

## Control de qualitat de la neteja viària a Girona

### Agost 2019

L'Ajuntament de Girona es preocupa per assegurar la millor qualitat en el servei de neteja de la ciutat. És per això que, a part d'escoltar i atendre les queixes de la ciutadania, es té contractada una empresa externa que fa un seguiment i audita el control de qualitat en el servei de neteja.

La neteja viària és un tema molt extens i que preocupa als ciutadans. Per això, treballem amb rigor i transparència per satisfer les necessitats que comporta la ciutat. La finalitat és conèixer l'estat de la neteja a la ciutat de manera objectiva en tot moment. Qualsevol ciutadà pot consultar la freqüència amb què es neteja cada punt de la ciutat gràcies als dispositius GPS que incorporen els vehicles de la flota de Girona + Neta. A través d'aquests dispositius també es pot fer seguiment de la ruta programada. En aquest enllaç trobareu més informació sobre les rutes: <http://terra.girona.cat/vu/neteja/>

Pel que fa a la neteja viària, es poden distingir diferents tipus d'equips: escombrada manual, escombrada manual amb vehicle auxiliar, escombrada mixta, escombrada mecànica de vials, escombrada mecànica de voreres, aigualeig mixt i escombrada de repàs. En aquest enllaç trobareu més informació sobre els equips: [http://www2.girona.cat/ca/gironaneta\\_neteja](http://www2.girona.cat/ca/gironaneta_neteja)

L'empresa externa auditora tria cada mes de forma aleatòria els barris i els carrers on dur a terme el control de qualitat.

Per tal d'avaluar si el servei implantat està correctament dimensionat, és a dir, no hi ha zones recurrentment per sota dels nivells desitjats, ni estem "netejan sobre net" en d'altres, cal realitzar inspeccions sobre el terreny prèviament a la prestació del servei per tal de valorar si l'estat de neteja del carrer és el desitjat en aquell moment, que és el moment de més brutícia.

Les inspeccions es duen a terme immediatament abans que passi l'equip de neteja i les variables que es tenen en compte són: la quantitat total de residus, la vorera, la vorada i la zona entre vehicles.

#### Preservei

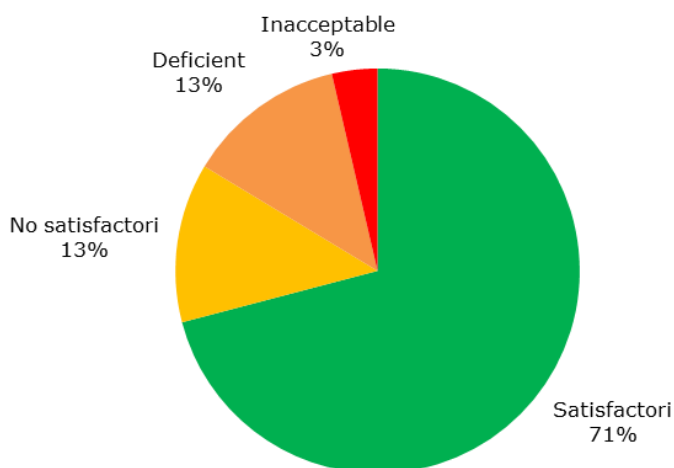
0-100	Satisfactori
101-150	No satisfactori
151-250	Deficient
>251	Inacceptable

L'indicador de qualitat del servei (abans de netejar): De 0 a 100 correspondria a un estat satisfactori. De 101 a 150, no satisfactori; de 151 a 250, deficient, i a partir de 251 seria un servei inacceptable.

