

Control de qualitat de la neteja viària a Girona

Desembre 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

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.

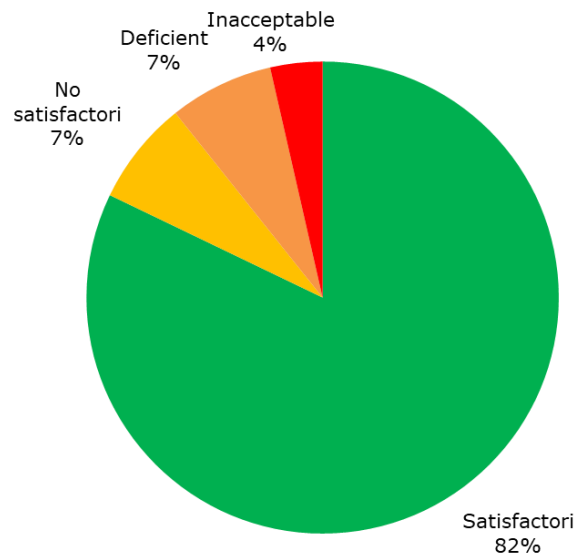
Preservei

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 Servei Desembre:

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DILLUNS 2	HEMA01EM	c/ Andreu Tuyet i Santamaria, 35	65,0
DILLUNS 2	DEMA02RM	c/ de la Rutlla, 250	62,5
DIMECRES 3	CEMA08RM	c/ Sant Medir, 99	14,2
DIMECRES 3	CEXC27JM	c/ Joan Salvat i Papasseit, 2	14,2
DILLUNS 9	IEMA02CM	Grup Vilaroja, 78	484,7
DILLUNS 9	IEMA03CM	c/ dels Germans Lumière, 1	23,5
DILLUNS 9	IEMA01CM	Font de la Pòlvora, 2	249,5
DIMARTS 10	CEMA06RM	Av. de l'Amical Mauthausen, 26	45,2
DIMARTS 10	CEMA04LM	Plaça Vicens Vives	19,7
DIMARTS 10	BEMA01WM	c/ de Bonastruc de Porta, 13	7,6
DIMECRES 11	HEXC11UM	c/ de Joaquim Ruyra, 3	43,0
DIJOUS 12	CEMA06RM	c/ de Can Massa, 29	10,6
DIJOUS 12	FEMA04WM	c/ de Sant Sebastià, 45	58,5
DIVENDRES 13	CEMA01EM	c/ Pont Major, 17	206,0
DIVENDRES 13	EEMA05WM	c/ Sant Narcís, 102	64,7
DIVENDRES 13	EEMA04WM	c/ Oviedo, 14	62,2
DIVENDRES 13	EEMA07EM	Pg. Olot, 13 (davant escola)	127,1
DISSABTE 14	BEMA03XM	Pg. Santa Eugènia, 7	68,3
DISSABTE 14	FEMA01WM	c/ Maçana, 46	70,9
DILLUNS 16	AEMA01BM	c/ del Bellaire, 7	27,5
DILLUNS 16	AEMA02BM	Pujada de la Catedral, 7	38,3
DILLUNS 16	BEMA01WM	c/ de la Sèquia, 25	118,0
DIMECRES 18	CEMA01EM	c/ Illa de la Gomera, 3	57,9
DILLUNS 23	BEMA07BM	Plaça 1 d'octubre	25,0
DIVENDRES 27	AEMA01BM	Pujada de Sant Feliu, 6	31,3
DILLUNS 30	EEMA01EM	c/ del Riu Güell, 72	54,7
DILLUNS 30	BEMA01WM	c/ de Ferran Puig, 10	33,8
DILLUNS 30	CEMA04LM	Pg. de la Devesa (parking)	40,7



