

## Control de qualitat de la neteja viària a Girona

### Març 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

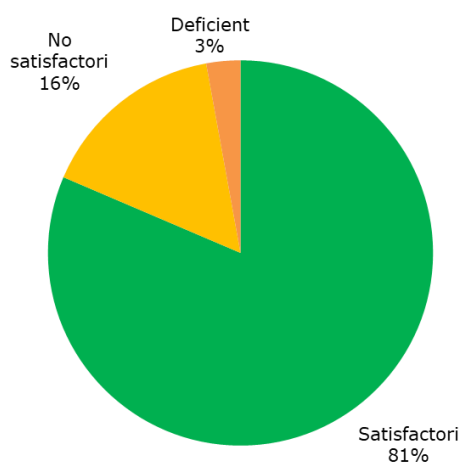
L'indicador de qualitat del servei (abans de netejar): De 0 a 100 correspondria a un estat satisfactori. De 101 a 150, no satisfactori; de 151 a 250, deficient, i a partir de 251 seria un servei inacceptable.

**Resultats Preservei Març:**

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DIVENDRES 1	FEXC24NM	c/ de la Maçana, 35	<b>105,8</b>
DILLUNS 4	FEMA02WM	c/ de la Mare de Déu de la Salut, 33	<b>20,5</b>
DILLUNS 4	FEMA02WM	c/ de Santa Eugènia, 101	<b>31,1</b>
DILLUNS 4	FEMA01WM	c/ del Bassegoda, 10	<b>57,5</b>
DILLUNS 4	FEMA01WM	c/ de la Sèquia Monar, 1	<b>37,5</b>
DILLUNS 4	FEMA01WM	c/ de Santa Eugènia, 149	<b>30,8</b>
DILLUNS 4	FEMA01WM	Pl. Leonor Joher Besalú, 3	<b>69,2</b>
DILLUNS 4	FEMA06WM	c/ de la Maçana, 72	<b>99,5</b>
DIMARTS 5	FEMA06WM	Trv. Santa Eugènia, 39	<b>78,8</b>
DIMARTS 5	FEMA06WM	Psg de Santa Eugènia, 2	<b>91,7</b>
DIMARTS 5	FEMA06WM	c/ de Félix Lope de Vega, 3	<b>129,2</b>
DIMARTS 5	FEMA06WM	c/ del Turó, 3	<b>83,0</b>

