

Control de qualitat de la neteja viària a Girona

Novembre 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.

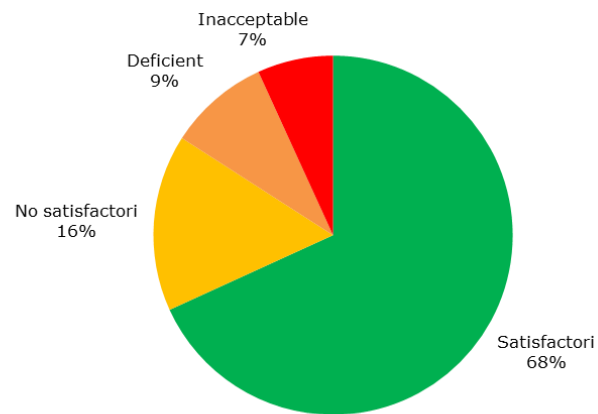
Preservei

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

L'indicador de qualitat del 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 Novembre:

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DISSABTE 2	FEXC261M	c/ Santa Eugènia, 185	152,1
DISSABTE 2	BEXC18KM	c/ Bonastruc de Porta, 29	11,7
DISSABTE 2	BEMA02WM	c/ Nou, 37	37,5
DILLUNS 4	BEMA02WM	c/ Francesc Eiximenis, 4	91,7
DILLUNS 4	BEMA01WM	Pl. Jaume Vicens Vives	102,4
DIMECRES 6	CEMA08RM	c/ Taialà, 2	58,0
DIMECRES 6	CEMA09RM	Pl. Aneto	230,6
DIMECRES 6	CEMA11RM	Pl. Mossèn Josep Iglésias (davant del CAP)	69,6
DISSABTE 9	FEMA02WM	c/ Santa Eugènia, 103	114,2
DISSABTE 9	FEMA01WM	Pl. de Santa Eugènia (zona petanca)	399,0
DISSABTE 9	FEXC261M	c/ Agudes, 16	111,9
DILLUNS 11	FEMA02WM	c/ Garrotxa, 1	29,6
DILLUNS 11	EEXC09SM	c/ Santiago Rusinyol, 26	336,1
DIMARTS 12	BEMA04WM	c/ Sant Antoni Claret, 11	87,5
DIMARTS 12	BEMA04WM	c/ Bacia, 6	150,0
DIMARTS 12	AEMA04BM	c/ Portal Nou, 20	49,2
DIMECRES 13	CEMA01EM	c/ Pont Major, 17	71,5
DIMECRES 13	CEMA01EM	c/ Pont Major, 18	251,5
DIJOUS 14	DEMA04RM	c/ Reggio Emilia, 45	73,2
DIJOUS 14	DEMA05RM	c/ Sant Miquel, 31	64,5
DIVENDRES 15	BEMA06EM	c/ Font del Rei (costat riu)	112,5
DIVENDRES 15	BEMA05EM	c/ Maragall, 52	82,1
DILLUNS 18	BEMA02WM	c/ de la Sèquia, 5	64,6
DIMARTS 19	BEMA01WM	c/ Bonastruc de Porta, 19	41,4
DIMARTS 19	CEMA06RM	c/ Valentí Almirall, 16	33,0
DIMARTS 19	CEMA06RM	Camí de la Font de l'Abat, 23	12,5
DIMARTS 19	CEXC27JM	Ctra. Taialà, 84	65,4
DIMECRES 20	IEMA03CM	c/ Germans Lumière, 34	122,0
DIJOUS 21	FEXC22KM	c/ Maçana, 69	110,6
DIJOUS 21	FEMA06WM	c/ Montseny, 86	208,8
DIJOUS 21	FEMA06WM	c/ Montseny, 81	79,0
DIJOUS 21	FEMA03WM	c/ de Pedraforca	74,2
DIVENDRES 22	HEMA01EM	Grup Girona per girona	182,3
DIVENDRES 22	HEMA02EM	Plaça de La Ciutat de Figueres	14,6
DILLUNS 25	CEMA10RM	Ctra. Taialà, 38	62,5
DILLUNS 25	CEMA10RM	c/ Josep M. Prat, 8	51,3
DILLUNS 25	CEMA11RM	Grup dels Germans Sàbat, 234	47,5
DIMARTS 26	CEMA04LM	c/ Berenguer Carnicer	15,8
DIMARTS 26	BEMA01WM	Av. Ramon Folch, 9	62,8
DIMARTS 26	BEMA02WM	Pl. Independència	36,5
DIMARTS 26	AEMA02BM	c/ dels Alemanys, 6	29,2
DIMARTS 26	AEMA01BM	c/ de Santa Llúcia, 3	42,5
DIMECRES 27	EEMA01EM	c/ del Riu Güell. 15	62,5
DIVENDRES 29	CEMA05LM	Pl. Sant Ponç, 1	87,5