**Resultats Preservei Agost:**

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DIVENDRES 2	BEMA05EM	c/ de Joan Maragall, 29	87,9
DIVENDRES 2	BEMA06EM	c/ de la Creu, 43	89,7
DIVENDRES 2	CEMA03LM	c/ de Pedret, 11	195,5
DIVENDRES 2	CEXC19NM	c/ de Pedret 162	9,2
DILLUNS 5	CEXC29SM	Rbla. Xavier Cugat, 6	40,0
DILLUNS 5	EEMA01EM	c/ dels Impressors, 1	62,1
DILLUNS 5	EEMA01EM	c/ de Pau Casals, 2	92,5
DILLUNS 5	BEMA01WM	c/ de Bonastruc de Porta, 1	50,9
DILLUNS 5	AEMA01BM	c/ de Santa Clara, 35	75,5
DILLUNS 5	CEMA03LM	c/ de Pedret, 126	4,3
DIMARTS 6	CEMA01EM	c/ del Pont Major, 2	36,5
DIMARTS 6	CEMA02RM	Pg. de Sant Joan Bosco, 1	100,0
DIMARTS 6	BEMA02WM	c/ de Josep Canaletes, 1	73,5
DIMARTS 6	BEMA03WM	Trv. de Canaders, 6	43,5
DIMECRES 7	CEMA05LM	c/ de la Font de la Lluna, 5	58,3
DIMECRES 7	FEMA02WM	c/ de Santa Eugènia, 118	199,3
DIMECRES 7	FEMA01WM	c/ de Santa Eugènia, 157	138,3
DIMECRES 7	FEMA07WM	c/ de Lope de Vega, 16	540,0
DIMECRES 7	CEMA06RM	c/ de Narcís Roca, 62	35,0
DIJOUS 8	CEXC28KM	Rbla. de Xavier Cugat, 20	33,3
DIJOUS 8	BEXC18KM	c/ de la Sèquia, 7	34,6
DIJOUS 8	BEMA02WM	Pl. de Josep Pla	26,3
DIJOUS 8	BEMA03WM	Pl. de l'Hospital, 5	12,9
DIVENDRES 9	CEMA03LM	c/ de la Illa de Formentera, 2	144,5
DIVENDRES 9	CEXC19NM	Ronda de Pedret, 8	22,8
DIVENDRES 9	BEMA02WM	c/ de Santa Clara, 57	51,9
DIVENDRES 9	BEMA01WM	c/ de Jaume I, 35	83,3
DIVENDRES 9	BEMA04WM	c/ de Barcelona, 26	130,0
DILLUNS 19	CEXC29SM	c/ de Josep Trueta i Raspall, 4	22,5
DILLUNS 19	EEMA01EM	Pl. Miquel Palol, 7	49,6
DILLUNS 19	EEXC09SM	c/ Bisbe Sivilla, 10	69,8
DIMARTS 20	BEMA02WM	Pl. de la Independència, 3	114,6
DIMARTS 20	BEMA03WM	c/ de Jaume I, 82	47,1
DIMARTS 20	BEMA04WM	c/ de Sant Antoni Maria Claret, 15	38,8
DIMECRES 21	FEMA06WM	c/ del Turó, 24	155,5
DIMECRES 21	FEMA01WM	c/ del Puigmal, 23	202,0
DIMECRES 21	FEXC25UM	c/ de Campcardós, 36	278,8
DIMECRES 21	EEMA02EM	c/ de Santa Eugènia, 13	24,8
DIJOUS 22	CEMA10RM	c/ de Tete Montoliu, 37	78,0
DIJOUS 22	CEXC28KM	Rbla. de Xavier Cugat, 45	21,3
DIJOUS 22	CEXC28KM	c/ de Blufields, 13	22,5
DIVENDRES 23	DEMA05RM	c/ de Barcelona, 122	50,5
DIMARTS 27	CEMA01EM	c/ del Pont Major, 20	187,2
DIMECRES 28	CEMA06RM	c/ de Narcís Roca i Farreras, 111	93,3
DIMECRES 28	FEMA02WM	c/ de Santa Eugènia, 138	102,5

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DIJOURS 29	BEMA02WM	c/ del Nou, 2	25,0
DIJOURS 29	BEMA04WM	c/ de Sant Josep Clavet, 28	33,6
DIJOURS 29	BEMA04WM	Pl. Espanya, 9	126,0
DIJOURS 29	BEMA01WM	Pl. Vicens Vives, 1	95,8
DIJOURS 29	BEXC18KM	c/ de Jeroni Real de Fontclara, 4	63,3
DIJOURS 29	CEMA05LM	Av. França-Sant Ponç, 58	28,1
DIVENDRES 30	FEXC24NM	c/ de Santa Eugènia, 125	226,7
DIVENDRES 30	FEMA01WM	c/ de la Massana, 62	243,0
DIVENDRES 30	FEMA03WM	Pg. Olot, 43	24,0
DIVENDRES 30	FEXC24NM	c/ de la Mare de Déu de la Salut, 41	106,9



