

Control de qualitat de la neteja viària a Girona

Febrer 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.

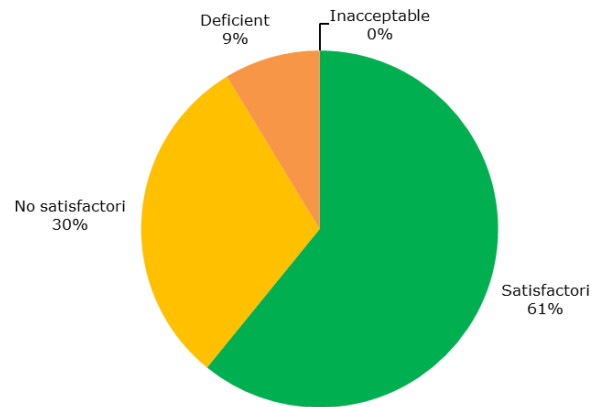
Preservei

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 Febrer:

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DILLUNS 4	DEMA01RM	c/ Dr. Antic Roca, 19	85,0
DILLUNS 4	EEMA06EM	Rambla Catalunya, 12	124,0
DIMECRES 6	CEMA06RM	Rambla de Xavier Cugat, 36	104,2
DIMECRES 6	BEMA01WM	c/ dels Artillers, 2	54,0
DILLUNS 11	DEMA07RM	c/ de la Universitat de Cervera, 3	111,3
DILLUNS 11	DEMA01RM	c/ Dr Antic Roca, 15	67,0
DIMARTS 12	BEMA02WM	c/ de Santa Clara, 43	171,7
DIMARTS 12	AEMA03BM	Pl. del Vi	141,3
DIMARTS 12	BEMA03WM	Pl. de Pompeu Fabra	171,7
DIMECRES 13	CEMA02RM	c/ de l'Illa de Formentera, 6	69,3
DIMECRES 13	CEMA01EM	c/ de Gran Canària, 3	86,0
DIVENDRES 22	FEMA03WM	Pg. Olot, 41	78,1
DILLUNS 25	CEMA04LM	c/ del Pont de la Barca, 1	147,5
DILLUNS 25	CEXC29SM	c/ de Josep Trueta i Raspall, 2	83,3
DILLUNS 25	CEMA10RM	c/ d'Adri, 3	8,0
DIMARTS 26	BEMA01WM	c/ de Berenguer Carnicer, 3	26,7
DIMARTS 26	HEMA02EM	c/ de Josep Bosch i Puy, 8	98,3
DIMARTS 26	HEMA01EM	c/ d'Ullastret, 29	17,0
DIMARTS 26	IEMA03CM	c/ de Mas Ramada, 7	144,0
DIMECRES 27	CEMA09RM	Ctra de Taialà, 75	126,7
DIMECRES 27	CEMA11RM	c/ de Mas Catofa, 11	25,0
DIJOUS 28	BEMA03WM	Gran Via de Jaume I, 60	59,0
DIJOUS 28	AEMA05WM	c/ de Vista Alegre, 6	51,7



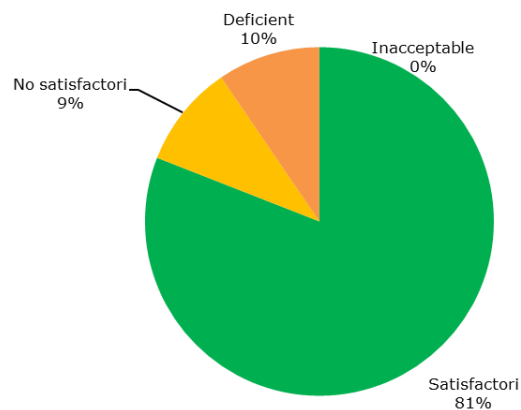
Postservei

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 Febrer:

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DILLUNS 4	DEMA01RM	c/ Dr. Antic Roca, 19	10,0
DILLUNS 4	EEMA06EM	Rambla Catalunya, 12	11,5
DIMECRES 6	CEMA06RM	Rambla de Xavier Cugat, 36	11,5
DIMECRES 6	BEMA01WM	c/ dels Artillers, 2	9,0
DILLUNS 11	DEMA07RM	c/ de la Universitat de Cervera, 3	12,5
DILLUNS 11	DEMA01RM	c/ Dr Antic Roca, 15	11,0
DIMARTS 12	BEMA02WM	c/ de Santa Clara, 43	26,7
DIMARTS 12	AEMA03BM	Pl. del Vi	13,8
DIMARTS 12	BEMA03WM	Pl. de Pompeu Fabra	20,0
DIMECRES 13	CEMA02RM	c/ de l'Illa de Formentera, 6	11,4
DIMECRES 13	CEMA01EM	c/ de Gran Canària, 3	10,0
DIVENDRES 22	FEMA03WM	Pg. Olot, 41	8,8
DILLUNS 25	CEMA04LM	c/ del Pont de la Barca, 1	17,5
DILLUNS 25	CEXC29SM	c/ de Josep Trueta i Raspall, 2	33,3
DILLUNS 25	CEMA10RM	c/ d'Adri, 3	11,0
DIMARTS 26	BEMA01WM	c/ de Berenguer Carnicer, 3	35,0
DIMARTS 26	HEMA01EM	c/ d'Ullastret, 29	6,0
DIMECRES 27	CEMA09RM	Ctra de Taialà	20,0
DIMECRES 27	CEMA11RM	c/ de Mas Catofa	25,0
DIJOUS 28	BEMA03WM	Gran Via de Jaume I, 60	4,0
DIJOUS 28	AEMA05WM	c/ de Vista Alegre, 6	6,7