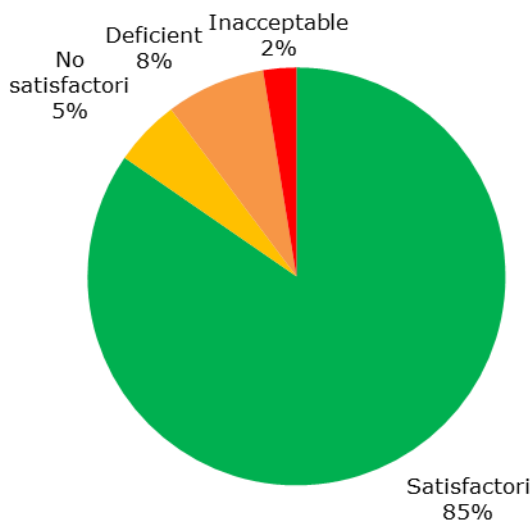
Postservei

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 Novembre:

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DISSABTE 2	FEXC261M	c/ Santa Eugènia, 185	37,3
DISSABTE 2	BEXC18KM	c/ Bonastruc de Porta, 29	1,2
DISSABTE 2	BEMA02WM	c/ Nou, 37	6,3
DILLUNS 4	BEMA02WM	c/ Francesc Eiximenis, 4	7,5
DILLUNS 4	BEMA01WM	Pl. Jaume Vicens Vives	9,1
DIMECRES 6	CEMA08RM	c/ Taialà, 2	14,4
DIMECRES 6	CEMA09RM	Pl. Aneto	60,4
DIMECRES 6	CEMA11RM	Pl. Mossèn Josep Iglésias (davant del CAP)	4,9
DISSABTE 9	FEMA02WM	c/ Santa Eugènia, 103	16,3
DISSABTE 9	FEMA01WM	Pl. de Santa Eugènia (zona petanca)	19,2
DISSABTE 9	FEXC261M	c/ Agudes, 16	12,8
DILLUNS 11	FEMA02WM	c/ Garrotxa, 1	7,0
DILLUNS 11	EEXC09SM	c/ Santiago Rusinyol, 26	21,9
DIMARTS 12	BEMA04WM	c/ Bacia, 6	41,0
DIMARTS 12	AEMA04BM	c/ Portal Nou, 20	10,3
DIMECRES 13	CEMA01EM	c/ Pont Major, 17	7,2
DIMECRES 13	CEMA01EM	c/ Pont Major, 18	18,8
DIJOUS 14	DEMA04RM	c/ Reggio Emilia, 45	9,5
DIVENDRES 15	BEMA06EM	c/ Font del Rei (costat riu)	32,3
DIVENDRES 15	BEMA05EM	c/ Maragall, 52	22,6
DILLUNS 18	BEMA02WM	c/ de la Sèquia, 5	12,5
DIMARTS 19	BEMA01WM	c/ Bonastruc de Porta, 19	11,0
DIMARTS 19	CEMA06RM	Camí de la Font de l'Abat, 23	1,4
DIMARTS 19	CEXC27JM	Ctra. Taialà, 84	3,0
DIMECRES 20	IEMA03CM	c/ Germans Lumière, 34	16,1
DIJOUS 21	FEXC22KM	c/ Maçana, 69	9,6
DIJOUS 21	FEMA06WM	c/ Montseny, 86	17,3
DIJOUS 21	FEMA06WM	c/ Montseny, 81	17,0
DIJOUS 21	FEMA03WM	c/ de Pedraforca	13,0
DIVENDRES 22	HEMA01EM	Grup Girona per girona	7,5
DILLUNS 25	CEMA10RM	c/ Josep M. Prat, 8	9,4
DILLUNS 25	CEMA11RM	Grup dels Germans Sàbat, 234	4,3
DIMARTS 26	CEMA04LM	c/ Berenguer Carnicer	2,8
DIMARTS 26	BEMA01WM	Av. Ramon Folch, 9	5,5
DIMARTS 26	AEMA02BM	c/ dels Alemanys, 6	4,8
DIMARTS 26	AEMA01BM	c/ de Santa Llúcia, 3	4,9
DIMECRES 27	EEMA01EM	c/ del Riu Güell. 15	9,7
DIVENDRES 29	CEMA05LM	Pl. Sant Ponç, 1	13,4
DIVENDRES 29	CEMA08RM	c/ Can Massa, 62	1,9



