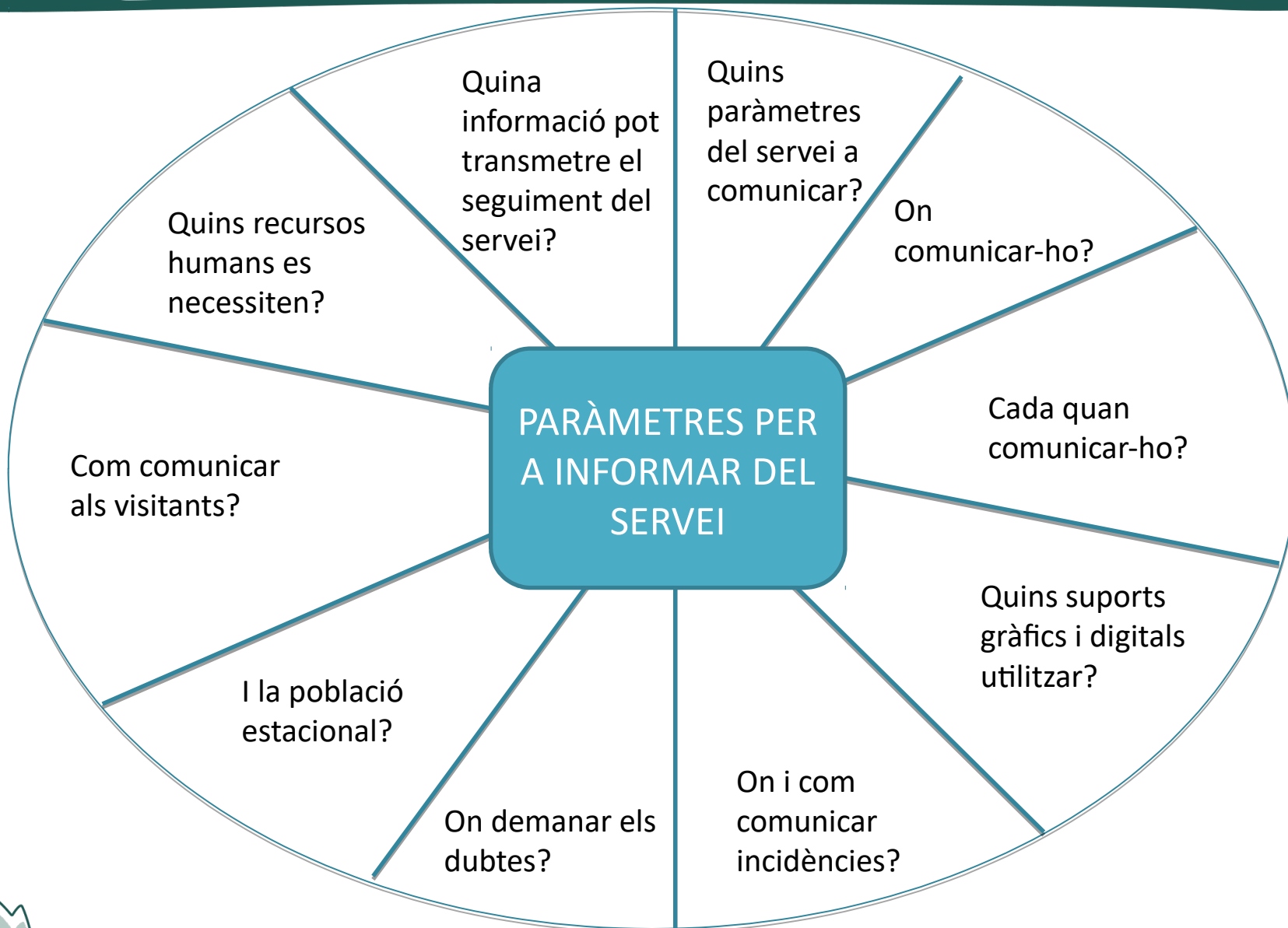
Són els missatges relacionats amb el servei enfocats a canviar els hàbits de la població, a fer conèixer els avantatges ambientals de l'ús correcte dels serveis i a sensibilitzar enfocats a diferents segments de la població.





INFORMACIÓ DEL SERVEI DE RECOLLIDA Què, quan i com informar?