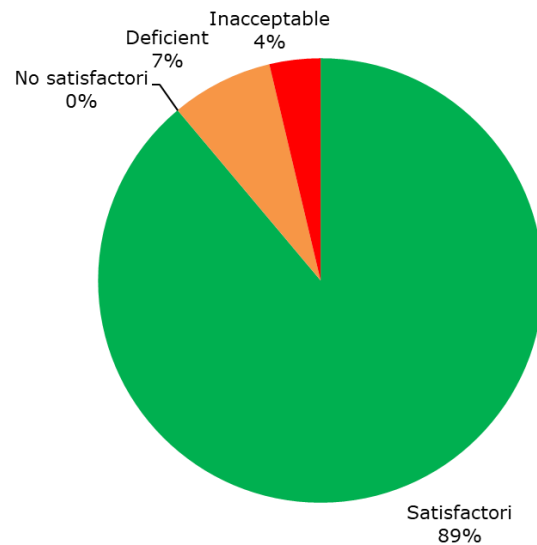
Postservei

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 Desembre:

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DILLUNS 2	HEMA01EM	c/ Andreu Tuyet i Santamaria, 35	9,5
DILLUNS 2	DEMA02RM	c/ de la Rutlla, 250	13,3
DIMECRES 3	CEMA08RM	c/ Sant Medir, 99	2,0
DIMECRES 3	CEXC27JM	c/ Joan Salvat i Papasseit, 2	0,0
DILLUNS 9	IEMA02CM	Grup Vilaroja, 78	64,6
DILLUNS 9	IEMA03CM	c/ dels Germans Lumière, 1	3,5
DILLUNS 9	IEMA01CM	Font de la Pòlvora, 2	14,9
DIMARTS 10	CEMA06RM	Av. de l'Amical Mauthausen, 26	6,8
DIMARTS 10	CEMA04LM	Plaça Vicens Vives	3,9
DIMARTS 10	BEMA01WM	c/ de Bonastruc de Porta, 13	1,1
DIMECRES 11	HEXC11UM	c/ de Joaquim Ruyra, 3	0,9
DIJOUS 12	CEMA06RM	c/ de Can Massa, 29	2,4
DIJOUS 12	FEMA04WM	c/ de Sant Sebastià, 45	14,9
DIVENDRES 13	CEMA01EM	c/ Pont Major, 17	11,1
DIVENDRES 13	EEMA05WM	c/ Sant Narcís, 102	12,2
DIVENDRES 13	EEMA04WM	c/ Oviedo, 14	13,8
DIVENDRES 13	EEMA07EM	Pg. Olot, 13 (davant escola)	36,1
DISSABTE 14	BEMA03XM	Pg. Santa Eugènia, 7	6,2
DISSABTE 14	FEMA01WM	c/ Maçana, 46	17,2
DILLUNS 16	AEMA01BM	c/ del Bellaire, 7	6,3
DILLUNS 16	AEMA02BM	Pujada de la Catedral, 7	1,6
DILLUNS 16	BEMA01WM	c/ de la Sèquia, 25	31,2
DIMECRES 18	CEMA01EM	c/ Illa de la Gomera, 3	5,6
DIVENDRES 27	AEMA01BM	Pujada de Sant Feliu, 6	7,4
DILLUNS 30	EEMA01EM	c/ del Riu Güell, 72	10,4
DILLUNS 30	BEMA01WM	c/ de Ferran Puig, 10	6,2
DILLUNS 30	CEMA04LM	Pg. de la Devesa (parking)	7,5



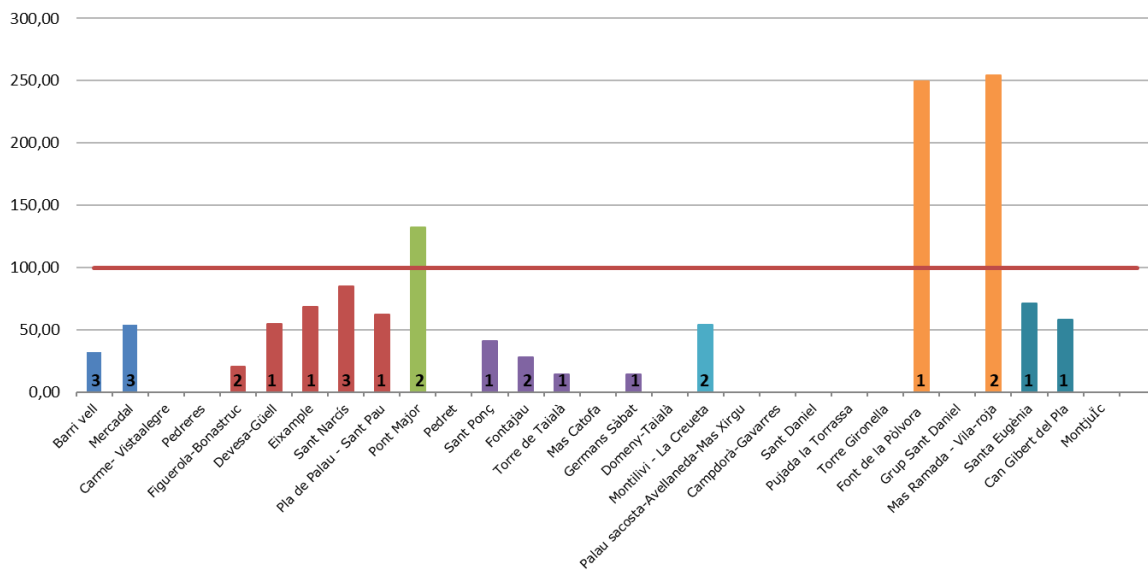
Aquest mètode dona resultats quantitius, el que permet fer un seguiment en el temps de la seva evolució, i per tant, analitzar la tendència de l'empresa.

