

Document inclòs al
Pla estratègic de recollida de residus 2020-2025



**EIX 3: COMUNICACIÓ,
PARTICIPACIÓ, SEGUIMENT I
EDUCACIÓ AMBIENTAL**

1 INTRODUCCIÓ

La valoració dels anteriors Plans de comunicació es realitza a l'Annex 3.

L'estratègia de comunicació i sensibilització ambiental en la gestió de residus estarà centrada en tres pilars bàsics:

- Una estratègia de comunicació i informació dels serveis transparent i oberta.
- Una estratègia de sensibilització a la població on la participació sigui un valor central.
- Una estratègia de formació en el sentit en què el coneixement és la base per a fer canvis en els hàbits de les persones.

Tot això coordinat des d'un centre neuràlgic de referència comarcal en relació a tots els aspectes relacionats amb l'educació i informació ambiental.

2 EL CENTRE D'EDUCACIÓ I INFORMACIÓ AMBIENTAL «EL TRIANGLE»

"La missió del Centre Comarcal d'Educació i Informació Ambiental és la de liderar la comunicació i educació ambiental relacionada amb les competències dels ens locals i supramunicipals de la comarca a través de propostes d'accions que fomentin el desenvolupament sostenible del nostre territori."

Per a fer-ho possible caldrà disposar d'una estratègia de treball que prioritzi:

- Detectar de les necessitats presents i futures de l'entorn i el territori per tal d'avançar cap a models sostenibles.
- Oferir la informació als ciutadans i ciutadanes amb transparència, d'una manera entenedora i clara.
- Prioritzar la tecnologia i la creació de grups d'interès per tal que la població pugui fer ús i implicar-se activament a la comarca i en l'assoliment dels objectius ambientals dels serveis públics.

- Coordinar les diferents propostes del sector públic o privat que tinguin objectius similars per a incrementar la potència dels missatges ambientals.

Els pilars del CCEIA

Amb l'objectiu d'emmarcar les funcions pròpies del CCEIA en aquest apartat establirem els pilars bàsics sobre els quals es considera que es poden fonamentar les activitats concretes proposades al centre. Per aconseguir un èxit de la instal·lació cal actuar en diferents àmbits alhora i crear sinergies entre ells per a millorar els resultats a nivell global.

El Centre Comarcal d'Educació i Informació Ambiental a l'Edifici El Triangle tindrà doncs 5 pilars bàsics d'actuació:



2.1 Informació

L'accés a la informació ambiental està regulat per la Llei 27/2006, de 18 de juliol, per la qual es regulen els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient i la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. La ciutadania té el dret de rebre informació ambiental per qualsevol canal sol·licitat, o bé la pot consultar a través de la pàgina web, amb l'objectiu de poder gaudir d'un medi ambient saludable i complir el deure de respectar-lo i protegir-lo.

En el sector públic, tenir accés a les dades de l'administració garanteix la transparència i l'eficiència. La transparència perquè es poden consultar i tractar dades que venen

directament de les fonts oficials, i l'eficiència perquè ciutadans i organitzacions poden crear serveis de forma més ajustada en col·laboració amb l'administració.

L'exposició de les dades es realitza es través de tres canals:

- **Memòries anuals** de les activitats realitzades i els seus resultats a nivell global. Aquestes memòries són públiques i es publiquen a la xarxa.
- **Seguiment i dades obertes dels serveis** a temps real per a mitjans informàtics incorporant, si s'escau, informes tècnics de seguiment del servei adreçats als interessats de cada servei. Aquest seguiment de dades es planteja utilitzant mitjans tecnològics i estratègies com "el meu espai" on els destinataris propis d'un servei poden accedir a dades de caràcter privat així com intercanviar dades de gestió diària.
- Impulsar la transparència de dades per a l'ús de la informació amb un format que permeti la seva utilització per a finalitats pràctiques.

Amb això es pretén aconseguir un alt grau de coneixement dels aspectes ambientals comarcals per part de la població, o si no, el coneixement d'on trobar la informació convertint-nos en un referent en aquestes temàtiques.

2.2 Participació

La participació o implicació ciutadana és la incorporació, de forma transparent i ordenada, de les persones i la societat civil a la presa de decisions públiques, per tal d'apoderar-les i transformar la relació entre els ciutadans i les administracions. La participació ciutadana ens permet obtenir unes relacions transparents entre l'Administració i la ciutadania, i implicar la societat civil en els objectius col·lectius.

Amb la participació ciutadana deliberem, estructuradament, sobre qüestions d'importància estratègica relacionades amb les polítiques i els serveis públics. Així, la presa de decisions que afecten la gestió pública es veu enriquida per la visió dels ciutadans mateixos, tant a títol individual com a títol col·lectiu. La participació ciutadana i el govern obert serveixen per a una millor governança.

