

Control de qualitat de la neteja viària a Girona

Setembre 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.

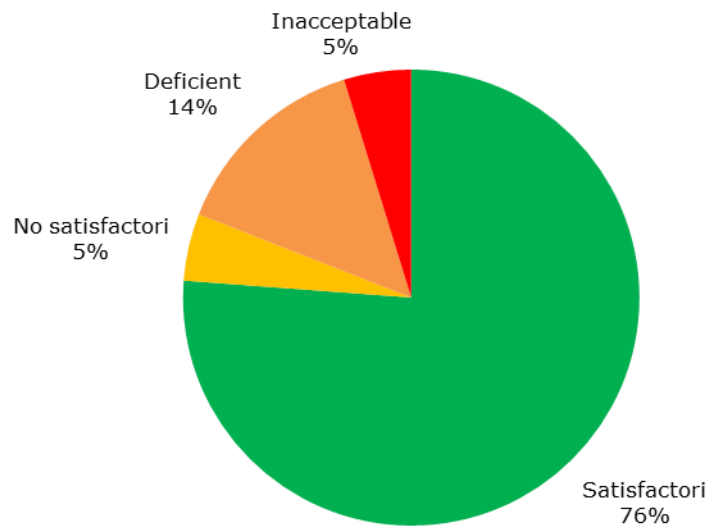
Preservei

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

L'indicador de qualitat del 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.

Resultats Preservei Setembre:

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DIMARTS 3	CEMA04LM	c/ de Joan Josep Tharrats, 7	11,5
DIMARTS 3	BEMA02WM	c/ de Ramon Folch, 2	64,2
DIMARTS 3	BEMA03WM	Pont de Pedra, 1	46,9
DIMARTS 3	BEMA03WM	c/ de Joan Maragall, 1	55,0
DIMARTS 3	AEMA02BM	Pujada del Rei Martí	26,7
DIMECRES 4	CEMA01EM	c/ del Pont Major, 14	92,5
DIMECRES 4	CEMA02RM	c/ de la Illa de Formentera, 38	18,3
DIMECRES 4	CEMA06RM	c/ de Valenti Almirall, 33	26,1
DIJOUS 5	FEMA04WM	c/ del Riu Güell, 182	175,2
DIJOUS 5	FEMA03WM	c/ d'Alfons Moré, 1	120,0
DILLUNS 9	CEXC29SM	c/ Manuel de Pedrolo	166,5
DILLUNS 9	DEMA01RM	c/ de la Creu, 24	32,5
DILLUNS 9	BEMA03WM	Av. Sant Francesc, 1	32,4
DIVENDRES 13	BEMA06EM	c/ Manel de Quer, 9	30,8
DIVENDRES 13	EEMA02EM	c/ Barcelona, 35	139,1
DIVENDRES 13	BEMA05EM	c/ Joan Maragall, 56	28,8
DISSABTE 14	FEMA04WM	c/ Sant Sebastià, 45	62,6
DILLUNS 16	CEMA08RM	c/ Riera Rimau, 23	47,0
DILLUNS 16	CEMA04LM	Paseig de la Devesa (parking La Copa)	60,7
DILLUNS 16	CEXC29SM	c/ Valentí Almirall	60,0
DIMARTS 17	CEMA07RM	Rambla Xavier Cugat, 1	232,5
DIMARTS 17	BEMA02WM	Pl. Independència, 11	41,7
DIMARTS 17	BEMA04WM	Pl. Calvet i Rubalcaba, 3	36,6
DIMECRES 18	CEMA05LM	c/ Josep Trueta	61,0
DIMECRES 18	EEMA07EM	c/ Pare Coll, 4	178,0
DIJOUS 19	EEMA02EM	Pl. Poeta Marquina, 9	77,0
DIJOUS 19	EEMA02EM	c/ Ferràn Soldevila, 2	42,3
DIJOUS 19	AEMA04BM	c/ Sant Josep, 5	62,5
DIVENDRES 20	BEMA06EM	c/ de la Creu, 52 (davant escola)	64,6
DIVENDRES 20	BEMA05EM	c/ Joan Maragall, 52	63,6
DIVENDRES 20	AEMA05XM	c/ Morató i Grau, 2	45,9
DIMARTS 24	BEMA02WM	Passeig del General Mendoza, 7	23,1
DIMARTS 24	BEXC16JM	c/ de La Salle, 1	484,2
DIMECRES 25	IEMA03CM	Grup Vilaroja, 64	95,8
DIJOUS 26	AEMA03BM	Rambla de la Llibertat, 18	59,4
DIJOUS 26	BEMA06EM	c/ del Migdia, 22	40,6
DIJOUS 26	BEMA05EM	c/ de La Salle, 17	19,2
DISSABTE 28	FEXC24NM	c/ Mare de Déu de la Salut, 32	245,0
DISSABTE 28	EEMA07EM	Passeig Olot, 13	83,8
DILLUNS 30	FEMA06WM	c/ del Turó, 24	154,5
DILLUNS 30	EEXC09SM	c/ de Ramon Muntaner, 11	64,5
DILLUNS 30	EEXC09SM	Passeig d'Olot, 18 (FEDAC)	293,1