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 Desembre

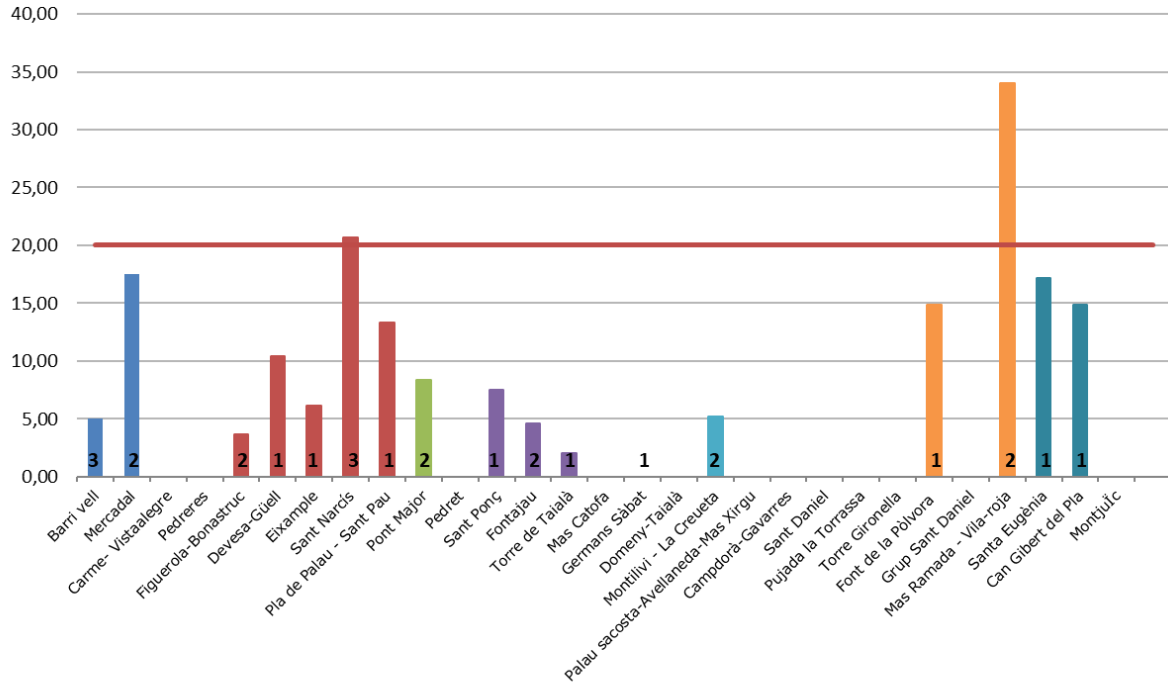
A continuació, podeu comprovar les dades de les inspeccions per barris del mes de Desembre. Amb la informació recollida es constata que abans de fer la neteja viària, els barris de Pont Major, Pedret, Font de la Pòlvora, Fontajau, Mas Catofa, Santa Eugènia, Devesa – Güell, Figuerola – Bonastruc, Barri 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.

DESEMBRE 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 llindar 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.

DESEMBRE 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.