En el cas d'una administració comarcal com la nostra i concretament a l'àrea de medi ambient, està centrada en el marc de les polítiques i els serveis públics que oferim. En aquest moments, un 90% dels serveis estan enfocats a la gestió de residus tot i que s'estant assumint altres àmbits com la protecció d'animals, xarxes d'abastament d'aigua potable, protecció civil, prevenció d'incendis, educació ambiental, paisatge i sostenibilitat, etc.

Per què és important la participació en els nostres serveis?

- Perquè el bon funcionament i el resultat dels serveis que toquen directament al ciutadà depenen de la seva implicació.
- Perquè els serveis s'han d'enfocar en una relació de municipis amb una diversitat de necessitats important i canviant en el temps.
- Perquè la planificació de servei en un territori ampli és prou complexa com per tenir en compte les necessitats de tota la població.

La redacció d'un reglament de participació ciutadana comarcal en l'àmbit ambiental que determini el funcionament i la integració en els serveis ambientals serà bàsic per al seu funcionament. Aquest reglament de funcionament ha de tenir en compte l'empoderament de la població com a punt de partida per a crear la consciència social i la informació de base per a la presa de decisions estratègiques sobre els serveis públics.

El nou CCEIA, com a suport bàsic en comunicació de l'àrea de medi ambient, liderarà els aspectes relacionats amb la participació ciutadana que es proposen de dos tipus segons el tipus de participants:

- Per a la població: L'estratègia de tipus living-lab, per al foment de l'intercanvi d'idees innovadores i l'increment de l'interès social envers una temàtica. Caldrà que sigui coherent amb l'estratègia Catalunya 2020 (ECAT 2020), emmarcada en l'estratègia Europa 2020. Aquesta proporciona uns objectius i un marc estable per guiar les polítiques de competitivitat fins a l'any 2020 i per impulsar la reorientació del model productiu cap al creixement intel·ligent, sostenible i integrador que promou la Unió Europea.
- Pels Ajuntaments: creació d'òrgans de participació. En aquest cas entenem aquest tipus de participació de caràcter continuat en àmbits estratègics i amb objectius bàsicament de planificació. La creació de Comissions de participació i seguiment és un dels pilars d'aquest tipus de participació.

Tot i que la formació d'aquests òrgans es determinarà en el moment de posada en marxa del CCEIA, s'inclouran òrgans comarcals que ja s'han proposat en diferents àmbits:

- a) La Comissió de seguiment de la gestió comarcal dels residus.
- b) La Comissió de seguiment de la sostenibilitat comarcal i adaptació al canvi climàtic.

Cal també incloure processos participatius puntuals en algunes de les actuacions que es realitzen des de l'àrea de medi ambient amb la finalitat de recollir aportacions ciutadanes

que puguin enriquir els projectes o serveis executats: redacció de projectes estratègics, planificació de nous serveis, millora i seguiment de serveis, etc.

2.3 Formació

El caràcter formatiu del centre ha de ser un pilar bàsic en la mesura que s'adreça, de manera diferenciada, a diferents necessitats de la població. Partim de la base que el coneixement dels aspectes ambientals per part de les persones, serà determinant en l'objectiu de creixement del respecte de la població cap al nostre entorn. Inicialment, la formació es centrarà en:

2.3.1 Formació a escolars

A través de la formació (visites, motxilles ambientals escolars, jornades, xerrades, etc.) és pretén generar una consciència ambiental sobre les problemàtiques actuals causades per les activitats antropogèniques i els efectes de la relació entre l'home i el medi ambient. Les estratègies educatives utilitzades seran coherents amb el nou model pedagògic de l'aprenentatge a través de l'experimentació i el foment de l'esperit crític.

Per altra banda, el CCEIA té la voluntat de donar eines i recursos tant al professorat com a l'alumnat. Per això, pels treballs de recerca, projectes de recerca i altres treballs d'alumnes d'educació secundària, s'ofereix que una part de la tutorització del treball esdevingui externa.

2.3.2 Formació a educadors i mestres

L'objectiu de la formació directa al professorat i educadors és sensibilitzar-los sobre la importància de transmetre la consciència ambiental. És necessari donar coneixements al professorat sobre bones pràctiques ambientals a les aules, informar de la problemàtica dels residus i el seu destí final i formar-los en actuacions accessibles i didàctiques de prevenció, reutilització, reducció i reciclatge a les escoles i instituts. Tot això pot motivar activitats innovadores a les aules que tinguin com a missió la sensibilització i conscienciació ambiental d'escolars.

2.3.3 Formació contínua a la població o àmbit de treballadors d'empreses en l'àmbit ambiental

L'objectiu és donar resposta a les necessitats canviants del mercat laboral mitjançant la formació específica. Cal oferir els coneixements dins de cada àmbit per tal d'ajudar al mercat a ser més productiu i competitiu en les vessants que el medi ambient ofereix. Casos com la formació per a treballadors d'empreses turístiques en la gestió de residus, per a

instal·ladors de plaques solars, o cursos per a tenir cura d'animals, poden respondre als serveis que, siguin públics o privats, esdevinguin necessaris per la societat.

