

Control de qualitat de la neteja viària a Girona

Maig 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 "netejanter 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.

Les inspeccions del mes en curs s'han dedicat exclusivament a les regidories de Santa Eugènia i Sant Narcís.

Resultats Preservei Maig:

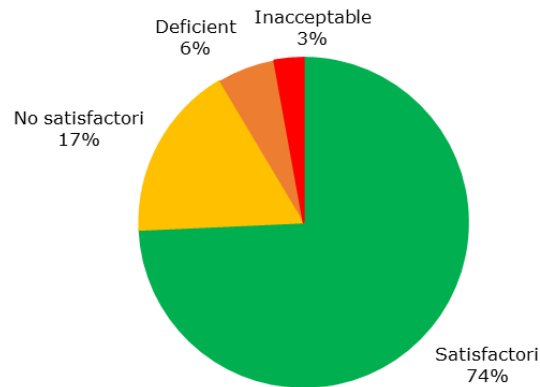
Regidoria de Sant Narcís

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DIVENDRES 3	EEMA06WM	c/ del Riu Ter, 14	17,5
DIVENDRES 3	EEXC12NM	c/ de Mare de Déu de la Salut, 17	15,5
DIVENDRES 3	EEMA06WM	c/ de Mare de Déu de Fatima, 16	2,8
DIVENDRES 3	EEXC12NM	c/ de Roma	67,5
DIVENDRES 3	EEMA06WM	c/ de Canonge Rovira, 8	23,3
DIVENDRES 3	EEMA06WM	c/ de l'Empordà, 4	32,5
DIVENDRES 3	EEMA06WM	c/ de Canonge Morera, 2	15,8
DIMECRES 15	EEMA07EM	c/ de Ramon Muntaner, 6	85,6
DIMECRES 15	EEMA07EM	c/ de Ramon Muntaner, 3	149,0
DIMECRES 15	EEMA07EM	c/ d'Antònia Adroher, 35	139,3
DIMECRES 15	EEMA07EM	Av Sant Narcís, 18	88,8
DIMECRES 15	EEMA07EM	c/ de Pare Coll, 4	56,0
DIMECRES 15	EEMA07EM	c/ del Riu Güell, 119	71,7
DILLUNS 20	EEXC09SM	Av. De sant Narcís, 6	109,5
DILLUNS 20	EEXC09SM	c/ de santa Eugènia, 51	270,0
DILLUNS 20	EEXC09SM	c/ de Narcís Monturiol, 34	49,0
DIMARTS 28	EEMA06EM	c/ Mare de Déu del Mont, 28	133,5
DIMARTS 28	EEMA06WM	Pl. de l'Assumpció, 35	24,0
DIMARTS 28	EEMA06WM	c/ Mare de Déu de la Salut, 20	24,2
DIMARTS 28	EEMA06WM	c/ Mare de Déu de la Salut, 21	28,0
DIMARTS 28	EEMA06WM	c/ de Tarragona, 21	6,7
DIMARTS 28	EEMA06WM	c/ de Tarragona, 32	56,0
DIMARTS 28	EEMA06WM	c/ Mare de Déu del Mont, 8	43,5
DIMECRES 29	EEMA07EM	c/ Mare de Déu del Remei, 28	164,5
DIMECRES 29	EEMA07EM	c/ Mare de Déu del Remei, 33	141,5
DIMECRES 29	EEMA07EM	c/ de Pere Compte, 14	57,0
DIMECRES 29	EEMA05WM	c/ d'Albacete, 12	22,5
DIMECRES 29	EEMA05WM	c/ de Cartagena, 9	50,0
DIVENDRES 31	EEMA07EM	Av. Sant Narcís, 22	105,5
DIVENDRES 31	EEMA07EM	c/ de Francesc Artau, 3	34,0
DIVENDRES 31	EEMA07EM	c/ de Santiago Russiñol, 13	46,5
DIVENDRES 31	EEMA07EM	c/ de Narcís Monturiol, 32	93,0
DIVENDRES 31	EEMA07EM	c/ Mare de Déu del Remei, 38	60,0
DIVENDRES 31	EEMA07EM	c/ Mare de Déu dels Àngels, 32	241,5
DIVENDRES 31	EEMA07EM	c/ de Ramon Muntaner, 22	33,1