PER ALS DOS MODELS DE RECOLLIDA BÀSICS

PARÀMETRE	MODEL PORTA A PORTA	MODEL CONTENIDORS
Quins paràmetres del servei comunicar?	Tipus de contenidors i residus a dipositar-hi, calendari de recollida, horari de recollida, horari i localització de la deixalleria o punt de recollida de residus, recollides de material (cubells, bosses), objectius del sistema de recollida, etc.	Tipus de contenidors i residus relacionats amb cadascun, localització dels contenidors, horari obertura, freqüència de recollida, funcionament del sistema d'identificació, objectius del sistema de recollida, etc.
On comunicar-ho?	A internet, a cada llar, a cada comerç o GP, a l'ajuntament (protocol nous veïns), amb els contractes de lloguer d'habitatge, a la deixalleria, etc.	A internet, a cada llar, a cada comerç o GP, a l'ajuntament (protocol nous veïns), amb els contractes de lloguer d'habitatge, a la deixalleria, als contenidors.
Cada quan comunicar-ho?	A la implantació del servei, recordatoris anuals amb les dades de resultats del servei, quan hi hagi una variació en el servei, etc.	A la implantació del servei, recordatoris anuals amb les dades de resultats del servei, quan hi hagi una variació en el servei,
Quins suports gràfics i digitals utilitzar?	Fulletons per a la implantació del servei, elements utilitzables a la implantació del servei, recordatoris anuals amb les dades de resultats del servei, quan hi hagi una variació en el servei, que incorporin la informació, exposicions i panells, murals a les parets en llocs públics, etc. Web del servei, web de l'ajuntament, xarxes socials.	Fulletons per a la implantació del servei, elements utilitzables a la implantació del servei, recordatoris anuals amb les dades de resultats del servei, quan hi hagi una variació en el servei, que incorporin la informació, exposicions i panells, murals a les parets en llocs públics, Web del servei, web de l'ajuntament, xarxes socials.
On demanar els dubtes?	A l'ajuntament o ens responsables del servei via telemàtica, al personal de recollida o personal de la deixalleria, als monitors durant les campanyes.	A l'ajuntament o als responsables del servei, via telemàtica de preferència o per telèfon





PER ALS DOS MODELS DE RECOLLIDA BÀSICS

PARÀMETRE	MODEL PORTA A PORTA	MODEL CONTENIDORS
On comunicar les incidències?	A l'ajuntament o ens responsables del servei via telemàtica, al personal de recollida.	A l'ajuntament o bé amb una aplicació mòbil als ens implicats en la realització del servei.
I la població estacional?	Caldrà tenir una estratègia de comunicació del servei específica per a la població estacional. Sobretot per a lloguers turístics, en idiomes referents i en col·laboració amb les empreses de lloguer.	Caldrà tenir una estratègia de comunicació del servei específica per a la població estacional. Sobretot per a lloguers turístics, en idiomes referents i en col·laboració amb les empreses de lloguer.
Com comunicar als visitants?	Caldrà informar al web turístic o llocs de visita turística sobre la gestió de residus i els serveis pels visitants. També cal informar en panells en parcs i zones d'esbarjo i pícnic o aquelles on es puguin generar residus.	Caldrà informar al web turístic o llocs de visita turística sobre la gestió de residus i els serveis pels visitants. També cal informar en panells en parcs i zones d'esbarjo i picnic o aquelles on es puguin generar residus.
Quins recursos humans es necessiten?	Un tècnic compartit i un inspector de seguiment compartit amb altres municipis, monitors específics en campanyes puntuals, altres professionals en funció del format de les campanyes. El personal de seguiment del servei ha de comunicar la informació de funcionament del servei en a resolució d'incidències. El personal de recollida ha de resoldre dubtes de la població i ha de comunicar als veïns mitjançant suports gràfics específics la valoració de la recollida de cada llar.	Un tècnic compartit anual, monitors específics per campanyes d'implantació o puntuals, altres professionals segons les estratègies de difusió (teatre, conferències...). Caldrà també la col·laboració de les persones encarregades del seguiment del servei i de la seva realització per a transmetre els missatges relatius al bon funcionament del servei a la població. cal que aquestes persones estiguin formades.





