

## Control de qualitat de la neteja viària a Girona

### Juny 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.

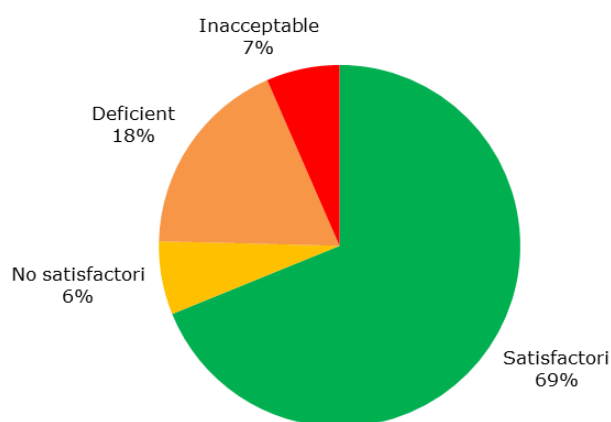
**Resultats Servei Juny:**

## Àrea de Sostenibilitat, Medi Ambient, Participació i Cooperació

Neteja viària

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DIJOUS 6	HEMA01EM	c/ de l'Ullastret, 33	48,5
DIJOUS 6	BEMA06EM	c/ de la Creu, 2	61,7
DIVENDRES 7	DEMA02RM	c/ del Castell de Peralada, 12	48,5
DIVENDRES 7	DEMA02RM	c/ del Castell de Peralada, 20	16,0
DIVENDRES 7	DEMA02RM	c/ de Jaume Marquès i Casanovas, 3	164,0
DIVENDRES 7	DEMA02RM	c/ de Mossèn Baldiri i Reixac, 58	22,5
DIVENDRES 7	DEMA02RM	c/ del Castell de Requesens, 13	110,5
DIVENDRES 7	DEMA02RM	Av. de Lluís Pericot, 38	90,0
DISSABTE 8	BEMA01WM	c/ de Bonastruc de Porta, 1	71,8
DISSABTE 8	BEMA01WM	c/ de Bonastruc de Porta, 15	71,1
DISSABTE 8	BEMA02WM	c/ de Santa Clara, 15	85,0
DISSABTE 8	BEMA02WM	Pl. de la Independència	127,5
DISSABTE 8	BEMA02WM	Pl. de Sant Jordi	28,0
DISSABTE 8	BEMA02WM	c/ de Cristòfol Grober, 1	100,0
DISSABTE 8	BEMA02WM	Pl. de la Diputació	47,9
DISSABTE 8	BEMA02WM	c/ de la Sèquia, 7	20,7
DISSABTE 8	BEMA02WM	Pl. de Santa Susana	26,7
DISSABTE 8	BEMA02WM	c/ d'Hortes, 26	196,7
DISSABTE 8	BEMA02WM	c/ de Santa Clara, 43	59,2
DILLUNS 10	CEMA08RM	c/ de la Torre de Taialà. 59	39,4
DILLUNS 10	CEMA08RM	c/ Central, 1	30,0
DILLUNS 10	CEMA08RM	c/ de la Riera Rimau, 10	25,0
DILLUNS 10	CEMA08RM	c/ de la Modeguera Gran, 53	35,8
DILLUNS 10	CEMA08RM	Ctra. de Taialà, 74	33,0
DILLUNS 10	CEMA11RM	Grup dels Germàns Sàbat, 29	38,3
DILLUNS 10	CEMA11RM	Grup dels Germàns Sàbat, 82	30,0
DIJOUS 13	IEMA01CM	c/ de Font de la Polvora s/n	310,8
DIJOUS 13	IEMA01CM	c/ de Font de la Polvora	244,0
DIJOUS 13	IEMA01CM	c/ de l'Avellaner, 1	320,8
DIJOUS 13	IEMA01CM	c/ de la Mimosa, 12	245,0
DIJOUS 13	IEMA01CM	c/ del Roure, 10	266,0
DIJOUS 13	IEMA02CM	Grup Vilarroja, 153	150,5
DIJOUS 13	IEMA02CM	Grup Vilarroja, 151	175,0
DIJOUS 13	IEMA03CM	c/ del Brranc, 1	15,8
DIJOUS 13	IEMA03CM	c/ del Torrent, 12	29,2
DIJOUS 13	AEMA05WM	c/ de l'Olivera, 18	15,0
DISSABTE 15	EEMA04WM	Av. De Sant Narcís, 69	70,0
DISSABTE 15	EEMA06EM	c/ de Tarragona, 2	23,8
DILLUNS 17	FEMA01WM	c/ de Santa Eugènia, 165	126,3
DILLUNS 17	FEMA06WM	c/ del Turó, 28	248,1
DILLUNS 17	FEMA03WM	c/ de Montfalgars, 4	93,1
DILLUNS 17	FEMA03WM	c/ de Pedraforca, 1	208,1
DIVENDRES 21	CEMA05LM	c/ de Pep Colomer i Martí, 1	7,0
DIVENDRES 21	CEXC19NM	c/ del Pont de la Barca, 17	32,5
DIVENDRES 21	CEMA07RM	c/ de Sant Gregori, 93	35,8