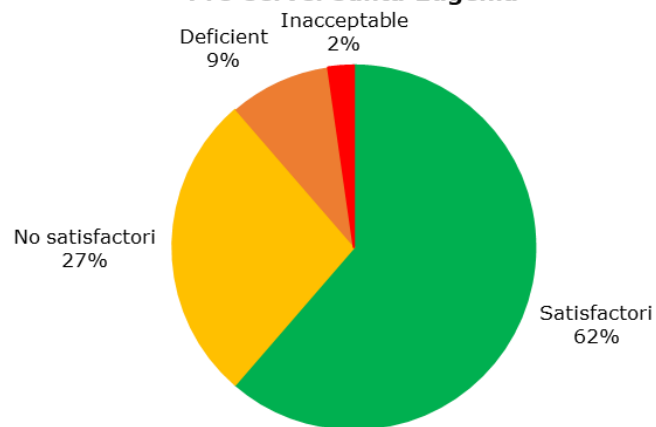
Regidoria de Santa Eugènia

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DILLUNS 6	FEMA06WM	c/ de la Maçana, 73	170,6
DILLUNS 6	FEMA06WM	c/ del Montsey, 87	80,6
DILLUNS 6	FEMA06WM	c/ del Turó, 17	86,3
DILLUNS 6	FEMA01WM	c/ de les Agudes, 20	32,9
DILLUNS 6	FEMA06WM	c/ del Montseny, 70	22,5
DILLUNS 6	FEMA01WM	c/ de Santa Eugènia, 174	51,0
DILLUNS 6	FEMA01WM	c/ de la Sèquia Monar, 5	78,5
DILLUNS 6	FEMA01WM	c/ de Santa Eugènia, 208	118,8
DILLUNS 6	FEMA01WM	Pl. de Santa Eugènia	68,1
DIMARTS 7	FEMA02WM	c/ de l'Atlàntida, 17	53,5
DIMARTS 7	FEMA02WM	c/ de la Garrotxa, 1	81,3
DIMARTS 7	FEMA02WM	c/ de Mare de Déu de la Salut, 34	36,0
DIMARTS 7	FEMA02WM	c/ d'Orient, 5	175,8
DIMARTS 7	FEMA02WM	c/ de Santa Eugènia, 97	100,8
DIMECRES 8	FEMA02WM	c/ de Mare de Déu de la Salut, 30	39,0
DIMECRES 8	FEMA02WM	c/ de la Maçana, 6	110,8
DIMECRES 8	FEMA02WM	c/ de la Garrotxa, 9	171,5
DILLUNS 13	FEMA02WM	c/ de la Maçana, 7	114,2
DILLUNS 13	FEMA02WM	c/ de Santa Eugènia, 174	220,8
DILLUNS 13	FEMA01WM	c/ del Montseny, 49	96,0
DILLUNS 13	FEMA01WM	c/ del Puigmal, 36	72,0
DILLUNS 13	FEMA01WM	c/ de la Maçana, 60	30,5
DILLUNS 13	FEMA01WM	c/ de la Maçana, 63	135,0
DILLUNS 13	FEMA01WM	Pl. de Santa Eugènia, 3	34,6
DILLUNS 13	FEMA02WM	c/ de Santa Eugènia, 101	33,8
DIJOUS 16	FEMA06WM	Pg. Santa Eugènia amb Núria Terés i Bonet	15,5
DIJOUS 16	FEMA06WM	c/ del Turó, 13	240,0
DIJOUS 16	FEMA06WM	c/ de la Maçana, 75	286,5
DIJOUS 16	FEMA06WM	c/ del Turó, 30	75,0
DILLUNS 20	FEMA02WM	c/ de Santa Eugènia, 91	135,0
DILLUNS 20	FEMA02WM	c/ de Santa Eugènia, 75	125,0
DIMARTS 21	FEMA06WM	c/ de la Massana, 74	165,0
DIMARTS 21	FEMA06WM	c/ del Turó, 15	219,4
DIMECRES 22	FEMA02WM	c/ de Sant Sebastià, 1	103,3
DIMECRES 22	FEMA01WM	c/ del Montseny, 57	64,0
DIMECRES 22	FEMA01WM	c/ de Basegoda, 24	69,5
DIMECRES 22	FEMA01WM	c/ de Montnegre, 5	150,0
DIMECRES 22	FEMA01WM	c/ de les Guillerries, 8	35,8
DIMECRES 22	FEMA01WM	c/ de Basegoda, 8	36,0
DIMECRES 22	FEMA01WM	c/ de Santa Eugènia, 157	73,5
DILLUNS 27	FEMA02WM	c/ de Santa Eugènia, 105	142,5
DILLUNS 27	FEMA02WM	c/ de Santa Eugènia, 81	76,1
DILLUNS 27	FEMA02WM	c/ d'Orient, 6	76,0
DILLUNS 27	FEMA02WM	c/ d'Orient, 13	107,5

