

## Control de qualitat de la neteja viària a Girona

**Octubre 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.

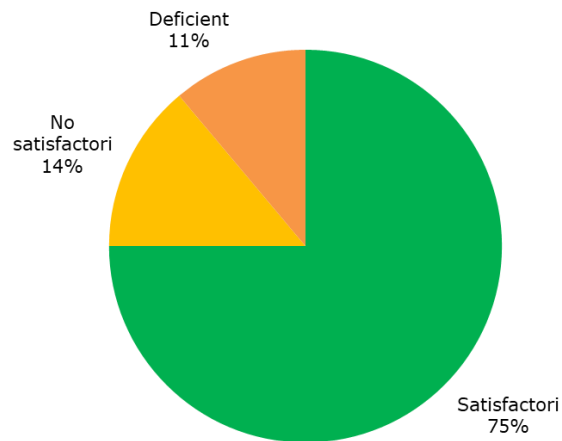
### Preservei

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 Octubre:**

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DIMECRES 2	CEMA09RM	c/ del Cervino, 2	58,2
DIMECRES 2	CEMA11RM	c/ dels Germans Sàbat, 74	23,0
DIMECRES 2	CEMA10RM	c/ de Cartellà, 25	37,5
DIJOURS 3	FEMA02WM	c/ de Marfà, 1	232,5
DIVENDRES 4	CEMA05LM	Plaça Sant Ponç, 3	159,5
DIUMENGE 13	BEMA02WM	c/ Fontanilles, 1	76,7
DIUMENGE 13	AEMA02BM	Pl. Catalunya, 22	95,0
DIUMENGE 13	AEMA02BM	Pl. Catalunya, 1	89,5
DILLUNS 14	BEMA01WM	c/ Jeroni Real de Fontclara, 4	88,0
DILLUNS 14	BEMA02WM	Pl. Independència, 11	32,5
DILLUNS 14	BEMA03XM	c/ Jaume I, 88	18,2
DIMARTS 15	FEMA01WM	c/ Agudes, 18	135,4
DIMARTS 15	FEMA06WM	c/ Montseny, 81	84,5
DIMARTS 15	FEMA04WM	c/ Finestrelles, 16	70,7
DIMARTS 15	FEMA03WM	c/ Campcardós, 58	22,9
DIMECRES 16	DEMA05RM	c/ Barcelona, 159	169,2
DIMECRES 16	DEMA04RM	c/ Empúries, 15	17,1
DILLUNS 21	CEMA10RM	Ctra Taialà, 75	97,5
DILLUNS 21	CEMA09RM	c/ Josep Maria Prat, 3	27,9
DIJOURS 24	FEMA01WM	c/ Guillerries, 3	70,8
DIJOURS 24	FEMA06WM	c/ del Turó, 5	63,3
DIJOURS 24	FEMA02WM	c/ Santa Eugènia, 99	40,0
DIJOURS 24	EEMA07EM	c/ Ramon Muntaner, 16	92,5
DIVENDRES 25	HEMA01EM	c/ Emili Grahit, 62	49,3
DISSABTE 26	BEMA01WM	c/ Jeroni Real de Fontclara (jutjat)	105,0
DISSABTE 26	BEMA02WM	Pl. Independència, 7	38,3
DISSABTE 26	BEXC17UM	c/ Nou, 33	195,2
DILLUNS 28	EEXC09SM	c/ Riu Güell (amb c/ Sant Eugènia)	99,0
DILLUNS 28	FEMA06WM	c/ Agudes, 25	148,5
DILLUNS 28	FEMA01WM	Pl. Santa Eugènia	64,0
DIMECRES 30	BEMA08BM	Pl. Marques de Camps	63,5
DIMECRES 30	EEMA02EM	c/ Bernat Boades, 1	117,8
DIMECRES 30	EEMA02EM	c/ Bernat Boades, 25	34,4
DIJOURS 31	BEXC18KM	c/ Jeroni Real, 2	122,5
DIJOURS 31	BEMA04WM	c/ Jaume I, 82	39,0
DIJOURS 31	BEMA03XM	c/ Jaume I, 54	24,5