Segons els requeriments en cada moment, es poden orientar les polítiques i desenvolupar projectes pràctics envers la cobertura d'aquestes necessitats.

2.4 Sensibilització

Sensibilitzar a la població mitjançant campanyes específiques constitueix un objectiu que va més enllà d'un aprenentatge conceptual, ja que implica realitzar un treball enfocat a canviar les representacions sobre les causes de la problemàtica ambiental, a veure la complexitat de les causes i les solucions que se'n deriven d'elles i educar pel canvi de comportaments individuals i col·lectius. Això suposa un gran esforç educatiu enfocat a canviar els models interpretatius i oferir la vivència de models alternatius.

La sensibilització ambiental és la forma de fer conèixer la problemàtica associada al medi on vivim, amb l'objectiu de fomentar la coresponsabilitat ciutadana en la preservació i millora del nostre entorn.

Actualment l'Àrea de Medi Ambient del Consell Comarcal duu a terme campanyes d'informació i sensibilització ambiental anualment. D'aquesta manera, la coordinació de les campanyes passarà a formar part d'aquesta vessant d'actuació del centre d'educació i informació ambiental.

La sensibilització es farà a través de diverses vies:

- Campanyes temàtiques relacionades amb les competències comarcals.
- Seguiment dels serveis públics on intervingui la població amb un vector sensibilitzador.
- Ambientaltzació dels missatges del web i de les xarxes socials.
- Utilitzant com a model les activitats del centre: El propi centre ha de ser el primer en estar conscienciat i ser ambientalment sostenible, per tal de donar-ne exemple. Per aquest motiu es promou: ventilació natural, il·luminació natural i artificial sostenible, regulació de la temperatura, decoració i elements de material reciclat, campanyes sostenibles, etc.
- Coordinar i executar visites guiades per a la població de la comarca per a conèixer les plantes de tractament de residus o altres instal·lacions ambientals supramunicipals.

- Creant competitivitat i premis, donant rellevància a les activitats que apliquin mesures per mitigar la seva incidència ambiental o bé destacant les activitats de la comarca que tinguin incidència positiva en el medi ambient.
- I altres vies que es determinin adients per al compliment dels objectius establerts.

2.5 Recerca

Per afrontar els reptes ambientals que se'ns plantegen, no només a la comarca, sinó al territori català, són necessàries la complementació de totes les ciències. Amb un especial èmfasi en les ciències humanes i socials i també en les enginyeries, i la confluència d'aquestes amb els sectors productius, el sector públic i el tercer sector, per als quals els reptes ambientals suposen una oportunitat estratègica per ser més competents i competitius.

Alguns d'aquests reptes són la gestió dels residus, l'eficiència energètica i l'aposta per les energies renovables, la gestió de l'aigua, la mobilitat sostenible, els edificis adaptats a les noves necessitats socials, com ara la dependència, la producció i el disseny innovador de productes ecològics, la millora dels sistemes d'organització en el treball i els productes destinats al turisme i l'oci.

Per això, el centre dóna cabuda a una vessant que demostra la implicació per a la millora i l'eficiència dels aspectes ambientals de la comarca. La recerca representa un impuls estratègic pel futur, que persegueix un sector públic innovador que desenvolupi serveis més adaptats a les necessitats dels ciutadans i de la comarca, que motivi a empreses i noves iniciatives.

Les estratègies bàsiques amb les quals es treballarà són:

- Fomentar la recerca des de la formació bàsica tutoritzant treballs d'educació secundària.
- La oferta i acompanyament de treballs de finalització d'estudis superiors en àmbits de treball de l'àrea de medi ambient, oferta d'espais, preses de mostres, etc.
- Incorporació d'estudiants en pràctiques en diferents projectes ambientals de la comarca.
- Foment de treballs de recerca universitària basats en l'eficiència i la innovació dels serveis ambientals que es disposin a nivell comarcal, sobretot el tractament dels residus o les energies renovables.
- Intercanvis transfronterers amb diferents formacions de grau superior de caràcter ambiental (col·laboracions transfrontereres actuals, etc).

- Participació i lideratge de projectes europeus de recerca de noves tecnologies o millores ambientals de serveis, protecció de l'entorn, sensibilització ambiental, etc.
- Programant i promovent proves pilot d'experiències innovadores en l'àmbit de la sostenibilitat.
- Promoure la recerca de millores tecnològiques relacionades amb els tractaments de residus i altres àmbits com les energies alternatives, la gestió de l'aigua, etc.
- Promoure intercanvis europeus en relació a altres centres de tractament de residus o de recerca en altres àmbits.