Diferències bàsiques

SISTEMA PORTA A PORTA	SISTEMA CONTENIDORS
<ul style="list-style-type: none">• Calendari i horari de recollida de cada fracció.• Recollides de material per a la recollida (bosses i cubells).• Més informació a través dels operaris de recollida.• És necessari informació porta a porta periòdica.• És d'especial importància la informació relativa a la deixalleria com a punt per a rebre un 25% de residus i àrea d'emergència.• Si algun nucli disposa d'àrees tancades de contenidors caldrà afegir informació sobre identificació de contenidors.	<ul style="list-style-type: none">• Localització de contenidors i horari d'obertura.• Funcionament de la targeta i on recollir-la. Potser un punt d'informació.• Més informació en panells i necessitat de telèfon d'incidències.• Més personal específic de campanyes atès que no hi ha contacte amb el personal de recollida.• Cal tenir en compte la informació relativa a àrees tancades de contenidors, si s'escau, amb paràmetres similars a la deixalleria.

Nota: el model mixt de recollida haurà de tenir en compte i agregar les tipologies d'informació dels models porta a porta i el de contenidors. A tots els models és d'especial rellevància la informació sobre la deixalleria.





RESULTATS DEL SERVEI

Mostrar el resultat per barris o nuclis pot ser interessant per a motivar la participació

INDEX DE PLANIFICACIÓ	DADES A COMUNICAR
Quins paràmetres del servei comunicar?	Tones recollides per municipis, comarca i per usuari si és possible; % d'assoliment dels objectius; emissions estalviades i què representa en arbres; o altres estratègies similars.
On comunicar-ho?	Pàgines web, aplicacions, a les factures, web ajuntaments, articles al butlletí, xarxes socials.
Cada quan comunicar-ho?	Almenys anualment.
Quins suports gràfics utilitzar?	Disseny clar i entenedor per a la població, esquemes i gràfics de resultats. Grans missatges de felicitació i millora. Aquest disseny s'utilitzarà en suports adients pels ajuntaments, per a publicacions en paper o fulletons, etc.
Quins suports digitals utilitzar?	Bases de dades filtrant resultats públics i amb possibilitat d'exportació per a dades públiques i privades amb accés restringit, aplicacions mòbils i web.





SENSIBILITZAR AMB CAMPANYES





SENSIBILITZAR AMB CAMPANYES

TIPUS CAMPANYA O ACCIÓ	CRITERIS DE CONTINGUT
Implantació d'un servei nou	A part de les informacions del servei aquesta campanya ha d'introduir la problemàtica de cada residu i perquè cal gestionar-lo correctament, sobretot els beneficis ambientals i econòmics.
Campanya de recordatori anual	En aquesta campanya cal recordar les dades rellevants del servei i fer esment específic de la gestió dels residus on s'han trobat més incidències en la recollida. En el cas que el servei funcioni correctament la campanya farà un "focus" sobre un residu concret" explicant-ne la seva problemàtica i com tractar-lo.
Accions de participació de la població	El millor missatge és el que transmeten els mateixos veïns. per aquesta raó es plantegen accions on la població participi a vetllar pel bon funcionament del servei i els resultats. Es plantegen accions com apadrinament de contenidors per a fer-ne el seguiment, accions a fer des de la llar de jubilats, de l'escola, crear accions a fer per carrers (que promogui als veïns a fer accions conjuntes), nomenar a una família coma millors recicladors, o donar altres premis per part de l'ajuntament.
Campanyes comarcals per a reforç del missatges	A part de les campanyes que cal que siguin personalitzades per a cada municipi, cal fer reforços puntuals. Per això es proposa que a nivell comarcal es plantegin accions en les setmanes o dies assenyalats (del medi ambient, dia sense bosses, de la mobilitat...) aprofitant l'impuls dels mitjans de comunicació anunciant aquests dies.





