

Control de qualitat de la neteja viària a Girona

Juliol 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

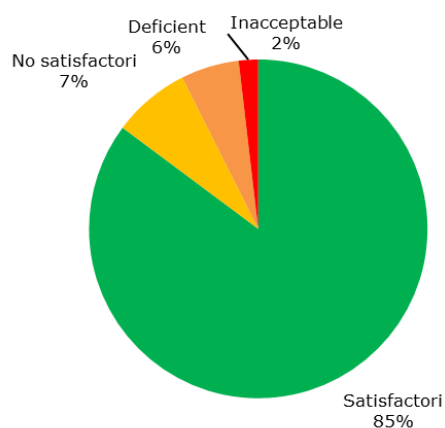
0-100	Satisfactori
101-150	No satisfactori
151-250	Deficient
>251	Inacceptable

L'indicador de qualitat del preservei (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 Juliol:

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DILLUNS 1	AEXC21SM	c/ Carme, 107	14,2
DILLUNS 1	BEMA06EM	c/ d'Emili Grahit, 41	74,4
DILLUNS 1	DEMA01RM	c/ de Josep Ametller, 15	192,5
DIMARTS 2	AEMA01BM	c/ del Bellaire	60,8
DIMECRES 3	CEMA05LM	c/ de l'Esport, 13	219,2
DIVENDRES 5	EEMA05WM	Av. Sant Narcís, 111	60,6
DIVENDRES 5	DEMA06EM	c/ del Riu Freser, 11	47,5
DIVENDRES 5	BEMA02WM	Pl. de la Independència	44,6
DILLUNS 8	EEMA05WM	Av. Sant Narcís, 111	49,4
DILLUNS 8	EEMA05WM	Pl. Assumpció, 35	12,1
DILLUNS 8	DEMA07RM	c/ d'Oriol Martorell, 2	57,5
DILLUNS 8	DEMA01RM	c/ de Mossèn Baldiri i Reixac, 35	47,7
DIMECRES 10	CEMA09RM	c/ Collsacabra	101,7
DIMECRES 10	CEMA11RM	Grup Germans Sàbat, 107	30,5
DIJOURS 11	DEMA04RM	c/ Reggio Emilia, 21	32,1
DIJOURS 11	DEMA05RM	c/ Barcelona, 133	61,7
DIJOURS 11	DEMA06EM	Pl. Manuel Vazquez Montalban	41,3
DIVENDRES 12	FEMA01WM	c/ Costabona, 2	54,5
DIVENDRES 12	FEMA06WM	c/ Costabona, 43	95,0
DIVENDRES 12	FEMA06WM	c/ Montfalgars, 11	32,5
DIMARTS 16	EEMA05WM	c/ d'Empúries, 16	93,3
DIMARTS 16	EEMA04WM	Pg. Ramon Berenguer, 2	81,0
DIMARTS 16	DEMA05RM	c/ del Riu Terri, 26	32,5
DIMECRES 17	DEXC26UM	c/ de Pau Vila, 10	68,8
DIMECRES 17	AEMA03BM	Pl. de Josep Pla	38,3
DIMECRES 17	BEMA06EM	Trv. De la Creu, 39	66,0
DIVENDRES 19	DEMA02RM	c/ de Francesc Ciurana, 2	104,3
DILLUNS 22	DEMA02RM	c/ de Mossen Baldiri i Reixac, 60	31,7
DILLUNS 22	HEMA02EM	c/ d'Angel Serradell, 8	98,3
DILLUNS 22	HEMA01EM	c/ d'Emili Grahit, 64	138,8
DILLUNS 22	AEXC21SM	c/ del Riu Guell, 15	72,5
DIMARTS 23	EEXC33JM	c/ del Riu Guell, 25	52,4
DIMARTS 23	BEMA01WM	Gran Via de Jaume I, 11	50,5
DIMARTS 23	CEXC27JM	Ctra Taialà, 77	33,0
DIMECRES 24	EEMA07EM	c/ de Narcís Monturiol, 29	50,0
DIJOURS 25	AEMA01XM	c/ d'Àngel, 2	18,3
DIJOURS 25	BEMA03XM	c/ de la Sèquia, 6	72,5
DIVENDRES 26	CEMA08RM	c/ de Riera Rimau, 18	54,0
DIVENDRES 26	DEXC30NM	c/ del Riu Fluvià, 2	84,9
DIVENDRES 26	DEXC30NM	c/ de Barcelona, 159	134,2
DIVENDRES 26	EEMA01EM	c/ de Figuerola, 47	36,0
DISSABTE 27	FEMA04WM	c/ de Santa Eugènia, 117	65,6
DISSABTE 27	FEMA05RM	c/ del Riu Guell, 188	236,8
DILLUNS 29	CEMA10RM	c/ de Josep Maria Prat, 1	25,8
DILLUNS 29	CEMA09RM	c/ de Josep Maria Prat, 11	95,8
DILLUNS 29	CEMA09RM	c/ d'Everest, 26	52,8
DILLUNS 29	CEMA08RM	c/ de Narcís Roca, 70	12,5