3 INFORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ PER A LA GESTIÓ DE RESIDUS

Aquest apartat introdueix les línies de treball i proposa accions més concretes relacionades amb la comunicació i sensibilització en la gestió de residus. Aquestes accions es plantegen a partir de les noves necessitats de comunicació que suposa la posada a la practica de les noves estratègies de recollida de residus descrites en aquest pla.

Es presenten classificades pels pilars bàsics del Triangle i caldrà desenvolupar-les per a cada municipi o grups de municipis segons els necessitats de cada projecte impulsat.

3.1 Informació

Els objectius d'aquesta línia estratègica de treball van enfocats a assolir els objectius de selecció en origen que demana la legislació i planificació vigent:

- Incrementar la participació de la població en el sistema de recollida selectiva instaurat a cada municipi.
- Diversificar les eines de difusió directa a la població optant per diferents canals de comunicació i solucions tecnològicament innovadores.
- Establir canals efectius de comunicació i control entre els gestors i els usuaris per a incidències, dubtes i millores del servei.
- Facilitar la informació sobre la generació de residus de la comarca.

3.1.1 Informació dels serveis



La informació dels serveis esdevindrà cada vegada més important amb la posada en marxa de sistemes de recollida porta a porta i increment de punts o instal·lacions de recollida de residus. El bon funcionament dels serveis dependrà directament del grau de coneixement que tingui la població des seus paràmetres bàsics i suposarà una coordinació temporal i espacial entre els usuaris i els responsables de realitzar el servei.

Per aquesta raó es proposen unes estratègies bàsiques de comunicació segons el tipus de servei i que hauran de coordinar-se amb el sistema de seguiment del servei que es proposi en cada cas. D'altra banda, es redactaran propostes específiques de campanya i suports gràfics de base per a aplicar als ajuntaments i unificar missatges.

Per a cada model de recollida s'haurà de tenir en compte els següents paràmetres:

Sistema de recollida contenidors amb identificadors	
Quins paràmetres del servei comunicar?	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, 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,
Quins suports gràfics 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, s que incorporin la informació, exposicions i panells, murals a les parets en llocs públics,
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.
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.
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

Sistema de recollida contenidors amb identificadors	
	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 anual, monitors específics per campanyes d'implantació o puntuals, altres professionals segons les estratègies de difusió (teatre, conferències...).
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 a la població. cal que aquestes persones estiguin formades.

Sistema de recollida porta a porta domèstic	
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.
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.
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.
Quins suports gràfics 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, s que incorporin la informació, exposicions i panells, murals a les parets en llocs públics, etc.
Quins suports digitals utilitzar?	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.
On comunicar les incidències?	A l'ajuntament o ens responsables del servei via telemàtica, al personal de recollida.
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.
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 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
Com ho relacionem amb la metodologia de seguiment del servei?	El personal de seguiment del servei ha de comunicar la informació de funcionament del servei en a resolució d'incidències.
Com ho relacionem amb el personal del servei de recollida?	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.

Sistema de recollida deixalleria o punt de recollida específic (àrea tancada)	
Quins paràmetres del servei comunicar?	Tipus de contenidors i residus relacionats amb cadascun, localització dels contenidors, horari obertura, 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, 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.
Quins suports gràfics utilitzar?	Fulletons per a la implantació del servei, elements utilitzables a la implantació del servei (bosses, targetes id, etc), recordatoris anuals amb les dades de resultats del servei, exposicions i panells, murals a les parets en llocs públics, etc.
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.
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.
Quins recursos humans es necessiten?	un tècnic compartit anual, monitors específics per campanyes d'implantació o puntuals, altres professionals segons les estratègies de difusió (teatre, conferències...).
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 a la població.

Sistema de recollida comercial: Grans productors i generadors singulars	
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.

Sistema de recollida comercial: Grans productors i generadors singulars	
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.

3.1.2 Informació dels resultats

Els resultats dels serveis de recollida de residus i l'assoliment dels objectis marcats per la legislació vigent és important a l'hora de fer un feedback a la població sobre el major o menor èxit de la participació veïnal. Cal comunicar-lo.

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 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.
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.

3.2 Formació

El grau de coneixement de la gestió de residus i l'afectació als ecosistemes naturals i als sistemes socials i l'activitat humana és clau per a entendre la necessitat de complir, com a ciutadans, amb els nostres deures respecte a facilitar la correcta gestió dels residus. Aquest coneixement s'ha d'adquirir des de l'edat escolar i s'ha d'incrementar en funció del nivell d'aprenentatge i l'edat dels estudiants.

Tanmateix, cal tenir en compte que la formació a la vida d'una persona no s'ha d'acabar en el període escolar, sinó que cal tenir en compte la formació continuada en la vida laboral i que hauria de contenir també temàtiques ambientals com la que ens ocupa.