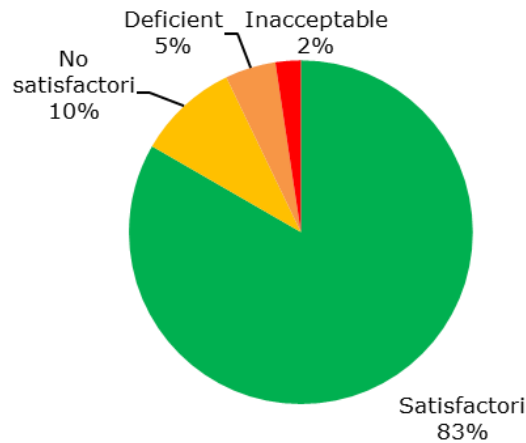
Postservei

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 Setembre:

DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
DIMARTS 3	BEMA02WM	c/ de Ramon Folch, 2	7,8
DIMARTS 3	BEMA03WM	Pont de Pedra, 1	11,6
DIMARTS 3	BEMA03WM	c/ de Joan Maragall, 1	5,1
DIMARTS 3	AEMA02BM	Pujada del Rei Martí	3,5
DIMECRES 4	CEMA01EM	c/ del Pont Major, 14	18,3
DIMECRES 4	CEMA02RM	c/ de la Illa de Formentera, 38	3,0
DIMECRES 4	CEMA06RM	c/ de Valenti Almirall, 33	1,6
DIJOURS 5	FEMA04WM	c/ del Riu Güell, 182	34,3
DIJOURS 5	FEMA03WM	c/ d'Alfons Moré, 1	18,1
DILLUNS 9	CEXC29SM	c/ Manuel de Pedrolo	46,5
DILLUNS 9	DEMA02RM	c/ del Migdia, 133	16,0
DILLUNS 9	DEMA01RM	c/ de la Creu, 24	4,0
DILLUNS 9	BEMA03WM	Av. Sant Francesc, 1	5,7
DIVENDRES 13	BEMA06EM	c/ Manel de Quer, 9	5,5
DIVENDRES 13	EEMA02EM	c/ Barcelona, 35	12,0
DIVENDRES 13	BEMA05EM	c/ Joan Maragall, 56	6,3
DISSABTE 14	FEMA04WM	c/ Sant Sebastià, 45	14,9
DILLUNS 16	CEMA08RM	c/ Riera Rimau, 23	10,5
DILLUNS 16	CEMA04LM	Paseig de la Devesa (parking La Copa)	4,8
DILLUNS 16	CEXC29SM	c/ Valentí Almirall	9,9
DIMARTS 17	CEMA07RM	Rambla Xavier Cugat, 1	14,0
DIMARTS 17	BEMA02WM	Pl. Independència, 11	3,6
DIMARTS 17	BEMA04WM	Pl. Calvet i Rubalcaba, 3	5,1
DIMECRES 18	CEMA05LM	c/ Josep Trueta	2,4
DIMECRES 18	EEMA07EM	c/ Bisbe Sivilla, 1	39,5
DIJOURS 19	EEMA02EM	Pl. Poeta Marquina, 9	7,7
DIJOURS 19	EEMA02EM	c/ Ferràn Soldevila, 2	3,0
DIJOURS 19	AEMA04BM	c/ Sant Josep, 5	16,8
DIVENDRES 20	BEMA06EM	c/ de la Creu, 52 (davant escola)	10,5
DIVENDRES 20	BEMA05EM	c/ Joan Maragall, 52	6,8
DIVENDRES 20	AEMA05WM	c/ Morató i Grau, 2	5,0
DIMARTS 24	BEMA02WM	Passeig del General Mendoza, 7	3,1
DIMARTS 24	BEXC16JM	c/ de La Salle, 1	22,8
DIMECRES 25	IEMA03CM	Grup Vilaroja, 64	7,9
DIJOURS 26	AEMA03BM	Rambla de la Llibertat, 18	15,3
DIJOURS 26	BEMA06EM	c/ del Migdia, 22	7,3
DIJOURS 26	BEMA05EM	c/ de La Salle, 17	4,3
DISSABTE 28	FEXC24NM	c/ Mare de Déu de la Salut, 32	25,0
DISSABTE 28	EEMA07EM	Passeig Olot, 13	22,1
DILLUNS 30	FEMA06WM	c/ del Turó, 24	18,0
DILLUNS 30	EEXC09SM	c/ de Ramon Muntaner, 11	3,6
DILLUNS 30	EEXC09SM	Passeig d'Olot, 18 (FEDAC)	25,6