Pre-servei Sant Narcís



Pre-servei Santa Eugènia



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 Maig:

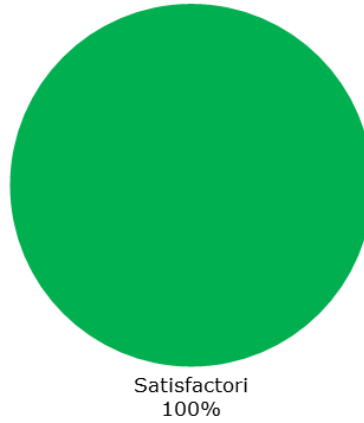
Regidoria de Sant Narcís

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DIVENDRES 3	EEXC12NM	c/ de Mare de Déu de la Salut, 17	0,6
DIMECRES 15	EEMA07EM	c/ de Pare Coll, 4	13,1
DIMECRES 15	EEMA07EM	c/ del Riu Güell, 119	19,5
DILLUNS 20	EEXC09SM	Av. De sant Narcís, 6	1,8
DILLUNS 20	EEXC09SM	c/ de santa Eugènia, 51	11,0
DILLUNS 20	EEXC09SM	c/ de Narcís Monturiol, 34	6,9
DIMARTS 28	EEMA06WM	Pl. de l'Assumpció, 35	5,2
DIMARTS 28	EEMA06WM	c/ Mare de Déu de la Salut, 20	3,0
DIMARTS 28	EEMA06WM	c/ de Tarragona, 21	1,0
DIMARTS 28	EEMA06WM	c/ de Tarragona, 32	15,6
DIMECRES 29	EEMA05WM	c/ d'Albacete, 12	3,2
DIMECRES 29	EEMA05WM	c/ de Cartagena, 9	12,0

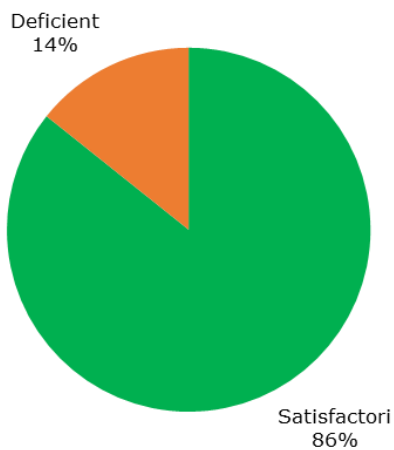
Regidoria de Santa Eugènia

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DILLUNS 6	FEMA06WM	c/ de la Maçana, 73	29,1
DILLUNS 6	FEMA06WM	c/ del Turó, 17	16,9
DILLUNS 6	FEMA01WM	c/ de les Agudes, 20	6,6
DILLUNS 6	FEMA01WM	Pl. de Santa Eugènia	14,0
DIMARTS 7	FEMA02WM	c/ de Mare de Déu de la Salut, 34	5,0
DIMARTS 7	FEMA02WM	c/ de Santa Eugènia, 138	4,1
DIMARTS 7	FEMA02WM	c/ de Santa Eugènia, 97	8,8
DIMECRES 8	FEMA02WM	c/ de Mare de Déu de la Salut, 30	8,7
DILLUNS 13	FEMA01WM	c/ del Montseny, 49	12,0
DILLUNS 13	FEMA01WM	c/ del Puigmal, 36	9,0
DILLUNS 13	FEMA01WM	c/ de la Maçana, 63	5,0
DILLUNS 13	FEMA01WM	Pl. de Santa Eugènia, 3	4,6
DIJOURS 16	FEMA06WM	Pg. Santa Eugènia amb Núria Terés i Bonet	2,9
DIJOURS 16	FEMA06WM	c/ del Turó, 13	65,7
DIJOURS 16	FEMA06WM	c/ de la Maçana, 75	54,6
DILLUNS 20	FEMA02WM	c/ de Santa Eugènia, 91	25,5
DIMARTS 21	FEMA06WM	c/ de la Massana, 74	32,6
DIMARTS 21	FEMA06WM	c/ del Turó, 15	55,0
DILLUNS 27	FEMA02WM	c/ de Santa Eugènia, 105	16,1
DILLUNS 27	FEMA02WM	c/ d'Orient, 6	19,2
DILLUNS 27	FEMA02WM	c/ d'Orient, 13	12,9

