

Control de qualitat de la neteja viària a Girona

Gener 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/qironaneta_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.

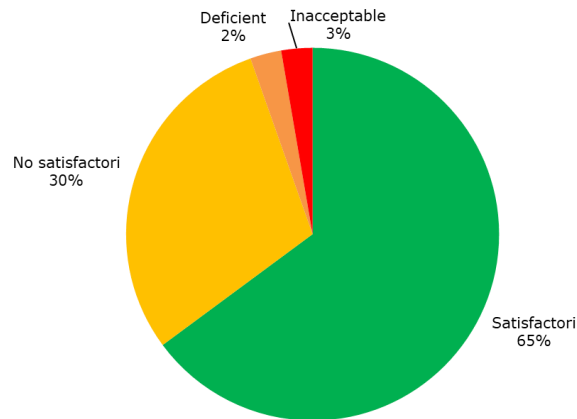
Preservei

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 Gener:

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DIMECRES 2	AEMA02BM	Plaça dels Lledoners	36,3
DIMECRES 2	CEMA03LM	c/ de Pedret, 34	72,5
DIMECRES 2	CEMA02RM	c/ de Menorca, 4	70,0
DIMECRES 2	CEMA01EM	c/ de Gran Canaria	48,0
DIMECRES 2	AEMA01BM	c/ de Jaume Pons i Marti, 22	139,6
DIJOURS 3	FEMA07WM	c/ de Sant Sebastia	62,0
DIJOURS 3	FEMA05RM	c/ de les Agudes, 72	137,5
DIJOURS 3	DEMA04RM	c/ de Muga, 5	79,2
DIJOURS 3	DEMA05RM	c/ de Sant Miquel, 16	93,8
DIVENDRES 4	BEMA03WM	c/ de Fontanilles, 9	68,3
DIVENDRES 4	AEMA03BM	c/ dels Ciutadans, 8	120,0
DIVENDRES 4	BEMA02WM	c/ del Nord, 2	101,7
DIVENDRES 4	CEMA05LM	c/ de la Font de la Lluna, 5	70,0
DIMARTS 8	CEMA06RM	Rambla Xavier Cugat, 29	95,0
DIMARTS 8	CEMA04LM	c/ de l'Esport, 7	73,8
DIVENDRES 11	DEMA02RM	c/ de Mossen Baldiri Reixach, 64	67,2
DIVENDRES 11	HEMA02EM	c/ de Palau Sacosta, 8	135,0
DIVENDRES 11	HEMA01EM	c/ d'Andreu Tuyet i Santa Maria, 26	101,3
DIVENDRES 11	IEMA03CM	c/ del Barranc, 35	95,0
DIMARTS 15	CEMA08RM	c/ de St Medir, 59	19,7
DIAMRTS 15	CEMA01EM	c/ Port Lligat, 5	45,0
DIMARTS 15	CEMA07RM	Rambla Xavier Cugat, 27	33,3
DIMARTS 22	HEMA01EM	c/ de Joaquim Ruyra, 8	65,0
DIMARTS 22	DEMA01RM	c/ del Castell de Peralada	143,8
DIMARTS 22	HEMA02EM	Pl. Ciutat de Figuera, 21	115,8
DIMECRES 23	CEMA01EM	c/ de Pedret, 50	88,3
DIJOURS 24	DEMA04RM	c/ del Riu Cardener, 8	104,8
DIJOURS 24	DEMA05RM	c/ del reiu Freser	168,8
DIVENDRES 25	IEMA03CM	c/ del Torrent, 4	48,8
DIVENDRES 25	IEMA02CM	c/ de la Planura, 17	96,0
DILLUNS 28	CEMA09RM	c/ del Teide, 3	92,5
DIMARTS 29	FEMA01WM	c/ del Montseny, 31	106,3
DIMARTS 29	FEMA03WM	c/ d'Orient, 37	102,5
DIJOURS 31	CEMA11RM	Grup Germans Sàbat, 103	92,5
DIJOURS 31	CEMA10RM	c/ Joan Miró, 13	91,0
DIJOURS 31	BEMA07BM	c/ General Mendoza, 6	291,7
DIJOURS 31	BEMA04WM	c/ de la Rutlla, 26	66,3



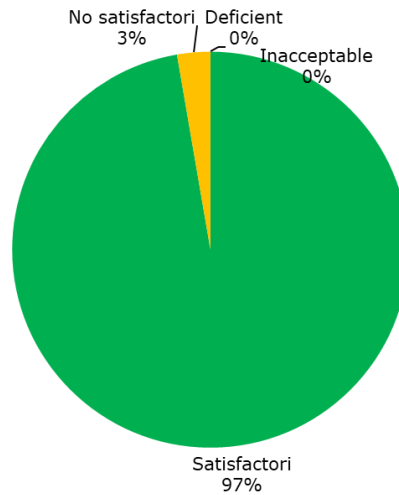
Postservei

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 Gener:

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DIMECRES 2	AEMA02BM	Plaça dels Lledoners	7,5
DIMECRES 2	CEMA03LM	c/ de Pedret, 34	8,3
DIMECRES 2	CEMA02RM	c/ de Menorca, 4	8,8
DIMECRES 2	CEMA01EM	c/ de Gran Canaria	9,0
DIMECRES 2	AEMA01BM	c/ de Jaume Pons i Marti, 22	11,5
DIJOUS 3	FEMA07WM	c/ de Sant Sebastia	9,0
DIJOUS 3	FEMA05RM	c/ de les Agudes, 72	10,8
DIJOUS 3	DEMA04RM	c/ de Muga, 5	11,5
DIJOUS 3	DEMA05RM	c/ de Sant Miquel, 16	11,3
DIVENDRES 4	BEMA03WM	c/ de Fontanilles, 9	15,0
DIVENDRES 4	AEMA03BM	c/ dels Ciutadans, 8	15,0
DIVENDRES 4	BEMA02WM	c/ del Nord, 2	10,0
DIVENDRES 4	CEMA05LM	c/ de la Font de la Lluna, 5	7,0
DIMARTS 8	CEMA06RM	Rambla Xavier Cugat, 29	15,0
DIMARTS 8	CEMA04LM	c/ de l'Esport, 7	10,0
DIVENDRES 11	DEMA02RM	c/ de Mossen Baldiri Reixach, 64	9,4
DIVENDRES 11	HEMA02EM	c/ de Palau Sacosta, 8	10,0
DIVENDRES 11	HEMA01EM	c/ d'Andreu Tuyet i Santa Maria, 26	11,3
DIVENDRES 11	IEMA03CM	c/ del Barranc, 35	16,7
DIMARTS 15	CEMA08RM	c/ de St Medir, 59	11,4
DIAMRTS 15	CEMA01EM	C/ Port Lligat, 5	5,0
DIMARTS 15	CEMA07RM	Rambla Xavier Cugat, 27	8,3
DIMARTS 22	HEMA01EM	c/ de Joaquim Ruyra, 8	7,0
DIMARTS 22	DEMA01RM	c/ del Castell de Peralada	10,4
DIMARTS 22	HEMA02EM	Pl. Ciutat de Figuera, 21	7,5
DIMECRES 23	CEMA01EM	c/ de Pedret, 50	15,0
DIJOUS 24	DEMA04RM	c/ del Riu Cardener, 8	9,6
DIJOUS 24	DEMA05RM	c/ del reiu Freser	11,3
DIVENDRES 25	IEMA03CM	c/ del Torrent, 4	7,2
DIVENDRES 25	IEMA02CM	c/ de la Planura, 17	11,0
DILLUNS 28	CEMA09RM	c/ del Teide, 3	17,5
DIMARTS 29	FEMA01WM	c/ del Montseny, 31	12,5
DIMARTS 29	FEMA03WM	c/ d'Orient, 37	10,8
DIJOUS 31	CEMA11RM	Grup Germans Sàbat, 103	12,5
DIJOUS 31	CEMA10RM	c/ Joan Miró, 13	12,0
DIJOUS 31	BEMA07BM	c/ General Mendoza, 6	23,3
DIJOUS 31	BEMA04WM	c/ de la Rutlla, 26	15,0



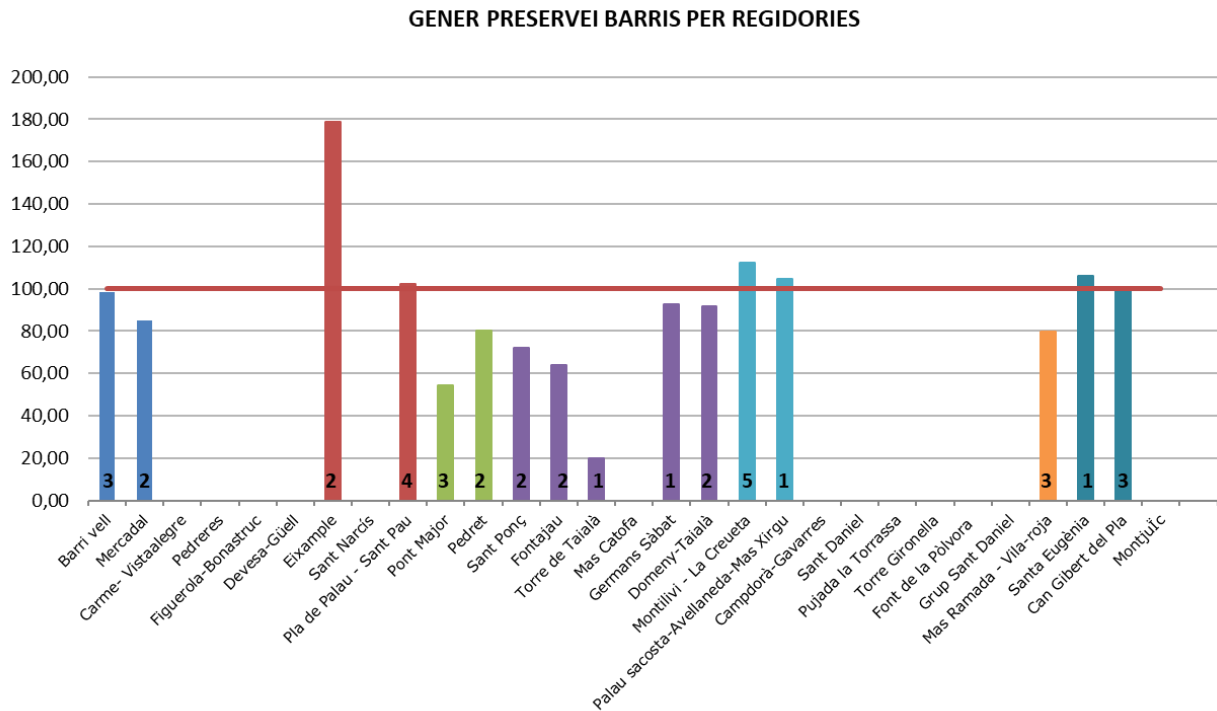
Aquest mètode dona resultats quantitius, el que permet fer un seguiment en el temps de la seva evolució, i per tant, analitzar la tendència de l'empresa.