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DISSABTE 22	AEMA01BM	Pl. de Sant Pere, 1	18,5
DISSABTE 22	BEMA02WM	Pl. de la Independència	88,3
DISSABTE 22	BEMA01WM	Pg. Josep Canaletes, 6 (costat riu)	70,6
DISSABTE 22	BEMA01WM	c/ de Jeroni Real, 2	55,0
DIMARTS 25	FEMA02WM	c/ Santa Eugènia, 116	168,6
DIMARTS 25	FEMA01WM	c/ Santa Eugènia, 131	243,3
DIMARTS 25	FEMA03WM	Pg. Balandrau, 5	475,8
DIMARTS 25	CEMA06RM	c/ Valentí Almirall Llotzar, 37	202,5
DIMECRES 26	EEMA01EM	c/ Bonastruc de Porta, 9	33,1
DIMECRES 26	EEMA02EM	c/ Santa Eugènia, 11	146,3
DIJOUS 27	CEMA05LM	c/ Pep Colomer i Marí, 1	43,5
DIVENDRES 28	BEMA02WM	Pl. Josep Pla, 30	61,1
DIVENDRES 28	BEMA06EM	c/ de la Creu, 36	39,6
DIVENDRES 28	BEMA05EM	c/ Joan Maragall, 24	88,0
DISSABTE 29	BEMA03WM	Pl. de l'Hospital	22,9
DISSABTE 29	BEMA02WM	c/ de Francesc Eiximenis	32,5



### Postservei

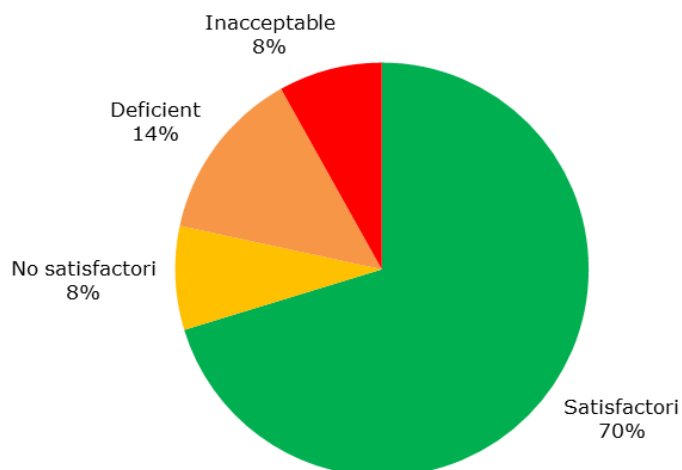
0-20	Satisfactori
21-30	No satisfactori
31-45	Deficient
>46	Inacceptable