Post-servei Sant Narcís



Post-servei Santa Eugènia

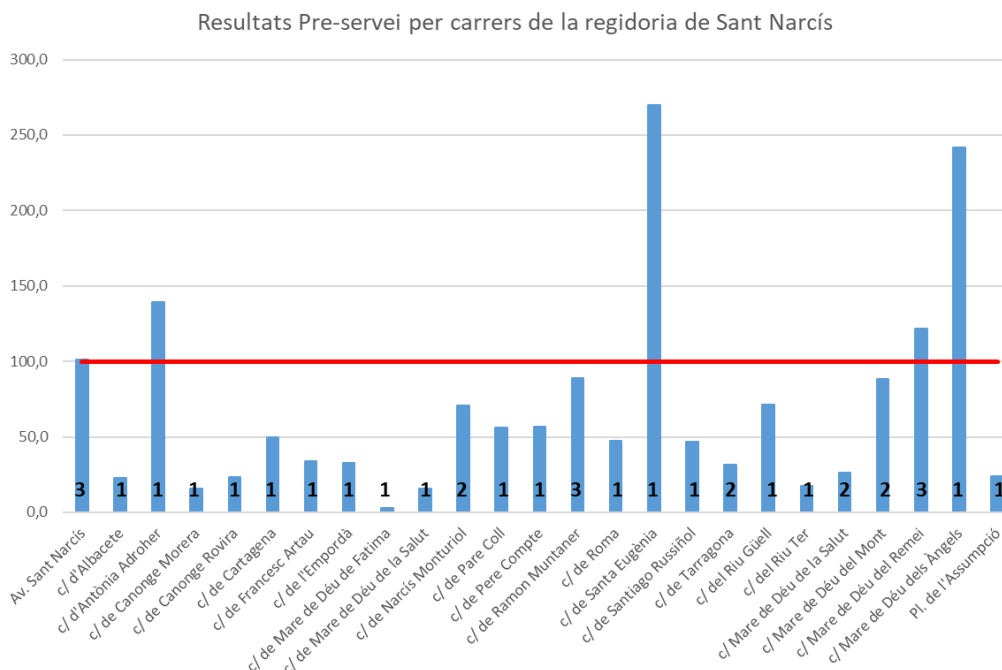


Aquest mètode dona resultats quantitius, el que permet fer un seguiment en el temps de la seva evolució, i per tant, analitzar la tendència de l'empresa.