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.

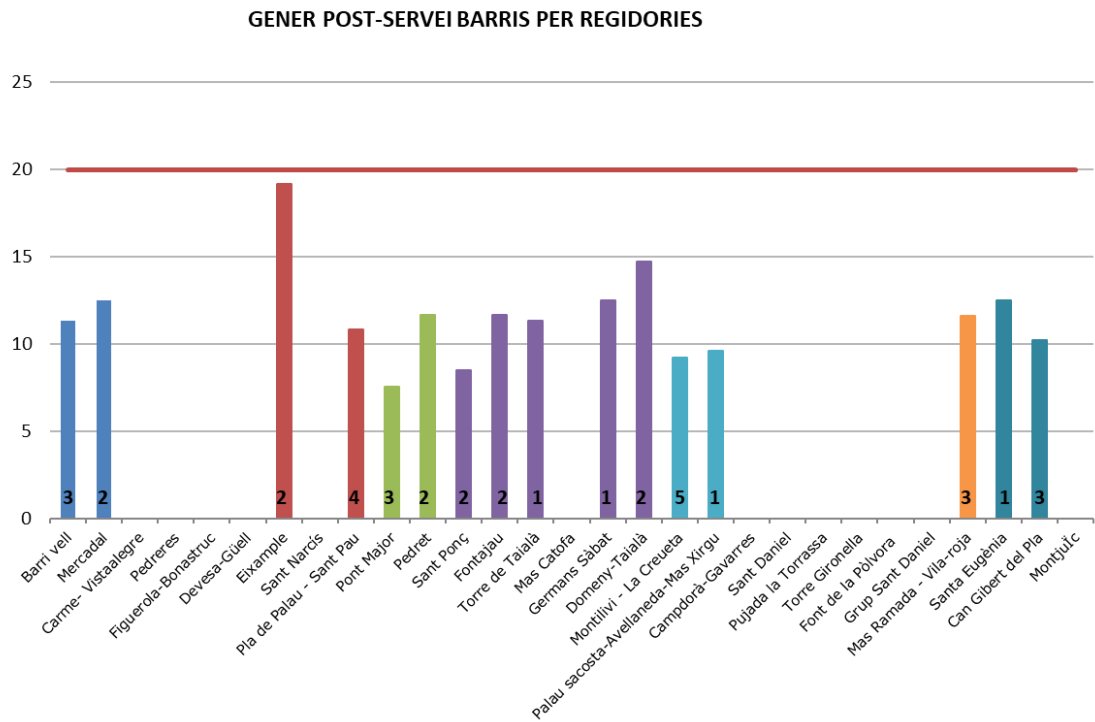
Dades del mes de gener

A continuació, podeu comprovar les dades de les inspeccions per barris del mes de Gener.

Amb la informació recollida es constata que abans de fer la neteja viària, els barris de Barri Vell, Mercadal, Carme – Vista Alegre, Figuerola – Bonastruc, Devesa – Güell, Eixample, Sant Narcís, Pla de Palau – Sant Pau, Pont Major, Sant Ponç, Fontajau, Domeny – Taialà, Montilivi – La Creueta, Palau sacosta – Avellaneda – Mas Xirgu, Font de la Pólvora i Santa Eugènia tenia un estat de neteja de la via pública satisfactori. La resta de barris tenia un estat considerat no satisfactori.



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 Barri Vell, Mercadal, Carne – Vista Alegre, Figuerola – Bonastruc, Devesa – Güell, Eixample, Sant Narcís, Pla de Palau – Sant Pau, Pont Major, Sant Ponç, Fontajau, Domeny – Talaià, Montilivi – La Creueta, Palau sacosta – Avellaneda – Mas Xirgu, Font de la Pólvora i Santa Eugènia. La resta de barris tenia un estat considerat no satisfactori.



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.