Per això, els objectius en l'àmbit de formació en la gestió de residus serien:

- Incrementar la oferta formativa en l'àmbit escolar adaptada a la nova estratègia d'aprenentatge per projectes.
- Promoure la formació continuada en diferents àmbits laborals: ensenyament, empreses grans productors de residus, sector serveis, empreses gestores de residus...
- Fomentar el canvi d'hàbits en relació a la gestió de residus en l'àmbit professional.
- Fomentar la introducció de protocols de gestió correcta de residus a les empreses.
- Entendre la jerarquia de gestió de residus i l'economia circular com un punt de partida per a la presa de decisió de com gestionar un residu.

3.2.1 Formació en centres escolars

Una de les línies de treball històriques en la sensibilització per a la correcta gestió de residus és el treball en l'àmbit escolar. Fins avui s'han realitzat nombroses propostes educatives als centres escolars, sobretot d'educació primària, fomentant la recollida selectiva dels residus.

Els nous reptes que implica el nou pla estratègic de gestió de residus incrementa i varia el missatge i els coneixements a adquirir que cal basar en l'economia circular i el concepte de residus com a recurs.

Les propostes bàsiques per nivells formaran part del Programa pedagògic " La Col·lecció" com a plataforma de propostes pedagògiques on line. Es proposaran a partir dels següents criteris:

Nivell acadèmic	Conceptes a treballar
Educació infantil	Introduir el concepte "residus com a recurs" als més petits per promoure l'hàbit de prevenció de residus i de reutilització i reciclatge. Introduir els colors dels contenidors i el material que s'hi ha de dipositar.
Cicle inicial	Fomentar la creativitat per a la prevenció de residus, alternatives als envasos d'un sol ús, disseny de nous envasos reutilitzables i compra a granel per a treballar amb els pesos i volums.
Cicle mitjà	Estudi de la deixalleria i els tipus de residus que pot gestionar. Estudi dels residus especials i identificació dels que es fan servir i alternatives sostenibles. Introducció a les plantes de tractament de residus.
Cicle superior	Estudi de les plantes de tractament de residus, processos de separació industrial i procés de compostatge. Diferència entre processos de compostatge natural i industrialitzat.
ESO. Batxillerat lletres	L'economia circular i els models de gestió de residus, la incidència de l'activitat humana en cadascun dels processos inclosos en el cercle d'economia circular. Aspectes tecnològics relacionats amb el tractament de gestió de residus en processos de gestió industrial, les mesures correctores de l'impacte ambiental de les plantes de tractament de residus.
Batxillerat científic o tecnològic.	Aspectes tecnològics relacionats amb el tractament de gestió de residus en processos de gestió industrial, les mesures correctores de l'impacte ambiental de les plantes de tractament de residus.
Cicles formatius específics	En aquest tipus de cicles es treballarà l'economia circular i els models de gestió de residus incidint, segons el tipus de cicle formatiu, en la tipologia de residus que generen i els protocols interns de treball les activitats professionals per les quals es preparen. Cuina: la gestió de la fracció orgànica. Electromecànica i automoció: residus especials, olis, etc. Auxiliar d'infermeria: residus sanitaris. Altres.

D'altra banda, és important complementar aquestes activitat de formació amb formació per a docents, atès que són els professionals de referència que han de poder transmetre els missatges i fomentar l'adquisició d'hàbits dins el mateix projecte i funcionament diari del centre.

Es proposa:

Nivell acadèmic	Conceptes a treballar
Equips directius	La introducció de metodologies i criteris ambientals al funcionament diari del centre i estratègies de motivació dels canvis d'hàbits de la comunitat educativa.
Mestre primària	Conceptes bàsics de gestió de residus i coneixements per a poder dinamitzar les propostes pedagògiques que al col·lecció proposa per a cada nivell educatiu. Específicament curs per a la visita al CTR on es demana implicació del professorat en l'execució dels tallers.
Professor secundària	Conceptes bàsics de gestió de residus i coneixements per a poder dinamitzar les propostes pedagògiques que al col·lecció proposa per a cada nivell educatiu. Específicament curs per a la visita al CTR on es demana implicació del professorat en l'execució dels tallers i la dinamització dels projectes proposats pels alumnes.
Professorat encarregat de dinamització ambiental	En aquest cas es proposaria formació i taules d'intercanvi entre professors que s'encarreguin de dinamitzar i vetllar pels aspectes ambientals del centre.

3.2.2 Formació continuada a treballadors

La formació continuada és una activitat pràcticament obligatòria en la vida laboral dels treballadors. Els canvis tecnològics i de consum són ràpids en la nostra societat i cal una posada al dia en tot tipus d'empreses. per aquesta raó, i tenint en compte de la disponibilitat d'un espai per a la formació, es proposa la posada en marxa de cursos de formació continuada específics per a diferents àmbits professionals. Es posarà especial èmfasi en els sectors generadors de residus municipals o assimilables a urbans, i en cadascun s'incidirà en la tipologia de residus més important del sector:

Sector	Incidència gestió de residus
HORECA	Fracció orgànica.