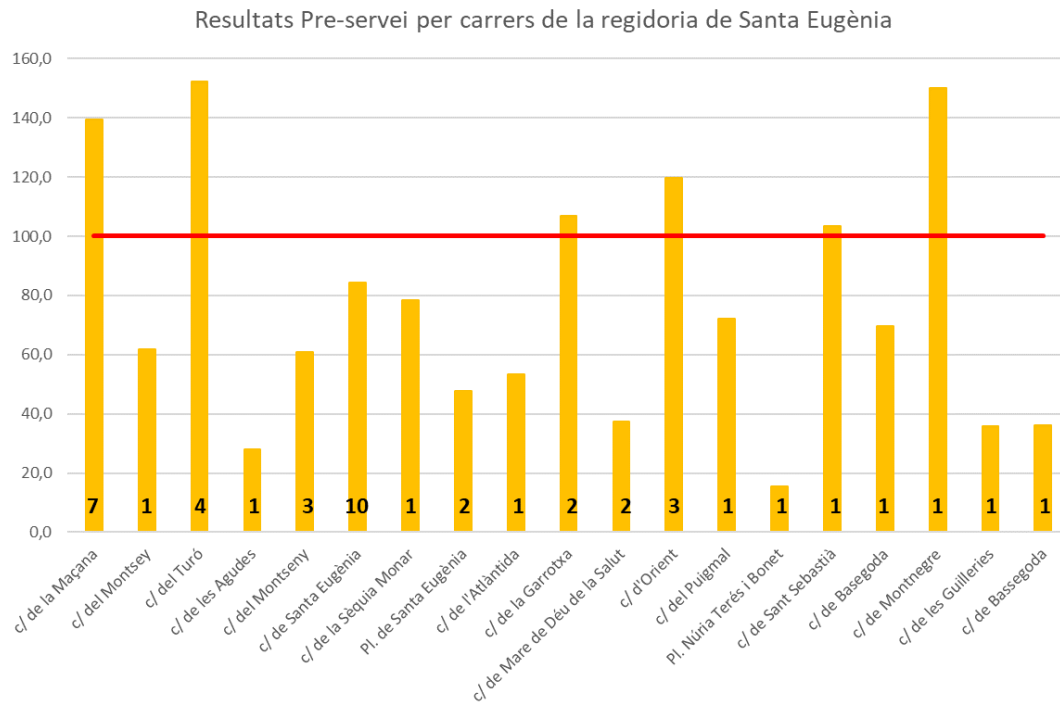
Així doncs, hauria de permetre identificar i corregir aquells defectes que puguin aparèixer durant el desenvolupament del servei i servir per fixar les bases d'un sistema de millora de la qualitat del servei.

Dades del mes Maig

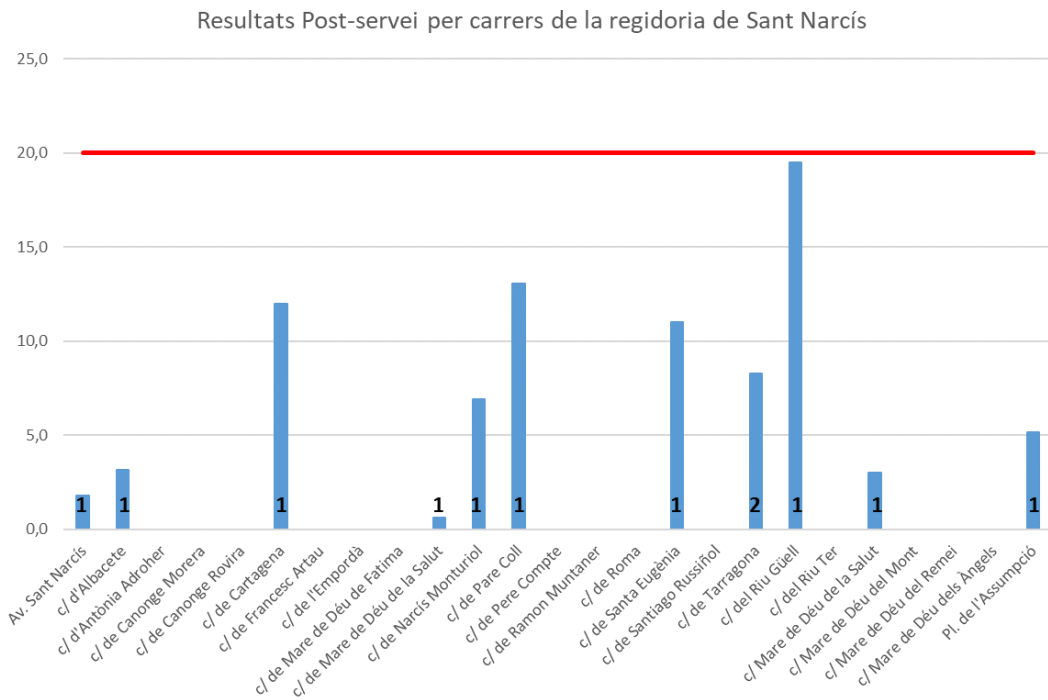
A continuació, podeu comprovar les dades de les inspeccions per carrers de la regidoria de Sant Narcís i de Santa Eugènia durant el mes de Maig.