SENSIBILITZAR AMB CAMPANYES

TIPUS CAMPANYA O ACCIÓ	CRITERIS DE CONTINGUT
Ambientalització de festes	És important que el reciclatge sigui un hàbit, i que puguem compartir. En els actes populars cal establir una estratègia d'ambientalització i adaptar els serveis de recollida a aquestes dates. Un acte popular ben organitzat pot servir d'estímul a famílies que no seleccionin els residus a fer-ho.
Per a població estacional o visitants	<p>La majoria de municipis de la comarca tenen població estacional o visitants. És important tenir en compte dos tipus d'informacions adreçades a aquestes persones, sobretot si el model de recollida és d'accés restringit:</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Població estacional</i>: per aquells que resideixen temporalment o fan estades curtes al municipi cal tenir una estratègia per a fer arribar el missatge de la importància pel municipi de fer una correcta gestió dels residus. Cal adaptar la campanya anual per a fer-la arribar també en temporada alta.• <i>Pels visitants</i>: en aquest cas sense pernoctacions però que utilitzen parcs, zones d'esbarjo o serveis municipals cal informar de la importància pel municipi de gestionar bé els residus. Aquesta acció està estretament lligada ab campanyes de civisme. <p>La informació s'ha de donar en suports gràfics, cartells en lloc estratègics, webs de turisme...</p>
Accions puntuals	Es proposa fer accions puntuals amb l'objectiu d'aclarir dubtes i motivar a la població per tal de que seleccionin els residus. Aquestes poden ser jornades o xerrades informatives, visites al Centre de tractament de residus, obres de teatre sostenible, cinema a la fresca amb pel·lícules de temàtica ambiental, cicle de documentals amb debat posterior sobre temes ambientals relacionats amb els residus, concursos de dibuix o de fotografia, concursos de manualitats reciclades, tallers de restauració o reparació d'objectes....





EL SEGUIMENT DEL SERVEI ÉS UN CANAL D'INFORMACIÓ A DUES DIRECCIONS





EL SEGUIMENT DEL SERVEI ÉS UN CANAL D'INFORMACIÓ A DUES DIRECCIONS

SEGUIMENT	RECOLLIDA PORTA A PORTA	RECOLLIDA CONTENIDORS
Sistema de seguiment	<p>El seguiment ha de tenir en compte:</p> <ul style="list-style-type: none">• Els elements de recollida han de funcionar correctament (cubells, tags, bosses).• Cal fer enquestes i seguiment del servei porta a porta.• Contrastar la freqüència de recollida i les necessitats.• Contrastar resultats d'impropis als cubells i dubtes de la població per a proposar campanyes informatives.• Durant la implantació: primera setmana diari, després setmanal durant dos mesos i després mensual.• En el moment de variacions del servei s'establirà un període de seguiment similar a la implantació.• Valoració de les campanyes executades.	<p>El seguiment ha de tenir en compte:</p> <ul style="list-style-type: none">• Els elements de recollida han de funcionar correctament (contenidors, sistema de tancament, targetes),• els contenidors han d'estar correctament retolats i en bon estat.• Cal fer enquestes i seguiment de la utilització insitu (durant la implantació caldrà ajudar els usuaris a utilitzar el sistema de tancament)• Contrastar la freqüència de recollida i les necessitats.• Contrastar resultats d'impropis als contenidors i dubtes de la població per a proposar campanyes informatives.• Valoració de les campanyes executades.





EL SEGUIMENT DEL SERVEI ÉS UN CANAL D'INFORMACIÓ A DUES DIRECCIONS

SEGUIMENT	RECOLLIDA PORTA A PORTA	RECOLLIDA CONTENIDORS
Freqüència del seguiment	<ul style="list-style-type: none"> Durant la implantació: primera setmana diari, després setmanal durant dos mesos i després mensual. En el moment de variacions del servei s'establirà un període de seguiment similar a la implantació. 	<ul style="list-style-type: none"> Durant la implantació: primera setmana diari, després setmanal durant dos mesos i després mensual el primer any. Un cop posat en marxa el sistema de recollida seguiment trimestral. <p>En el moment de variacions del servei s'establirà un període de seguiment similar a la implantació.</p>
Integrat al seguiment tècnic del contracte	Per part de tècnics responsables del seguiment del servei s'incorporaran els paràmetres establerts a l'apartat anterior relacionats amb la resposta i hàbits adquirits dels veïns.	Per part de tècnics responsables del seguiment del servei s'incorporaran els paràmetres establerts a l'apartat anterior relacionats amb la resposta i hàbits adquirits dels veïns.
Seguiment de l'ajuntament	L'ajuntament haurà de tenir una persona de contacte per a coordinar incidències i suggeriments dels veïns. Per això és important que disposi d'un sistema de lliurament d'incidències, suggeriments o necessitats al consistori i al web.	L'ajuntament haurà de tenir una persona de contacte per a coordinar incidències i suggeriments dels veïns. Per això és important que disposi d'un sistema de lliurament d'incidències, suggeriments o necessitats al consistori i al web.
Seguiment dels operaris del servei	Els operaris del servei han de disposar d'un sistema de detecció i control d'incidències, així com tramesa al sistema de control dels servei. L'operari ha de poder informar de les operacions mal fetes als veïns o respondre els dubtes que puguin tenir.	Els operaris del servei han de disposar d'un sistema de detecció i control d'incidències, així com tramesa al sistema de control dels servei. A més, ha de tenir coneixement dels objectius del municipi en matèria de gestió de residus i informar als usuaris, si s'escau, de les millors alternatives de selecció de residus. Els camions de recollida disposaran sempre de fulletons informatius de servei i de la campanya vigent.