Sector	Incidència gestió de residus
COMERÇ	Cartró i embalatge.
GESTIÓ DE RESIDUS	Problemàtiques dels impropis en la recollida i la deixalleria com a instal·lació cabdal per a la valorització dels residus.

3.3 Sensibilització

Per tal d'arribar a tots tipus de població i assolir els objectius de recollida selectiva que planteja la legislació s'ha de tenir en compte a quin tipus de població ens adrecem. Una de les classificacions de la població relacionada amb l'àmbit de la gestió de residus i l'economia circular s'extreu d'un estudi realitzat per la Fundació CreaFutur a través d'entrevistes. Per a l'estudi tenim diferents segments de població:

Conscienciats (22,8%)	Molts conscienciats en tems ambientals i molt informats. Reciclen i són els que més tipologies de residus separen. Normalment utilitzen serveis de segona mà i reparen abans de llençar. pessimistes respecte l'evolució futura de les condicions ambientals.
Impredictibles (14%)	Segment amb una major proporció de persones d'entre 18 i 44 anys de l'àmbit urbà i semi urbà. No tenen una actitud constant i en ocasions dubten del reciclatge. És el segment més preocupat per la sostenibilitat de l'envàs i són els que més compres en línia realitzen. És optimista respecte l'evolució de les condicions mediambientals.
Tradicionals (27,1%)	segment amb una major proporció de persones majors de 45 anys, jubilats i aturats. Utilitzen poc el transport col·lectiu i han interioritzat la practica del reciclatge. Responsabilitzen dels problemes ambientals a les administracions i empreses. No compren en línia i mostren poc interès per a productes ecològics.
Despreocupats (36,1%)	Segment amb una proporció significativa de 18 a 29 anys. És el que es considera menys conscienciat respecte el medi ambient. En general són els que menys reciclen, reparen o compren productes de segona mà. Tampoc estan interessats en productes eclògics. Són els que presenten comportaments menys sostenibles en hàbits de compra.

Per tal de realitzar campanyes de sensibilització cal tenir en compte aquestes tipologies de comportament. Val a dir, que aquests patrons es repeteixen en altres àmbits com el civisme, la integració o altres problemàtiques de convivència en un municipi. Per aquesta raó les campanyes han d'anar necessàriament relacionades amb aquests àmbits.

Cal realitzar accions encaminades a trencar tòpics i a crear noves perspectives a aquells que han d'integrar hàbits relacionats amb la necessitat de funcionar com a societat. Les accions han de ser de caràcter informatiu i motivador, però s'han d'acompanyar amb polítiques sancionadores per arribar als segments de la població més reticents.

Existeixen altres classificacions de la població per segments que poden ser útils a l'hora de plantejar campanyes, sobretot alhora de definir missatges i canals de comunicació:

- 1) Segments per grups d'edat.
- 2) Segments per grups d'interès (associacionisme o grups de pensament religiós).
- 3) Per nacionalitat (estades estacionals o fixes).

Els objectius de les campanyes són doncs:

- Incrementar la sensibilització global dels usuaris referent a la necessitat de prevenció de residus.
- Fomentar la utilització dels serveis de recollides selectives de residus per al foment del reciclatge.
- Fomentar el compostatge casolà i l'economia circular en origen per a la fracció orgànica dels residus.
- Fomentar l'ús de les deixalleries per a la gestió de residus valoritzables, especials i voluminosos.
- Disminuir les incidències de existència de deixalles a l'entorn dels contenidors, de residus impropis als contenidors de selectiva i de residus especials a la fracció resta.

3.3.1 Sensibilització per campanyes

Per a assolir aquests objectius, es proposen diferents tipus d'accions que cal coordinar i realitzar en cada municipi. Val a dir que un dels aspectes més decisoris en l'èxit de les accions de comunicació és la **continuitat**, per tant, cal fer una **planificació temporal anual de les accions** per anar executant.

Tipus de campanya o acció	Criteris de contingut de campanya
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.

Tipus de campanya o acció	Criteris de contingut de campanya
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.
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

Tipus de campanya o acció	Criteris de contingut de campanya
	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....

3.3.2 Sensibilització per seguiment de serveis

Per tal que un servei funcioni a llarg termini hem de tenir en compte que l'objectiu final és establir un canvi d'hàbits a la població de manera que recollir selectivament els residus utilitzant el tipus de servei que pertorqui a cada municipi sigui un hàbit adquirit.

Les campanyes informen als veïns, però cal un tipus de comunicació continuada que faciliti la resolució d'entrebancs diaris i els dubtes de la població que poden desmotivar a l'hora de seleccionar els residus.

La manera més senzilla per a portar a terme aquest tipus de comunicació és a través del seguiment del servei i de les persones que l'executen.

Sistema de recollida contenidors amb identificadors	
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 (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.
Freqüència del seguiment	<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. • En el moment de variacions del servei s'establirà un període de seguiment similar a la implantació.

Sistema de recollida contenidors amb identificadors	
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.
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.
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. 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.