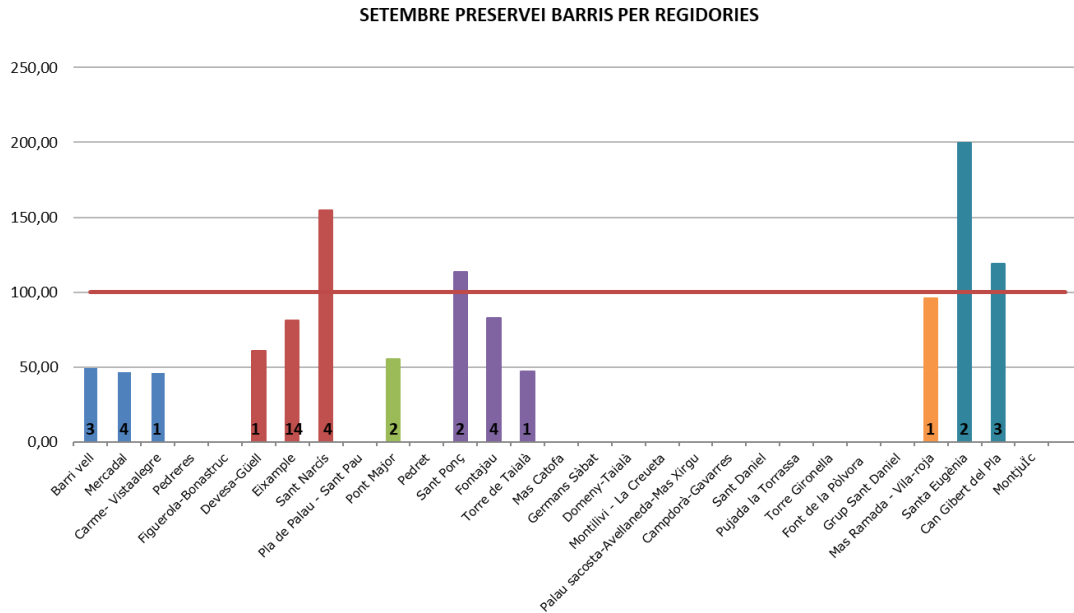


Aquest mètode dona resultats quantitius, el que permet fer un seguiment en el temps de la seva evolució, i per tant, analitzar la tendència de l'empresa.

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.

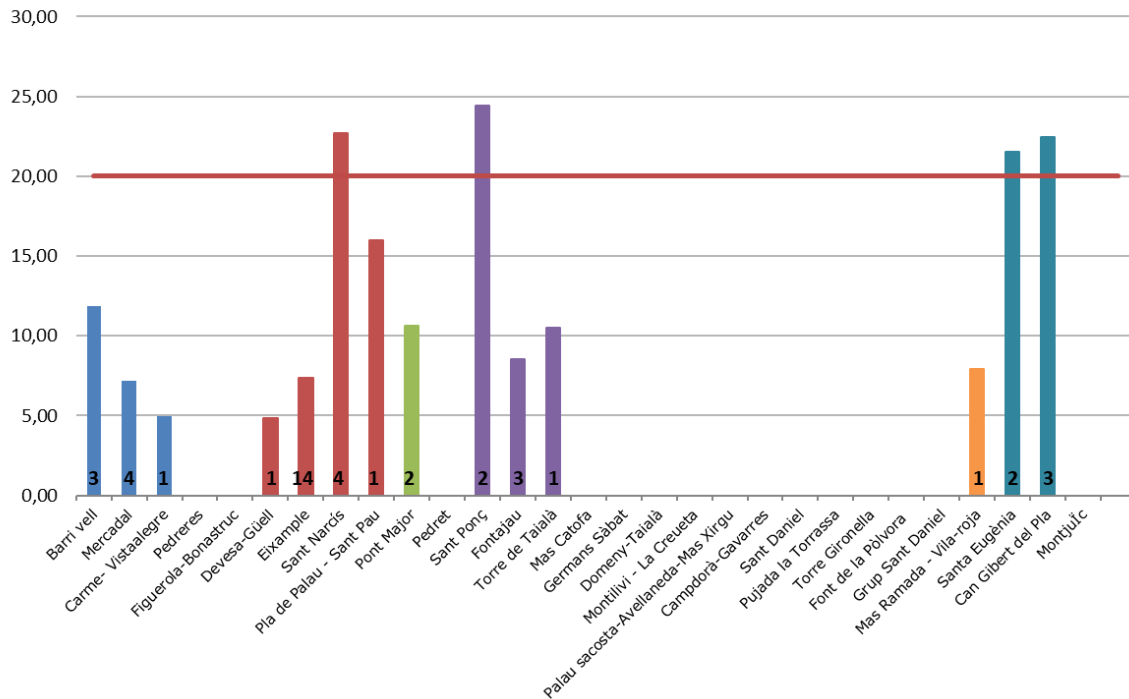
Dades del mes Setembre

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

SETEMBRE 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, reproducible, senzill i, per tant, d'aplicació i comprensió fàcil.