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DIMARTS 5	FEMA06WM	c/ del Turó, 7	65,0
DIMARTS 5	FEMA02WM	c/ de Marfà, 1	27,5
DIMARTS 5	FEMA02WM	c/ d'Orient, 4	25,8
DIMARTS 5	FEMA02WM	c/ de la Maçana, 7	81,5
DIMECRES 6	FEMA01WM	c/ del Puigmal, 20	54,5
DIMECRES 6	FEMA01WM	c/ de la Maçana, 64	81,0
DIMECRES 6	FEMA01WM	c/ de la Maçana, 56	23,5
DIMECRES 6	FEMA01WM	c/ del Bassegoda, 2	50,5
DIMECRES 6	FEMA01WM	Av. de Santa Eugènia, 157	55,0
DISSABTE 9	FEMA01WM	Pl. Santa Eugènia, 2	58,5
DISSABTE 9	FEMA01WM	c/ de les Agudes, 12	4,5
DIMARTS 12	FEMA06WM	c/ de Santa Eugènia, 240	48,5
DIMARTS 12	FEMA06WM	Parc de Núria Teres	23,2
DIMARTS 12	FEMA06WM	c/ de la Maçana, 73	91,3
DIMARTS 12	FEMA01WM	c/ Bassegoda, 16	68,8
DIMARTS 12	FEMA01WM	c/ de Puigmal, 12	34,5
DIMECRES 13	FEMA01WM	c/ de Montnegre, 14	25,5
DIMECRES 13	FEMA01WM	c/ del Montseny, 55	37,0
DIMECRES 13	FEMA01WM	c/ de les Agudes, 23	92,0
DIMECRES 13	FEMA06WM	c/ del Turó, 25	135,9
DIMECRES 13	FEMA06WM	Pg. de Santa Eugènia, 7	58,3
DIJOUS 14	FEMA02WM	c/ d'Orient, 9	46,0
DIJOUS 14	FEMA02WM	c/ del Montseny, 1	156,0
DIJOUS 14	FEMA02WM	c/ de Sant Sebastià, 9	59,5
DIJOUS 14	FEMA02WM	c/ de Gavarres, 9	23,8
DIJOUS 14	FEMA02WM	c/ de Francesc Esival Cisa, 1	85,0
DIJOUS 14	FEMA02WM	c/ de Baix, 5	148,3
DILLUNS 18	FEMA01WM	Ctra. de Costabona, 2	69,5
DILLUNS 18	FEMA01WM	c/ de Puigmal, 1	34,1
DILLUNS 18	FEMA01WM	c/ de les Agudes, 1	52,9
DILLUNS 18	FEMA06WM	Ctra. de Costabona, 33	71,7
DILLUNS 18	FEMA06WM	Ctra. de Costabona, 43	121,3
DILLUNS 18	FEMA06WM	Parc de Núria Teres	102,5
DILLUNS 18	FEMA06WM	Trv. Santa Eugènia, 31	35,0
DILLUNS 18	FEMA01WM	c/ de Santa Eugènia, 208	112,5
DIJOUS 21	FEMA02WM	c/ de Joan Masó, 1	74,0
DIJOUS 21	FEMA02WM	c/ de Marfà, 1	57,5
DIJOUS 21	FEMA02WM	c/ de Santa Eugènia, 114	198,2
DILLUNS 25	FEMA01WM	c/ de Santa Eugènia, 151	77,5
DILLUNS 25	FEMA01WM	c/ de Maçana, 35	74,5
DILLUNS 25	FEMA01WM	c/ de Maçana, 47	99,0
DILLUNS 25	FEMA01WM	c/ Conflent, 1	36,0
DILLUNS 25	FEMA01WM	Pl. de Santa Eugènia, 2	34,5
DILLUNS 25	FEMA01WM	c/ de Maçana, 56	107,5
DILLUNS 25	FEMA01WM	c/ de Maçana, 72	30,0
DILLUNS 25	FEMA06WM	c/ del Montseny, 75	58,0
DILLUNS 25	FEMA06WM	c/ de Maçana, 84	84,0
DIMARTS 26	FEMA02WM	c/ Güell, 122	77,5
DIMARTS 26	FEMA02WM	c/ Güell, 128	54,0

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DIMARTS 26	FEMA02WM	c/ de Maçana, 2	84,0
DIMARTS 26	FWMA02WM	c/ de Garrotxa, 6	123,8
DIMARTS 26	FEMA02WM	c/ de Santa Eugènia, 91	82,8
DIMARTS 26	FEMA02WM	c/ de la Mare de Déu de la Salut, 43	65,3
DIJOURS 28	FEMA02WM	c/ de Joan Masó, 14	50,8
DIJOURS 28	FEMA06WM	Trv. Santa Eugènia, 1	139,5
DIJOURS 28	FEMA06WM	Ctra. de Costabona, 46	145,5
DIJOURS 28	FEMA06WM	c/ de Manuel Viñas, 11	28,1
DIJOURS 28	FEMA06WM	c/ de Joan Gaspar Roig, 2	57,0



### Postservei

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

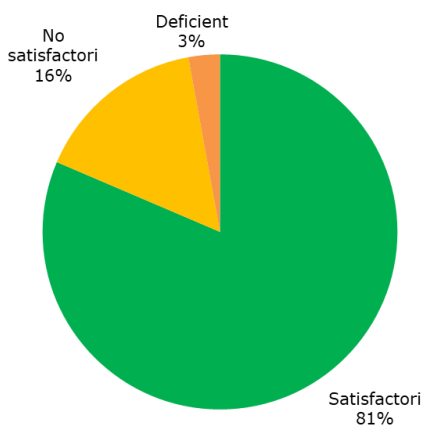
L'indicador de qualitat del postservei (després de netejar): De 0 a 20, satisfactori; de 21 a 30, no satisfactori; de 31 a 45, deficient, i més de 46 correspondria a un servei inacceptable.