Sistema de recollida porta a porta domèstic	
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. • Valoració de les campanyes executades.
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.
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.
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.
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.

Sistema de recollida deixalleria o punt de recollida específic (àrea tancada)	
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 (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.
Freqüència del seguiment	<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. • En el moment de variacions del servei s'establirà un període de seguiment similar a la implantació.
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.
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.
Seguiment dels operaris del servei	Els operaris del servei han d'ajudar als veïns a disposar els residus en el contenidors corresponent si es tracta d'una deixalleria. Han d'estar formats per a resoldre dubtes dels usuaris . En el cas d'àrees tancades els operaris hauran de verificar que hi hagi la informació del servei en condicions i informar als usuaris si s'escau. caldrà que informin d'incidències detectades a les àrees tancades o deixalleries.

Sistema de recollida comercial: Grans productors i generadors singulars	
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.

Sistema de recollida comercial: Grans productors i generadors singulars	
	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Valoració de les campanyes executades.
Freqüència del seguiment	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
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 comerciants.
Seguiment de l'ajuntament	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...
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. Hauran de poder resoldre dubtes dels usuaris si s'escau.

4 PARTICIPACIÓ I IMPLANTACIÓ

La participació dels veïns i responsables municipals en la gestió de residus del municipi té com a objectius bàsics:

- Implicar els veïns en l'assoliment dels objectius de recollida selectiva i de problemàtiques de civisme i neteja del municipi per millorar la imatge dels nuclis urbans.
- Fer partícips els veïns tant de les responsabilitats com dels èxits en la gestió de residus i les conseqüències ambientals i econòmiques que impliquen.
- Implicar els responsables municipals en la gestió de residus comarcal i supramunicipal respecte els municipis veïns.

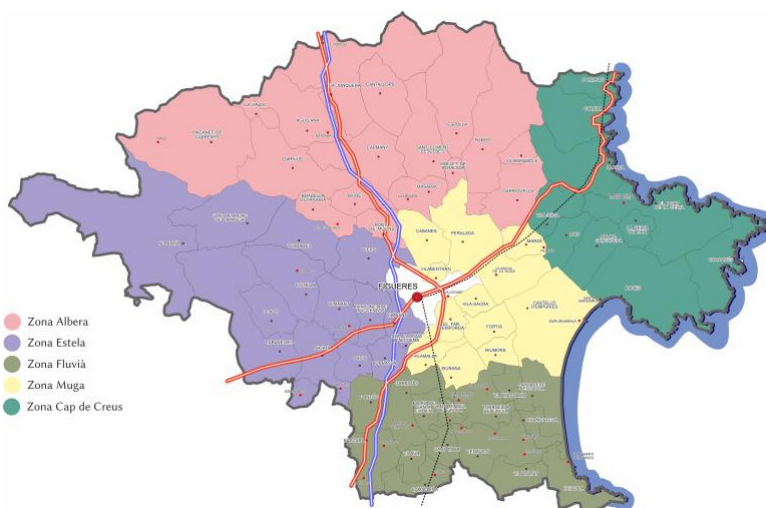
- Coordinar les polítiques de gestió de residus entre municipis veïns per fer-les més efectives i eficients.

Les propostes de participació bàsiques per a la gestió de residus d'un municipis serien:

4.1 Comissió comarcal de gestió de residus

La comissió comarcal de gestió de residus es lidera dels del Consell Comarcal de l'Alt Empordà.

El seu funcionament bàsic és, seguint la distribució per zones de la comarca, els representants municipals es reuniran periòdicament per municipis veïns. Cada grup o zona de municipis escollirà un representant que s'encarregarà de transmetre a la comissió comarcal de gestió de residus, amb un representant de cada zona, els interessos i temàtiques que s'hagin acordat.



La dinàmica i funcionament d'aquesta comissió es determinarà en un reglament de funcionament específic que caldrà aprovar al Consell d'alcaldes i al Ple del Consell comarcal de l'Alt Empordà.

Els objectius bàsics d'aquestes reunions són:

- Coordinar els municipis veïns respecte al model de recollida i gestió de residus que escullin per tal d'assolir els objectius de reciclatge.
- Crear sinergies i compartir instal·lacions o contractes de recollida entre municipis veïns.
- Mostrar una coherència de missatges i maneres de recollir cara a la població de municipis veïns.
- Prendre decisions coherents respecte al model de gestió de residus de la comarca i les instal·lacions de tractament de els quals es disposa.

4.2 Nomenament de representants veïnals amb tasques de dinamització i seguiment de la gestió dels residus

Es tracta de crear una comissió amb persones voluntàries que puguin debatre i reunir-se amb representants municipals per tal de valorar i proposar millores en els serveis de gestió de residus. També es proposarien solucions a problemàtiques que sorgeixin per tal d'ajudar a l'ajuntament a desenvolupar les seves tasques de lideratge en l'execució dels serveis.