**Postservei**

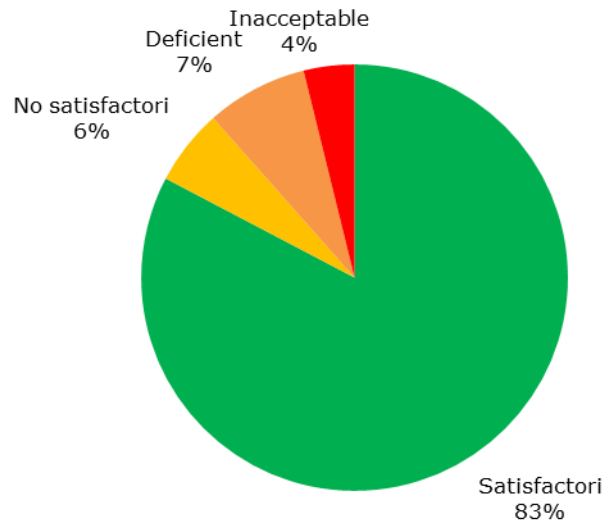
0-20	Satisfactori
21-30	No satisfactori
31-45	Deficient
>46	Inacceptable

L'indicador de qualitat del postservei (després de netejar): De 0 a 20, satisfactori; de 21 a 30, no satisfactori; de 31 a 45, deficient, i més de 46 correspondria a un servei inacceptable.

**Resultats Postservei Agost:**

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DIVENDRES 2	BEMA05EM	c/ de Joan Maragall, 29	17,6
DIVENDRES 2	BEMA06EM	c/ de la Creu, 43	15,3
DIVENDRES 2	CEMA03LM	c/ de Pedret, 11	13,5
DILLUNS 5	EEMA01EM	c/ dels Impressors, 1	13,6
DILLUNS 5	EEMA01EM	c/ de Pau Casals, 2	14,3
DILLUNS 5	BEMA01WM	c/ de Bonastruc de Porta, 1	13,6
DILLUNS 5	AEMA01BM	c/ de Santa Clara, 35	10,4
DILLUNS 5	CEMA03LM	c/ de Pedret, 126	0,6
DIMARTS 6	CEMA01EM	c/ del Pont Major, 2	2,7
DIMARTS 6	CEMA02RM	Pg. de Sant Joan Bosco, 1	14,0
DIMARTS 6	BEMA02WM	c/ de Josep Canaletes, 1	20,9
DIMARTS 6	BEMA03WM	Trv. de Canaders, 6	8,1
DIMECRES 7	CEMA05LM	c/ de la Font de la Lluna, 5	5,5
DIMECRES 7	FEMA02WM	c/ de Santa Eugènia, 118	57,2
DIMECRES 7	FEMA01WM	c/ de Santa Eugènia, 157	39,5
DIMECRES 7	FEMA07WM	c/ de Lope de Vega, 16	156,0
DIMECRES 7	CEMA06RM	c/ de Narcís Roca, 62	0,4
DIJOUS 8	CEXC28KM	Rbla. de Xavier Cugat, 20	5,2
DIJOUS 8	BEXC18KM	c/ de la Sèquia, 7	2,1
DIJOUS 8	BEMA03WM	Pl. de l'Hospital, 5	3,1