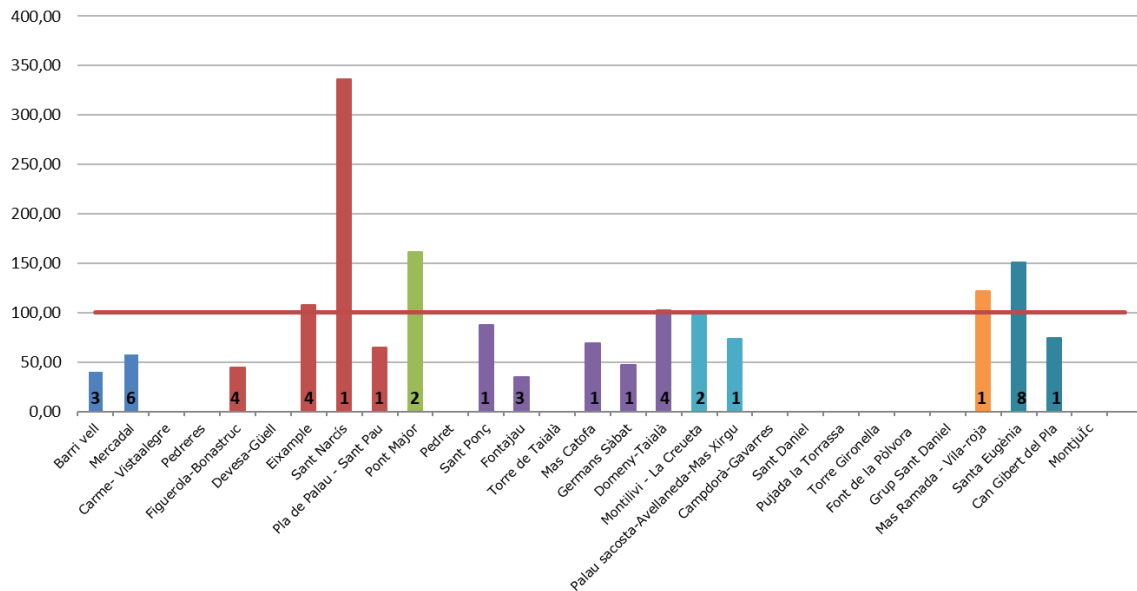
Aquest mètode dona resultats quantitius, el que permet fer un seguiment en el temps de la seva evolució, i per tant, analitzar la tendència de l'empresa.

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 Novembre

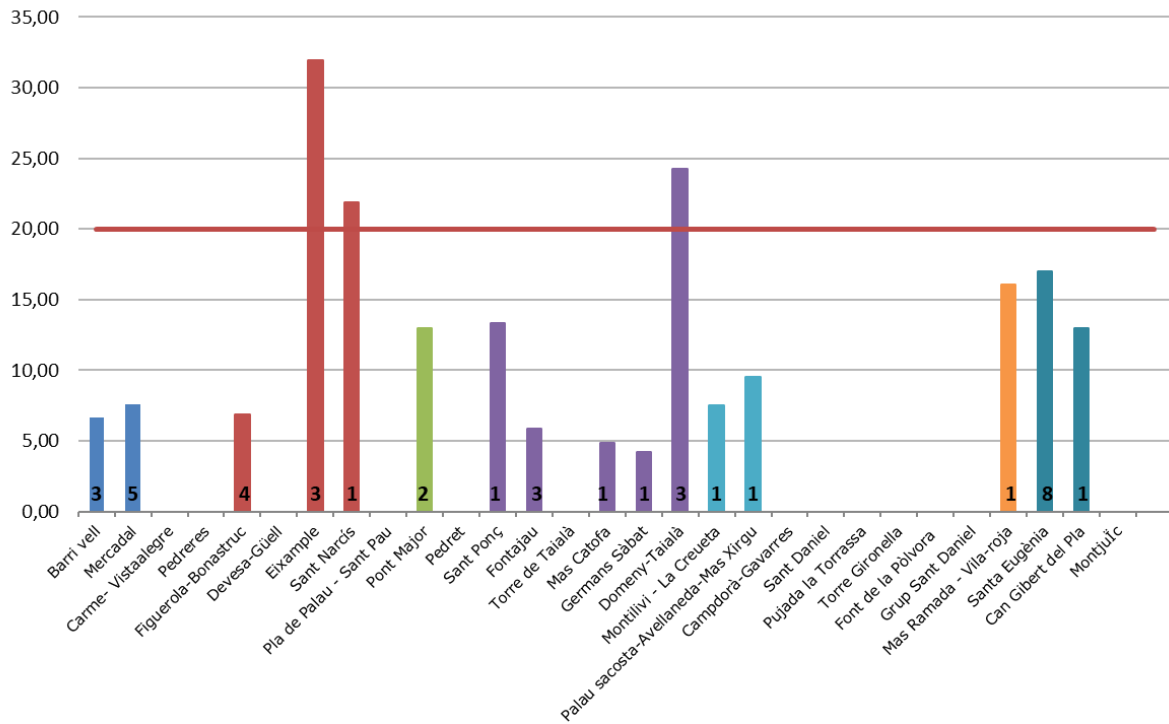
A continuació, podeu comprovar les dades de les inspeccions per barris del mes de Novembre. Amb la informació recollida es constata que abans de fer la neteja viària, els barris de Pont Major, Pedret, Font de la Pòlvora, Fontajau, Mas Catofa, Santa Eugènia, Devesa – Güell, Figuerola – Bonastruc, Barri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

NOVEMBRE 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.

NOVEMBRE 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.