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DIMARTS 30	BEMA01WM	Av. Ramon Floch, 2	57,2
DIMARTS 30	BEMA04WM	Trv. Canaders, 2	88,0
DIMARTS 30	AEMA04BM	Rambla Llibertat, 6	47,3
DIMECRES 31	CEMA06RM	c/ d'Amical Mathausen, 1	19,2
DIMECRES 31	CEMA10RM	c/ del Castell de Montgri, 14	4,1
DIMECRES 31	CEMA09RM	c/ de Cartellà, 32	278,6
DIMECRES 31	BEXC17UM	c/ de Ferran Agulló, 7	86,9



Postservei

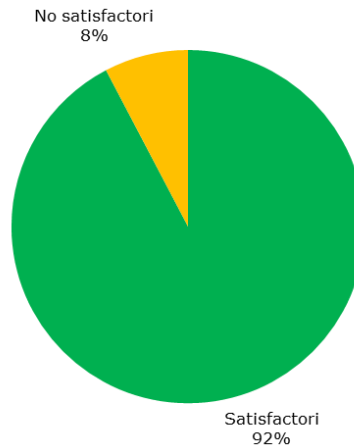
0-20	Satisfactori
21-30	No satisfactori
31-45	Deficient
>46	Inacceptable

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 Juliol:

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DILLUNS 1	AEXC21SM	c/ Carme, 107	0,0
DILLUNS 1	BEMA06EM	c/ d'Emili Grahit, 41	19,2
DILLUNS 1	DEMA01RM	c/ de Josep Ametller, 15	16,3
DIMARTS 2	AEMA01BM	c/ del Bellaire	14,0
DIMECRES 3	CEMA05LM	c/ de l'Esport, 13	27,8
DIVENDRES 5	EEMA05WM	Av. De Sant Narcís, 111	14,3
DIVENDRES 5	DEMA06EM	c/ del Riu Freser, 11	11,1
DIVENDRES 5	BEMA02WM	Pl. de la Independència	7,8
DILLUNS 8	EEMA05WM	Av. Sant Narcís, 111	8,8
DILLUNS 8	EEMA05WM	Pl. Assumpció, 35	1,1
DILLUNS 8	DEMA07RM	c/ d'Oriol Martorell, 2	14,1
DILLUNS 8	DEMA01RM	c/ de Mossèn Baldiri i Reixac, 35	2,6
DIMECRES 10	CEMA09RM	c/ Collsacabra	14,5
DIMECRES 10	CEMA11RM	Grup Germans Sàbat, 107	6,0
DIJOUS 11	DEMA04RM	c/ Reggio Emilia, 21	6,4
DIJOUS 11	DEMA05RM	c/ Barcelona, 133	16,5
DIJOUS 11	DEMA06EM	Pl. Manuel Vazquez Montalban	4,1
DIVENDRES 12	FEMA01WM	c/ Costabona, 2	11,3
DIVENDRES 12	FEMA06WM	c/ Costabona	9,3
DIVENDRES 12	FEMA06WM	c/ Montfalgars, 11	7,4
DIMARTS 16	EEMA05WM	c/ d'Empúries, 16	9,8
DIMARTS 16	DEMA05RM	c/ del Riu Terri, 26	5,8