En el cas que el servei sigui delegat al Consell Comarcal, el representant municipal podrà traspasar les propostes de millora als tècnics comarcals que en fan el seguiment o convidar al tècnic a assistir a la comissió si s'escau.

El funcionament bàsic d'aquestes comissions ha de plasmar-se en un reglament de funcionament que cal aprovar a nivell municipal.

4.3 Creació de grups d'interès en activitats que tenen relació amb la gestió de residus

En aquest cas es proposa fomentar des del consistori la creació de grups de persones amb interessos comuns de lleure o aficions que realitzin activitats en les quals es pugui tenir en compte la gestió de residus. Aquest tipus de dinàmica vol impulsar la implicació dels veïns en objectius comuns i també introduir hàbits correctes de gestió de residus en àmbits de la vida social del municipi.

- Persones interessades en la restauració de mobles, reparació i altres manualitats que puguin implicar la prevenció de residus.
- Persones interessades en el roning i passejades saludables que puguin associar-les a una recollida de deixalles en espais verds.
- Associacions de veïns amb activitats de dinamització de carrers o barris que realitzin actes o festes amb accions que tinguin a veure amb temes de gestió de residus.
- Casal de jubilats que realitzi activitats o fomenti el reciclatge de residus, en l'àmbit rural relacionats amb els horts i reciclatge de la orgànica, en l'àmbit urbà amb l'apadrinament d'àrees d'aportació de contenidors o tallers de reciclatge.
- Centre escolar, casals i grups d'educació en el lleure, grups de joves que poden crear un consell de jovent per al reciclatge i coordinar activitats de neteja, campanyes de sensibilització pel municipi.

4.4 Propostes puntuals de participació ciutadana

Aquestes propostes tenen per objectiu bàsic determinar aspectes característics o específics del model de recollida a contractar per un municipi o millores en la planificació dels serveis de recollida. També es poden utilitzar per a fer seguiment i valoració dels serveis o altres temàtiques específiques dins la gestió de residus.

Les accions puntuals es realitzaran mitjançant processos participatius, enquestes o altres estratègies que permetin arribar al màxim de població. En el cas de realitzar processos participatius on s'arribi a conclusions caldrà respectar-ne essència i incorporar-les, si és possible, en els acords municipals per a executar serveis.

5 Proposta de campanya general per cada model

L'estratègia comunicativa més important respecte a les accions que es realitzin a la comarca respecte al recollida i gestió de residus **és la coordinació**. La manca de coneixement de la població del funcionament de la gestió dels residus provoca sovint malentesos i la proliferació de "llegendes urbanes" que porten a la desmotivació de la població respecte al seu rol a la separació de residus. A la nostra comarca, la convivència entre diferents models de recollida de residus, que és inevitable, pot agreujar la situació i crear desconcert a la població. Per aquesta raó es proposa:

- Una campanya informativa de cada model de serveis de recollida proposat en aquest pla estratègic a personalitzar per cada ajuntament. Els missatges bàsics de cada campanya informativa han de ser els mateixos, només ha de canviar allò que depèn del model de recollida.
- Coordinació entre campanyes informatives de servei: a través d'una imatge similar i per tal de visualitzar la coordinació comarcal, un web on es puguin trobar totes les informacions per a cada municipi.
- Campanyes anuals o periòdiques de sensibilització i foment de la selecció de residus coordinades entre municipis veïns o per zones de treball.
- Participació dels municipis en campanyes comarcals de reforç.
- Utilització o introducció d'una imatge gràfica comuna i identificativa, com és el cas d'en Pitu Tries per a accions infantils, per tal de reforçar i donar unitat a campanyes a cada municipi.

En tots els casos, una campanya informativa de base haurà de comptar com a mínim amb:

1. Un suport gràfic amb la informació bàsica del servei i la utilització correcta. Sempre que sigui possible serà amb un suport que permeti a l'usuari guardar la informació i que tingui una utilitat. En el cas que es faci un fulletó en paper haurà de ser reciclat i reduint al màxim la mida del suport.
2. La introducció de la informació del servei i de la campanya en pàgines web fàcilment accessibles per a tots els aparells i que faciliti compartir-ho amb les xarxes socials.
3. Una senyalització associada als elements que facin possible el servei de recollida i en recordi la seva correcta utilització.
4. La utilització dels canals de comunicació comarcals habituals (setmanaris, revistes , ràdio i televisions locals i comarcals) que faciliten arribar al màxim de població.
5. Un sistema de retorn i suggeriments com a canal comunicatiu directa amb la població. Aquest ha de servir per a millorar serveis i resoldre dubtes.

L'àrea de medi ambient del Consell Comarcal de l'Alt Empordà liderarà un procés de disseny de les propostes que ha de ser participatiu per tal de tenir en compte les diverses realitats municipals. També coordinarà la utilització dels suports resultants per augmentar l'eficiència de tot el sistema.