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 Juny:**

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DIJOURS 6	HEMA01EM	c/ de l'Ullastret, 33	10,8
DIJOURS 6	BEMA06EM	c/ de la Creu, 2	17,0
DISSABTE 8	BEMA01WM	c/ de Bonastruc de Porta, 1	8,8
DISSABTE 8	BEMA01WM	c/ de Bonastruc de Porta, 15	10,7
DISSABTE 8	BEMA02WM	c/ de Santa Clara, 15	22,7
DISSABTE 8	BEMA02WM	Pl. de la Independència	32,1
DILLUNS 10	CEMA08RM	c/ de la Torre de Taialà. 59	3,2
DILLUNS 10	CEMA08RM	c/ Central, 1	3,9
DILLUNS 10	CEMA08RM	c/ de la Modeguera Gran, 53	5,0
DILLUNS 10	CEMA10RM	Ctra. de Taialà, 58	4,3
DILLUNS 10	CEMA08RM	Ctra. de Taialà, 74	6,8
DILLUNS 10	CEMA11RM	Grup dels Germàns Sàbat, 29	8,5
DILLUNS 10	CEMA11RM	Grup dels Germàns Sàbat, 82	0,5
DIJOURS 13	IEMA01CM	c/ de Font de la Polvora	22,4
DIJOURS 13	IEMA01CM	c/ de l'Avellaner, 1	76,3
DIJOURS 13	IEMA01CM	c/ de la Mimosa, 12	41,4
DIJOURS 13	IEMA02CM	Grup Vilarroja, 151	7,0
DIJOURS 13	IEMA03CM	c/ del Barrant, 1	1,3
DIJOURS 13	IEMA03CM	c/ del Torrent, 12	3,8
DIJOURS 13	AEMA05WM	c/ de l'Olivera, 18	2,6
DISSABTE 15	EEMA04WM	Av. De Sant Narcís, 69	15,6
DISSABTE 15	EEMA06EM	c/ de Tarragona, 2	4,3
DILLUNS 17	FEMA03WM	c/ de Montfalgars, 4	23,1
DILLUNS 17	FEMA03WM	c/ de Pedraforca, 1	49,4

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DIVENDRES 21	CEXC19NM	c/ del Pont de la Barca, 17	0,8
DIVENDRES 21	CEMA07RM	c/ de Sant Gregori, 93	4,8
DISSABTE 22	AEMA01BM	Pl. de Sant Pere, 1	5,0
DISSABTE 22	BEMA02WM	Pl. de la Independència	19,5
DISSABTE 22	BEMA01WM	c/ de Jeroni Real, 2	9,8
DIMARTS 25	FEMA02WM	c/ Santa Eugènia, 116	41,9
DIMARTS 25	FEMA01WM	c/ Santa Eugènia, 131	54,3
DIMARTS 25	CEMA06RM	c/ Valentí Almirall Llotzar, 37	36,6
DIMECRES 26	EEMA01EM	c/ Bonastruc de Porta, 9	9,2
DIMECRES 26	EEMA02EM	c/ Santa Eugènia, 11	31,5
DIVENDRES 28	BEMA02WM	Pl. Josep Pla, 30	11,3
DIVENDRES 28	BEMA05EM	c/ Joan Maragall, 24	13,2
DISSABTE 29	BEMA03WM	Pl. de l'Hospital	5,5