COMUNICACIÓ A GRANS PRODUCTORS I GENERADORS SINGULARS





COMUNICACIÓ A GRANS PRODUCTORS I GENERADORS SINGULARS

INFO DEL SERVEI	RECOLLIDA COMERCIAL PORTA A PORTA
Quins paràmetres del servei comunicar?	Tipus de contenidors i residus relacionats amb cadascun, localització dels contenidors per a la recollida, calendari i horari de recollida, funcionament del sistema d'identificació, objectius del sistema de recollida, tipus de pagament per generació.
On comunicar-ho?	A internet, a cada comerç o GP, a l'ajuntament (protocol nous comerços o tramitacions), recordatoris durant els tràmits a l'ajuntament.
Cada quan comunicar-ho?	A l'inici del servei, en cas de comerços estacionals a l'inici i final de la temporada d'estiu, periòdicament en funció dels resultats del servei i les incidències.
Quins suports gràfics utilitzar?	Guia pràctica de gestió de residus en comerços, fulletó i calendari de recollida dels residus, factura detallada de les recollides efectuades i/o pes recollit, informació inserida a les factures o taxes, adhesius identificadors de comerç que realitza selecció de residus...
Quins suports digitals utilitzar?	Web del servei, web de l'ajuntament, xarxes socials.
On demanar els dubtes?	A l'ajuntament o als responsables del servei, via telemàtica de preferència o per telèfon.
On comunicar les incidències?	A l'ajuntament o bé amb una aplicació mòbil als ens implicats en la realització del servei.
Quins recursos humans es necessiten?	Tècnic de seguiment del servei específic per a grans productors amb servei d'assessorament, educadors per al seguiment, monitors puntuals per campanyes específiques.
Com ho relacionem amb la metodologia de seguiment del servei?	Caldrà també la col·laboració de les persones encarregades del seguiment del servei i de la seva realització per a transmetre els missatges relatius al bon funcionament del servei als comerços implicats.



SEGUIMENT A GRANS PRODUCTORS

SEGUIMENT SERVEI	RECOLLIDA PORTA A PORTA GRANS PRODUCTORS
Sistema de seguiment	<p>El seguiment ha de tenir en compte:</p> <ul style="list-style-type: none">• Els elements de recollida han de funcionar correctament i estar en bon estat. (contenidors, cubells, tag, retolacions).• Cal fer enquestes i seguiment de la utilització insitu.• Disposar d'una persona de contacte al comerç per contestar dubtes o resoldre incidències.• Contrastar la freqüència de recollida i les necessitats.• Contrastar resultats d'impropis als contenidors i dubtes dels comerços per a proposar campanyes informatives. <p>Valoració de les campanyes executades.</p>
Freqüència del seguiment	<p>Durant la implantació: es farà una sessió de formació al personal inicial i una trobada al cap d'un mes per a resoldre incidències i dubtes. Després les trobades es dilataran en el temps en funció de la valoració del funcionament.</p>
Integrat al seguiment tècnic del contracte	<p>Per part de tècnics responsables del seguiment del servei s'incorporaran els paràmetres establerts a l'apartat anterior relacionats amb la resposta i hàbits adquirits dels comerciants.</p>
Seguiment de l'ajuntament	<p>L'ajuntament haurà de tenir una persona de contacte per a coordinar incidències i suggeriments dels comerciants i caldrà que realitzi quan tasca informativa en el moment d'obertura de nous establiments...</p>
Seguiment dels operaris del servei	<p>Els operaris del servei han de disposar d'un sistema de detecció i control d'incidències, així com tramesa al sistema de control dels servei. Hauran de poder resoldre dubtes dels usuaris si s'escau.</p>