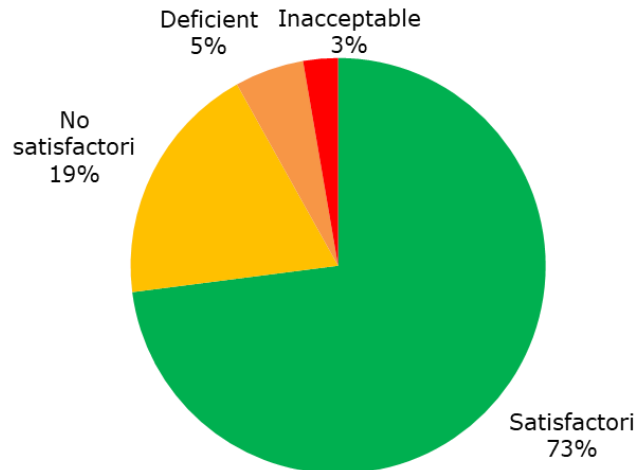
### Postservei

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 Octubre:**

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DIMECRES 2	CEMA09RM	c/ del Cervino, 2	14,6
DIMECRES 2	CEMA11RM	c/ dels Germans Sàbat, 74	5,7
DIMECRES 2	CEMA10RM	c/ de Cartellà, 25	5,3
DIJOURS 3	FEMA02WM	c/ de Marfà, 1	57,8
DIVENDRES 4	CEMA05LM	Plaça Sant Ponç, 3	32,3
DIUMENGE 13	BEMA02WM	c/ Fontanilles, 1	21,0
DIUMENGE 13	AEMA02BM	Pl. Catalunya, 22	20,1
DIUMENGE 13	AEMA02BM	Pl. Catalunya, 1	17,3
DIUMENGE 13	BEMA01WM	c/ Jeroni Real de Fontclara, 4	21,2
DILLUNS 14	BEMA02WM	Pl. Independència, 11	16,5
DILLUNS 14	BEMA03XM	c/ Jaume I, 88	4,3
DILLUNS 14	FEMA01WM	c/ Agudes, 18	4,2
DIMARTS 15	FEMA06WM	c/ Montseny, 81	21,7
DIMARTS 15	FEMA04WM	c/ Finestrelles, 16	20,4
DIMARTS 15	FEMA03WM	c/ Campcardós, 58	11,5
DIMARTS 15	DEMA05RM	c/ Barcelona, 159	2,5
DIMECRES 16	DEMA04RM	c/ Empúries, 15	30,8
DILLUNS 21	CEMA10RM	Ctra Taialà, 75	21,8
DILLUNS 21	CEMA09RM	c/ Josep Maria Prat, 3	4,2
DIJOURS 24	FEMA01WM	c/ Guillerries, 3	10,0
DIJOURS 24	FEMA06WM	c/ del Turó, 5	12,5
DIJOURS 24	FEMA02WM	c/ Santa Eugènia, 99	5,6
DIJOURS 24	EEMA07EM	c/ Ramon Muntaner, 16	15,8
DIVENDRES 25	HEMA01EM	c/ Emili Grahit, 62	9,9
DISSABTE 26	BEMA01WM	c/ Jeroni Real de Fontclara (jutjat)	11,0
DISSABTE 26	BEMA02WM	Pl. Independència, 7	5,7
DISSABTE 26	BEXC17UM	c/ Nou, 33	12,5
DILLUNS 28	EEXC09SM	c/ Riu Güell (amb c/ Sant Eugènia)	21,3
DILLUNS 28	FEMA06WM	c/ Agudes, 25	16,2
DILLUNS 28	FEMA01WM	Pl. Santa Eugènia	15,1
DIMECRES 30	BEMA08BM	Pl. Marques de Camps	15,9
DIMECRES 30	EEMA02EM	c/ Bernat Boades, 1	23,7
DIMECRES 30	EEMA02EM	c/ Bernat Boades, 25	8,0
DIJOURS 31	BEXC18KM	c/ Jeroni Real, 2	5,5
DIJOURS 31	BEMA04WM	c/ Jaume I, 82	8,3
DIJOURS 31	BEMA03XM	c/ Jaume I, 54	4,4