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DIMECRES 17	DEXC26UM	c/ de Pau Vila, 10	5,8
DIMECRES 17	AEMA03BM	Pl. de Josep Pla	10,3
DIMECRES 17	BEMA06EM	Trv. De la Creu, 39	12,3
DIVENDRES 19	DEMA02RM	c/ de Francesc Ciurana, 2	22,6
DILLUNS 22	DEMA02RM	c/ de Mossen Baldiri i Reixac, 60	8,5
DILLUNS 22	HEMA02EM	c/ d'Angel Serradell, 8	25,5
DILLUNS 22	HEMA01EM	c/ d'Emili Grahit, 64	23,5
DILLUNS 22	AEXC21SM	c/ del Riu Guell, 15	15,1
DIMARTS 23	EEXC33JM	c/ del Riu Guell, 25	11,1
DIMARTS 23	BEMA01WM	Gran Via de Jaume I, 11	5,4
DIMARTS 23	CEXC27JM	Ctra Talaà, 77	4,5
DIMECRES 24	EEMA07EM	c/ de Narcís Monturiol, 29	14,0
DIJOUS 25	AEMA01XM	c/ d'Àngel, 2	1,3
DIJOUS 25	BEMA03XM	c/ de la Sèquia, 6	3,0
DIVENDRES 26	CEMA08RM	c/ de Riera Rimau, 18	14,9
DIVENDRES 26	DEXC30NM	c/ del Riu Fluvià, 2	5,3
DIVENDRES 26	DEXC30NM	c/ de Barcelona, 159	9,5
DIVENDRES 26	EEMA01EM	c/ de Figuerola, 47	3,5
DISSABTE 27	FEMA04WM	c/ de Santa Eugènia, 117	9,9
DISSABTE 27	FEMA05RM	c/ del Riu Guell, 188	16,8
DILLUNS 29	CEMA10RM	c/ de Josep Maria Prat, 1	5,8
DILLUNS 29	CEMA09RM	c/ de Josep Maria Prat, 11	3,3
DILLUNS 29	CEMA09RM	c/ d'Everest, 26	10,8
DILLUNS 29	CEMA08RM	c/ de Narcís Roca, 70	0,9
DIMARTS 30	BEMA01WM	Av. Ramon Floch, 2	6,1
DIMARTS 30	BEMA04WM	Trv. Canaders, 2	12,2
DIMARTS 30	AEMA04BM	Rambla Llibertat, 6	7,4
DIMECRES 31	CEMA06RM	c/ d'Amical Mathausen, 1	2,8
DIMECRES 31	CEMA10RM	c/ del Castell de Montgri, 14	0,1
DIMECRES 31	BEXC17UM	c/ de Ferran Agulló, 7	7,3



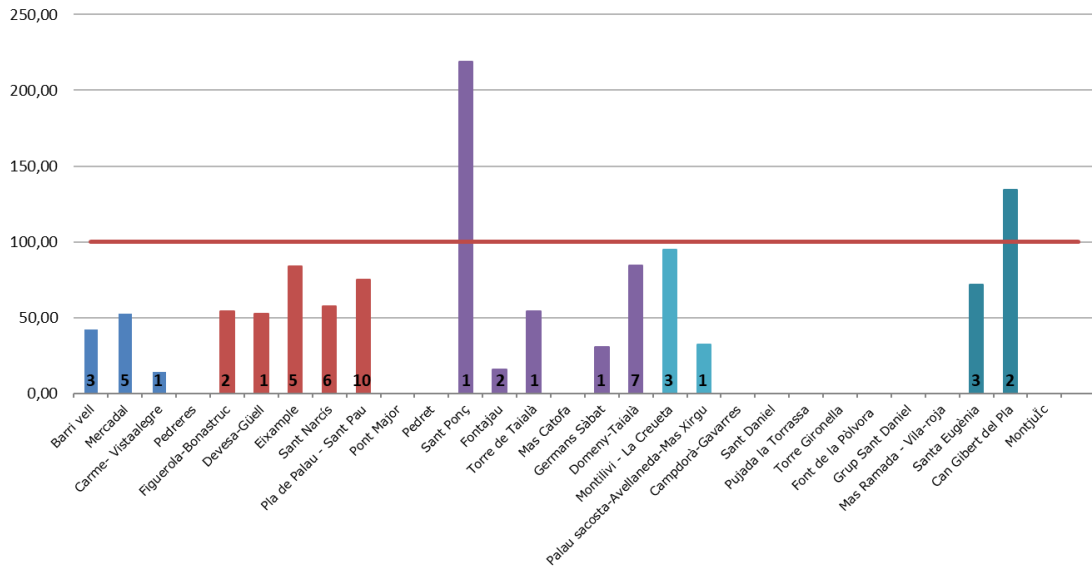
Aquest mètode dona resultats quantitius, el que permet fer un seguiment en el temps de la seva evolució, i per tant, analitzar la tendència de l'empresa.