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DIVENDRES 9	CEMA03LM	c/ de la Illa de Formentera, 2	9,0
DIVENDRES 9	CEXC19NM	Ronda de Pedret, 8	2,2
DIVENDRES 9	BEMA02WM	c/ de Santa Clara, 57	3,9
DIVENDRES 9	BEMA01WM	c/ de Jaume I, 35	11,7
DIVENDRES 9	BEMA04WM	c/ de Barcelona, 26	7,5
DILLUNS 19	CEXC29SM	c/ de Josep Trueta i Raspall, 4	1,6
DILLUNS 19	EEMA01EM	Pl. Miquel Palol, 7	4,8
DILLUNS 19	EEXC09SM	c/ Bisbe Sivilla, 10	15,8
DIMARTS 20	BEMA02WM	Pl. de la Independència, 3	16,1
DIMARTS 20	BEMA03WM	c/ de Jaume I, 82	7,3
DIMARTS 20	BEMA04WM	c/ de Sant Antoni Maria Claret, 15	9,0
DIMECRES 21	FEMA06WM	c/ del Turó, 24	31,3
DIMECRES 21	FEMA01WM	c/ del Puigmal, 23	36,6
DIMECRES 21	FEXC25UM	c/ de Campcardós, 36	9,0
DIMECRES 21	EEMA02EM	c/ de Santa Eugènia, 13	6,5
DIJOURS 22	CEMA10RM	c/ de Tete Montoliu, 37	21,0
DIJOURS 22	CEXC28KM	Rbla. de Xavier Cugat, 45	0,5
DIJOURS 22	CEXC28KM	c/ de Blufields, 13	3,8
DIVENDRES 23	DEMA05RM	c/ de Barcelona, 122	14,0
DIMARTS 27	CEMA01EM	c/ del Pont Major, 20	39,0
DIMECRES 28	CEMA06RM	c/ de Narcís Roca i Farreras, 111	24,0
DIMECRES 28	FEMA02WM	c/ de Santa Eugènia, 138	9,8
DIJOURS 29	BEMA02WM	c/ del Nou, 2	4,5
DIJOURS 29	BEMA04WM	c/ de Sant Josep Clavet, 28	5,0
DIJOURS 29	BEMA04WM	Pl. Espanya, 9	16,4
DIJOURS 29	BEMA01WM	Pl. Vicens Vives, 1	25,8
DIJOURS 29	BEXC18KM	c/ de Jeroni Real de Fontclara, 4	4,3
DIJOURS 29	CEMA05LM	Av. França-Sant Ponç, 58	6,9
DIVENDRES 30	FEXC24NM	c/ de Santa Eugènia, 125	4,0
DIVENDRES 30	FEMA01WM	c/ de la Massana, 62	14,6
DIVENDRES 30	FEMA03WM	Pg. Olot, 43	6,0
DIVENDRES 30	FEXC24NM	c/ de la Mare de Déu de la Salut, 41	8,4



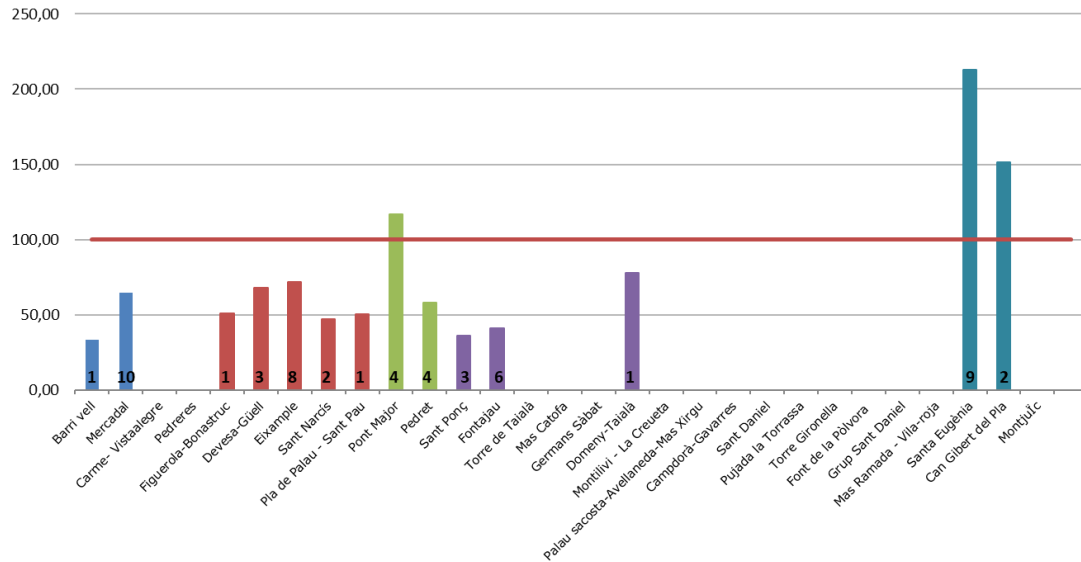
Aquest mètode dona resultats quantitius, el que permet fer un seguiment en el temps de la seva evolució, i per tant, analitzar la tendència de l'empresa.