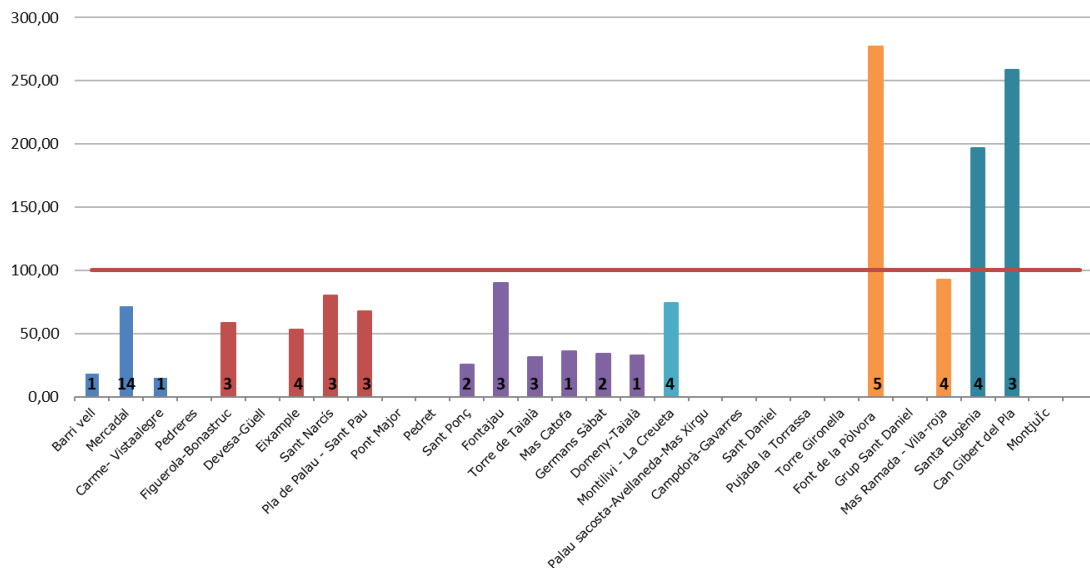
Aquest mètode dona resultats quantitius, el que permet fer un seguiment en el temps de la seva evolució, i per tant, analitzar la tendència de l'empresa.

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 Juny

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

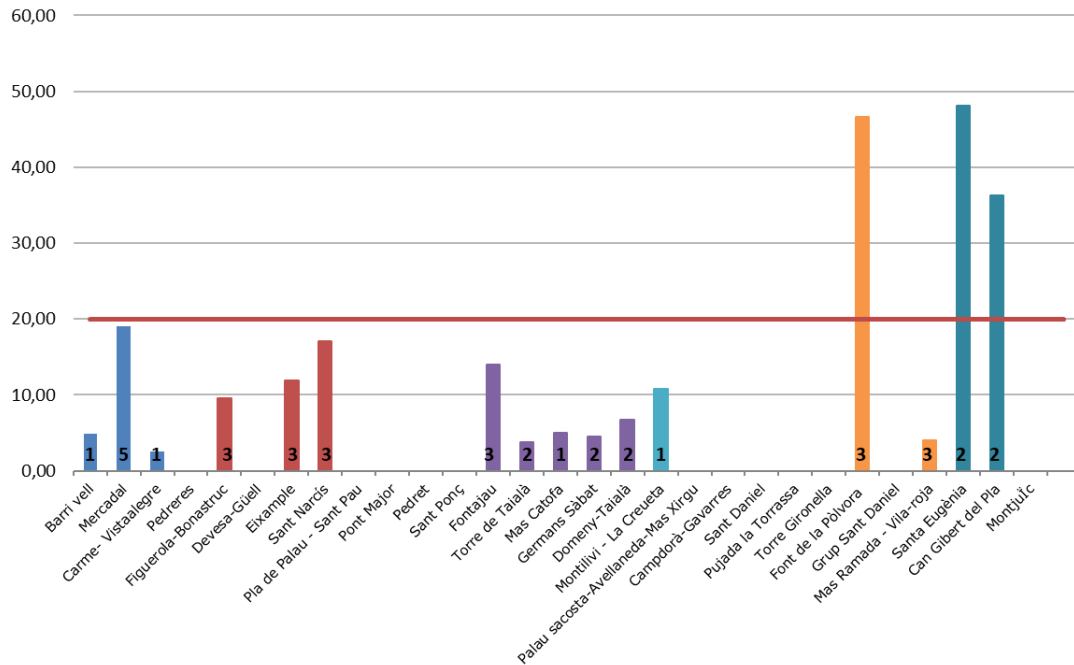
JUNY PRESERVEI BARRIS PER REGIDORIES



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.



JUNY 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.