**Resultats Postservei Març:**

<b>DATA</b>	<b>PLÀNOL</b>	<b>ADREÇA</b>	<b>ÍNDEX</b>
DIVENDRES 1	FEXC24NM	c/ de la Maçana, 35	<b>105,8</b>
DILLUNS 4	FEMA02WM	c/ de la Mare de Déu de la Salut, 33	<b>20,5</b>
DILLUNS 4	FEMA02WM	c/ de Santa Eugènia, 101	<b>31,1</b>
DILLUNS 4	FEMA01WM	c/ del Bassegoda, 10	<b>57,5</b>
DILLUNS 4	FEMA01WM	c/ de la Sèquia Monar, 1	<b>37,5</b>
DILLUNS 4	FEMA01WM	c/ de Santa Eugènia, 149	<b>30,8</b>
DILLUNS 4	FEMA01WM	Pl. Leonor Joher Besalú, 3	<b>69,2</b>
DILLUNS 4	FEMA06WM	c/ de la Maçana, 72	<b>99,5</b>
DIMARTS 5	FEMA06WM	Trv. Santa Eugènia, 39	<b>78,8</b>
DIMARTS 5	FEMA06WM	Psg de Santa Eugènia, 2	<b>91,7</b>
DIMARTS 5	FEMA06WM	c/ de Félix Lope de Vega, 3	<b>129,2</b>
DIMARTS 5	FEMA06WM	c/ del Turó, 3	<b>83,0</b>

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DIMARTS 5	FEMA06WM	c/ del Turó, 7	65,0
DIMARTS 5	FEMA02WM	c/ de Marfà, 1	27,5
DIMARTS 5	FEMA02WM	c/ d'Orient, 4	25,8
DIMARTS 5	FEMA02WM	c/ de la Maçana, 7	81,5
DIMECRES 6	FEMA01WM	c/ del Puigmal, 20	54,5
DIMECRES 6	FEMA01WM	c/ de la Maçana, 64	81,0
DIMECRES 6	FEMA01WM	c/ de la Maçana, 56	23,5
DIMECRES 6	FEMA01WM	c/ del Bassegoda, 2	50,5
DIMECRES 6	FEMA01WM	Av. de Santa Eugènia, 157	55,0
DISSABTE 9	FEMA01WM	Pl. Santa Eugènia, 2	58,5
DISSABTE 9	FEMA01WM	c/ de les Agudes, 12	4,5
DIMARTS 12	FEMA06WM	c/ de Santa Eugènia, 240	48,5
DIMARTS 12	FEMA06WM	Parc de Núria Teres	23,2
DIMARTS 12	FEMA06WM	c/ de la Maçana, 73	91,3
DIMARTS 12	FEMA01WM	c/ Bassegoda, 16	68,8
DIMARTS 12	FEMA01WM	c/ de Puigmal, 12	34,5
DIMECRES 13	FEMA01WM	c/ de Montnegre, 14	25,5
DIMECRES 13	FEMA01WM	c/ del Montseny, 55	37,0
DIMECRES 13	FEMA01WM	c/ de les Agudes, 23	92,0
DIMECRES 13	FEMA06WM	c/ del Turó, 25	135,9
DIMECRES 13	FEMA06WM	Pg. de Santa Eugènia, 7	58,3
DIJOUS 14	FEMA02WM	c/ d'Orient, 9	46,0
DIJOUS 14	FEMA02WM	c/ del Montseny, 1	156,0
DIJOUS 14	FEMA02WM	c/ de Sant Sebastià, 9	59,5
DIJOUS 14	FEMA02WM	c/ de Gavarres, 9	23,8
DIJOUS 14	FEMA02WM	c/ de Francesc Esival Cisa, 1	85,0
DIJOUS 14	FEMA02WM	c/ de Baix, 5	148,3
DILLUNS 18	FEMA01WM	Ctra. de Costabona, 2	69,5
DILLUNS 18	FEMA01WM	c/ de Puigmal, 1	34,1
DILLUNS 18	FEMA01WM	c/ de les Agudes, 1	52,9
DILLUNS 18	FEMA06WM	Ctra. de Costabona, 33	71,7
DILLUNS 18	FEMA06WM	Ctra. de Costabona, 43	121,3
DILLUNS 18	FEMA06WM	Parc de Núria Teres	102,5
DILLUNS 18	FEMA06WM	Trv. Santa Eugènia, 31	35,0
DILLUNS 18	FEMA01WM	c/ de Santa Eugènia, 208	112,5
DIJOUS 21	FEMA02WM	c/ de Joan Masó, 1	74,0
DIJOUS 21	FEMA02WM	c/ de Marfà, 1	57,5
DIJOUS 21	FEMA02WM	c/ de Santa Eugènia, 114	198,2
DILLUNS 25	FEMA01WM	c/ de Santa Eugènia, 151	77,5
DILLUNS 25	FEMA01WM	c/ de Maçana, 35	74,5
DILLUNS 25	FEMA01WM	c/ de Maçana, 47	99,0
DILLUNS 25	FEMA01WM	c/ Conflent, 1	36,0
DILLUNS 25	FEMA01WM	Pl. de Santa Eugènia, 2	34,5
DILLUNS 25	FEMA01WM	c/ de Maçana, 56	107,5
DILLUNS 25	FEMA01WM	c/ de Maçana, 72	30,0
DILLUNS 25	FEMA06WM	c/ del Montseny, 75	58,0
DILLUNS 25	FEMA06WM	c/ de Maçana, 84	84,0
DIMARTS 26	FEMA02WM	c/ Güell, 122	77,5
DIMARTS 26	FEMA02WM	c/ Güell, 128	54,0