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 Març

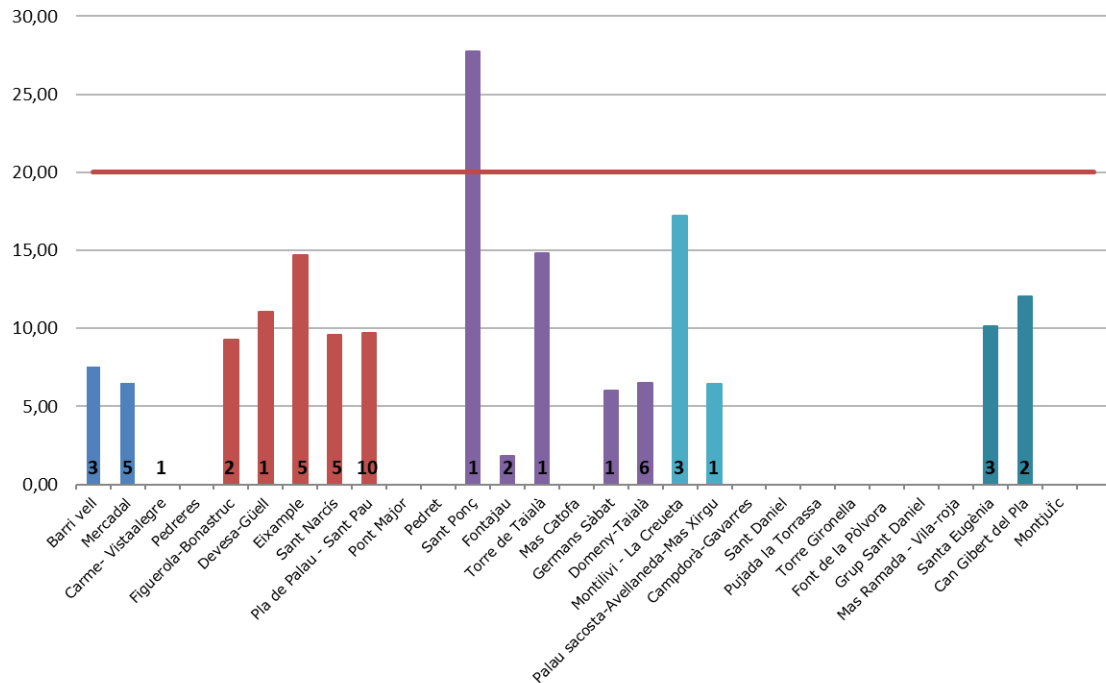
A continuació, podeu comprovar les dades de les inspeccions per barris del mes de Juliol. Amb la informació recollida es constata que abans de fer la neteja viària, els barris de Pont Major, Pedret, Font de la Pòlvora, Fontajau, Mas Catofa, Santa Eugènia, Devesa – Güell, Figuerola – Bonastruc, Barri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

JULIOL 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.

JULIOL 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, reproducible, senzill i, per tant, d'aplicació i comprensió fàcil.