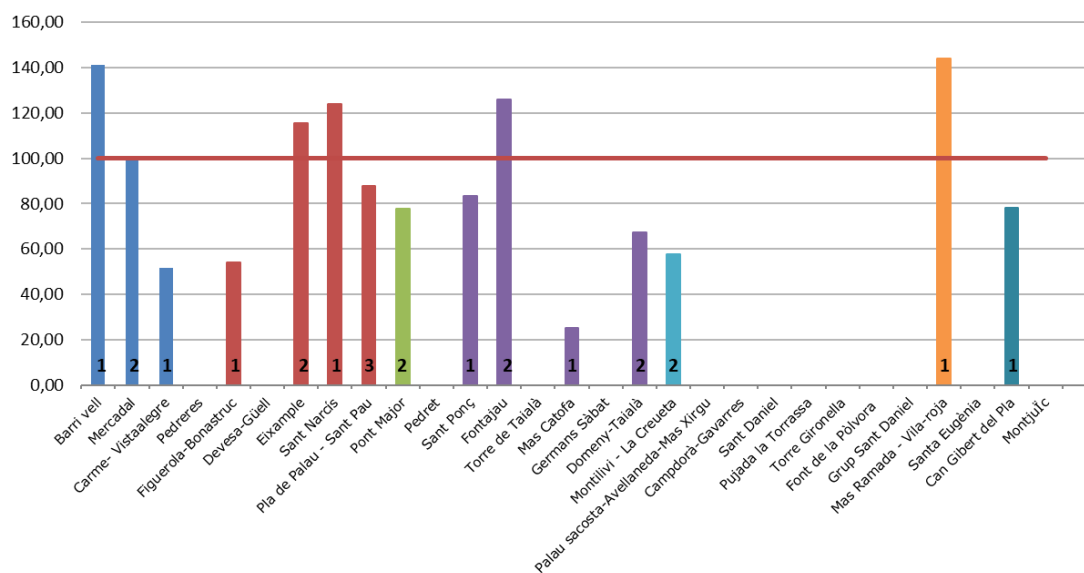
Aquest mètode dona resultats quantitius, el que permet fer un seguiment en el temps de la seva evolució, i per tant, analitzar la tendència de l'empresa.

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 Febrer

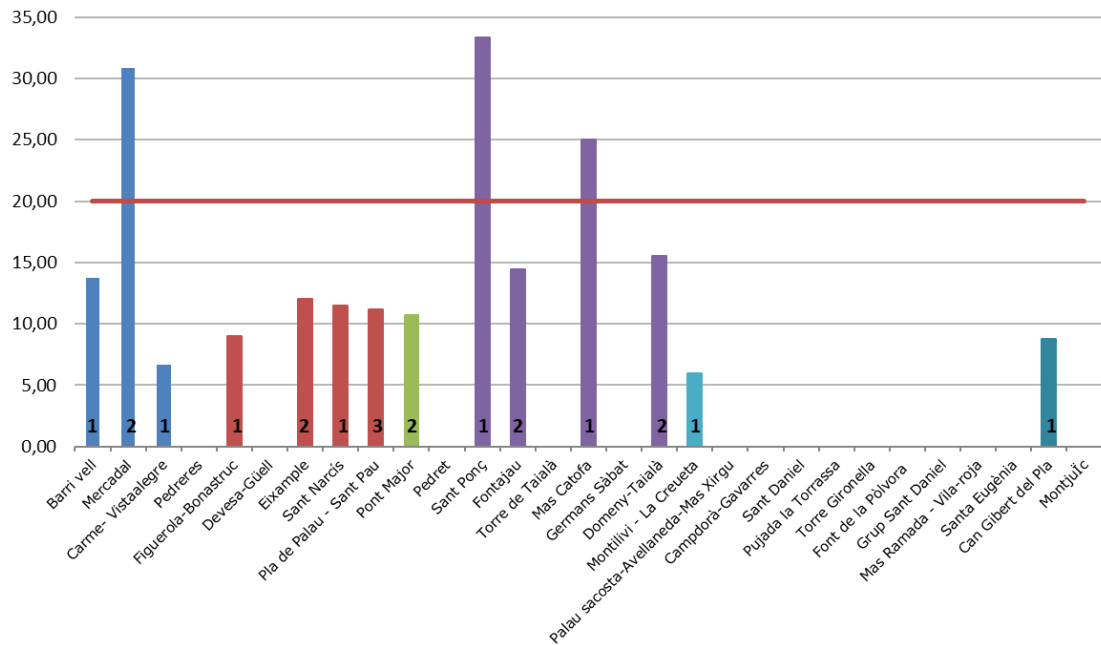
A continuació, podeu comprovar les dades de les inspeccions per barris del mes de Febrer. Amb la informació recollida es constata que abans de fer la neteja viària, els barris de Pont Major, Pedret, Font de la Pòlvora, Fontajau, Mas Catofa, Santa Eugènia, Devesa – Güell, Figuerola – Bonastruc, Barri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

FEBRER 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.

FEBRER 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.