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DIMARTS 26	FEMA02WM	c/ de Maçana, 2	84,0
DIMARTS 26	FWMA02WM	c/ de Garrotxa, 6	123,8
DIMARTS 26	FEMA02WM	c/ de Santa Eugènia, 91	82,8
DIMARTS 26	FEMA02WM	c/ de la Mare de Déu de la Salut, 43	65,3
DIJOUS 28	FEMA02WM	c/ de Joan Masó, 14	50,8
DIJOUS 28	FEMA06WM	Trv. Santa Eugènia, 1	139,5
DIJOUS 28	FEMA06WM	Ctra. de Costabona, 46	145,5
DIJOUS 28	FEMA06WM	c/ de Manuel Viñas, 11	28,1
DIJOUS 28	FEMA06WM	c/ de Joan Gaspar Roig, 2	57,0

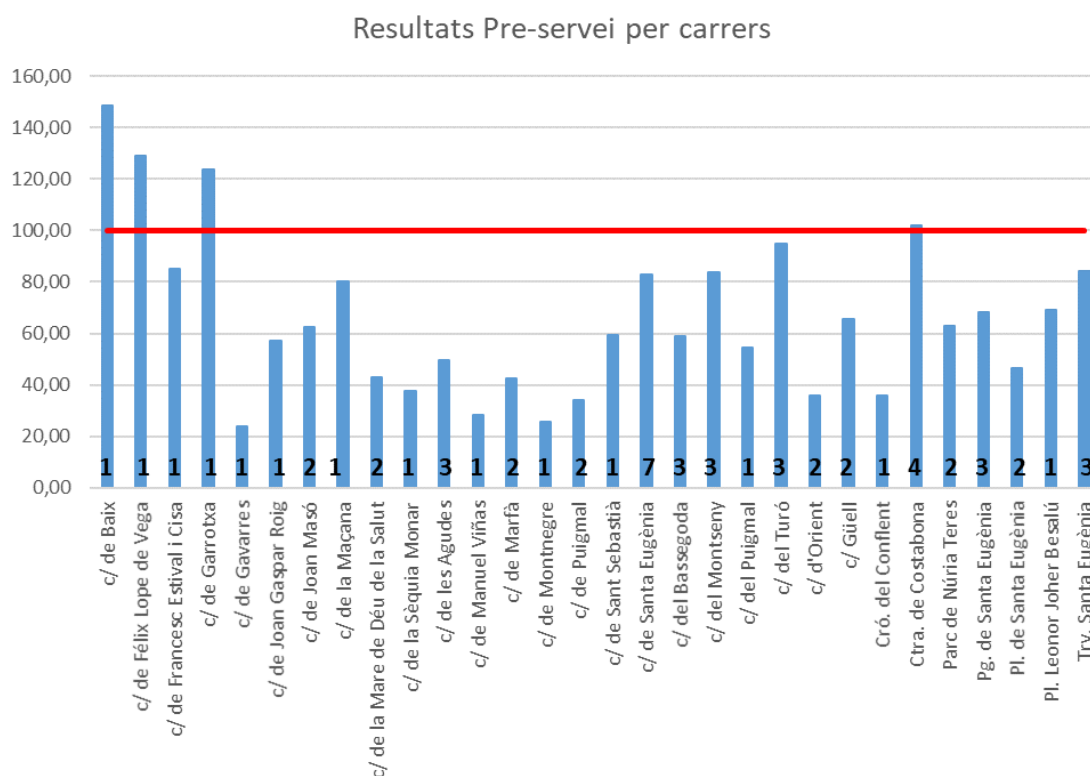


Aquest mètode dona resultats quantitius, el que permet fer un seguiment en el temps de la seva evolució, i per tant, analitzar la tendència de l'empresa.