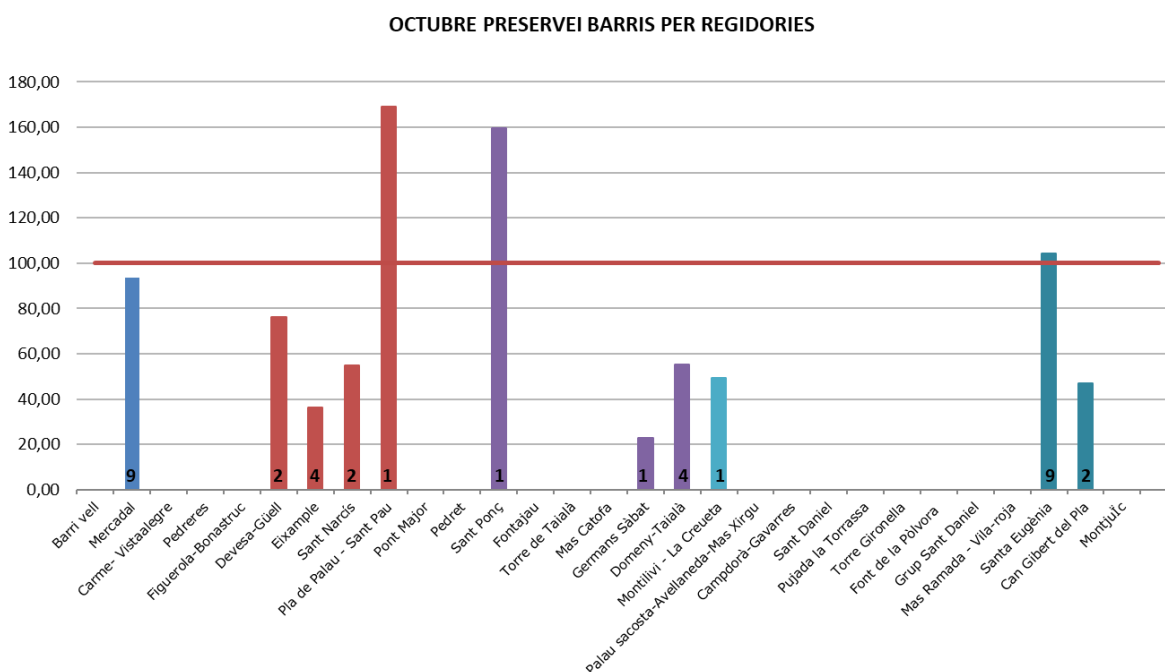


Aquest mètode dona resultats quantitius, el que permet fer un seguiment en el temps de la seva evolució, i per tant, analitzar la tendència de l'empresa.

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.

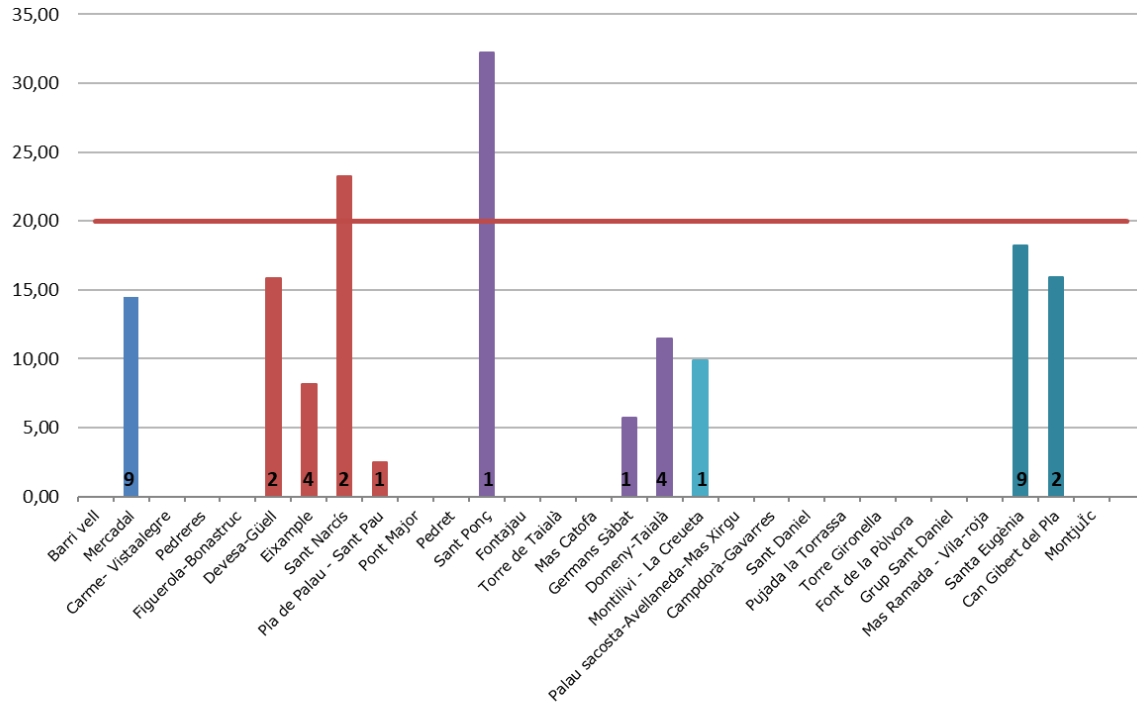
### Dades del mes Octubre

A continuació, podeu comprovar les dades de les inspeccions per barris del mes d'Octubre. 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.



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 llinard 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.

OCTUBRE 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.