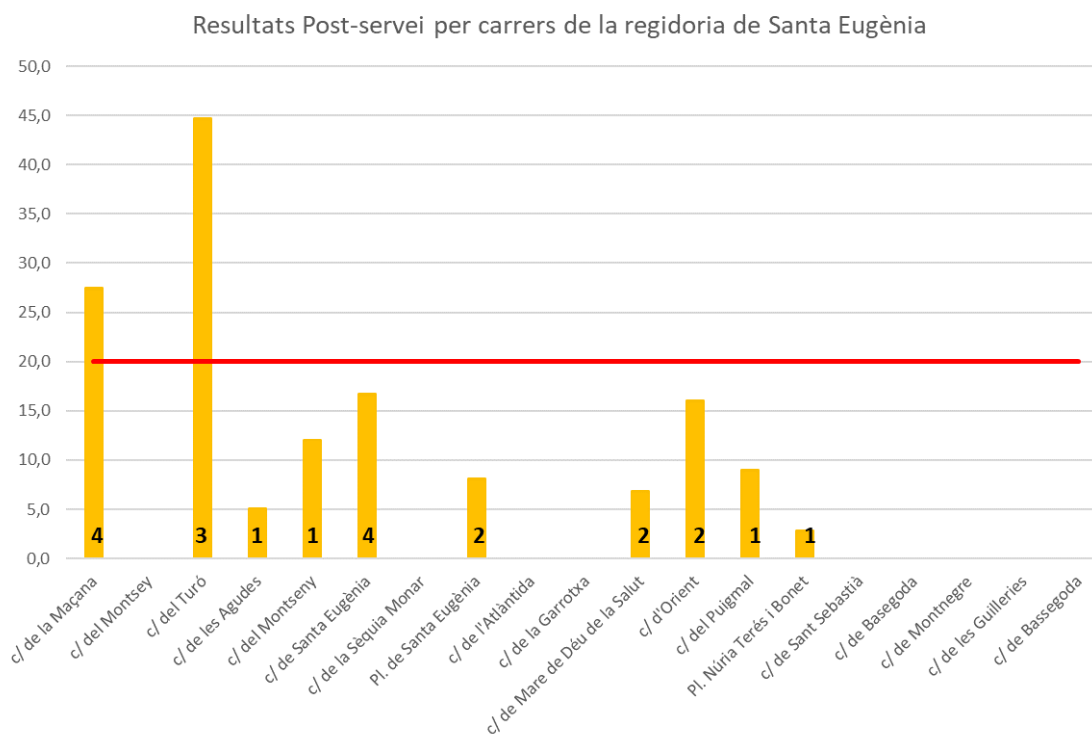
El valor que apareix a les barres és el nombre d'inspeccions totals realitzades per carrer a la regidoria de Sant Narcís en el mes objecte d'estudi. S'observa com la majoria dels carrers tenen un índex inferior al 100 (resultat satisfactori). Destaca el resultat de les inspecció c/Santa Eugènia i el c/Mare de Déu dels Àngels, amb un índex al voltant del 250. Aquest resultat és degut principalment al gran nombre de burilles i objectes inorgànics petits observats.



El valor que apareix a les barres és el nombre d'inspeccions totals realitzades per carrer a la regidoria de Santa Eugènia en el mes objecte d'estudi. S'observa com els resultats de les inspeccions són molt variats, entre el 20 i el 150.



El valor que apareix a les barres és el nombre d'inspeccions totals realitzades per carrer a la regidoria de Sant Narcís en el mes objecte d'estudi. S'observen resultats molt variats, sempre per sota del llindar del satisfactori. Destaca el resultat de la inspecció al c/Riu Güell, amb un índex proper al 20. Aquest resultat és degut principalment al gran nombre de burilles i excrements no recollits observats.



El valor que apareix a les barres és el nombre d'inspeccions totals realitzades per carrer a la regidoria de Santa Eugènia en el mes objecte d'estudi. S'observa que la majoria dels carrers tenen un índex inferior al 20 (resultat satisfactori). El c/ del Turó i el c/ de la Maçana són els únics amb un índex superior al 20. Aquest resultat és degut principalment al gran nombre de burilles i objectes inorgànics petits observats

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.