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 Març

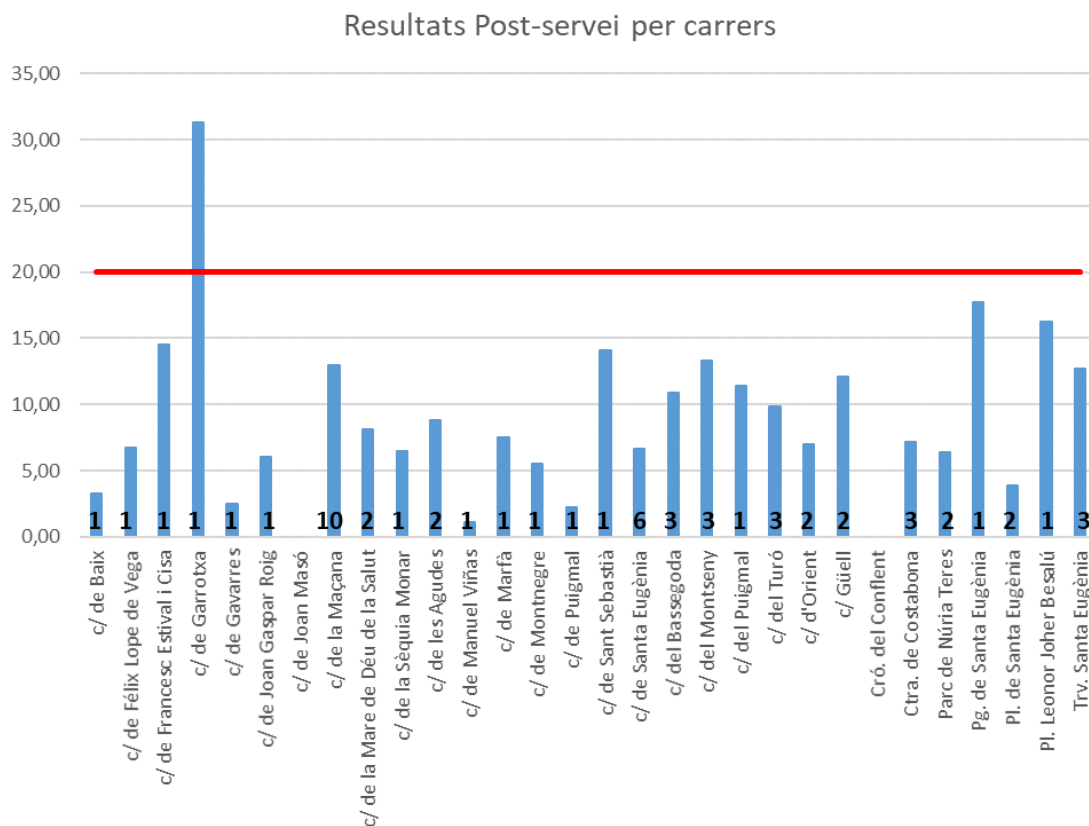
A continuació, podeu comprovar les dades de les inspeccions per carrers del mes de Març.



El valor que apareix a les barres és el nombre d'inspeccions totals realitzades per carrer en el mes objecte d'estudi. En general els carrers més llargs presenten més inspeccions, amb l'objectiu de cobrir el màxim nombre de tres de carrer diferents. S'observa una gran variabilitat de resultat entre carrers, i només s'ha superat el llindar de satisfactori (100) en 4 casos.

Aquesta gran variabilitat en els resultats pot provocar que en el cas de fer inspeccions puntuals els resultat siguin molt diferents, depenent del tram de carrer inspeccionat.





El valor que apareix a les barres és el nombre d'inspeccions totals realitzades per carrer en el mes objecte d'estudi. En general els carrers més llargs presenten més inspeccions, amb l'objectiu de cobrir el màxim nombre de tres de carrer diferents. S'observa que gran part dels carrers inspeccionats presenten resultats inferiors al llindar del satisfactori, superant-lo només en un cas.

Aquesta gran variabilitat en els resultats pot provocar que en el cas de fer inspeccions puntuals els resultat siguin molt diferents, depenent del tram de carrer inspeccionat.

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.