Així doncs, hauria de permetre identificar i corregir aquells defectes que puguin aparèixer durant el desenvolupament del servei i servir per fixar les bases d'un sistema de millora de la qualitat del servei

### Dades del mes Agost

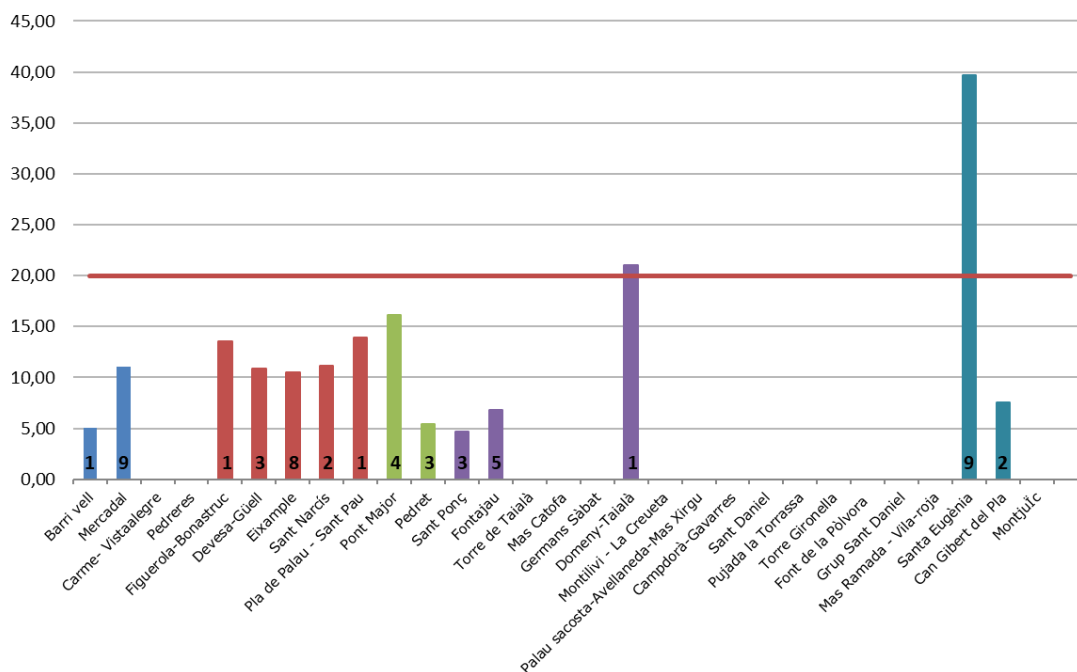
A continuació, podeu comprovar les dades de les inspeccions per barris del mes de Agost. Amb la informació recollida es constata que abans de fer la neteja viària, els barris de Pont Major, Pedret, Font de la Pòlvora, Fontajau, Mas Catofa, Santa Eugènia, Devesa – Güell, Figuerola – Bonastruc, Barri Vell, Sant Narcís, Can Gibert del Pla, Pla de Palau – Sant Pau, Montilivi – La Creueta, tenia un estat de neteja de la via pública satisfactori. La resta de barris tenia un estat considerat no satisfactori.

AGOST PRESERVEI BARRIS PER REGIDORIES



Una vegada feta la inspecció i que la empresa de neteja hagi fet la seva feina, s'ha valorat l'estat de la via de nou. El lindar de resultat satisfactori és de 20, que es complia en els barris de Pont Major, Pedret, Font de la Pòlvora, Fontajau, Mas Catofa, Santa Eugènia, Devesa – Güell, Figuerola – Bonastruc, Mercadal, Barri Vell, Sant Narcís, Can Gibert del Pla, Pla de Palau – Sant Pau, Montilivi – la Creueta, Mas Ramada – Vila – roja. La resta de barris tenia un estat considerat no satisfactori.

### AGOST POST-SERVEI BARRIS PER REGIDORIES



En definitiva, amb aquestes inspeccions s'implementa un procediment d'avaluació del nivell de qualitat de la prestació dels serveis de neteja viària, que permet objectivar-los amb un mètode sistemàtic, reproduïble, senzill i, per tant, d'aplicació i comprensió fàcil.