

Control de qualitat de la neteja viària a Girona

Novembre 2017

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.

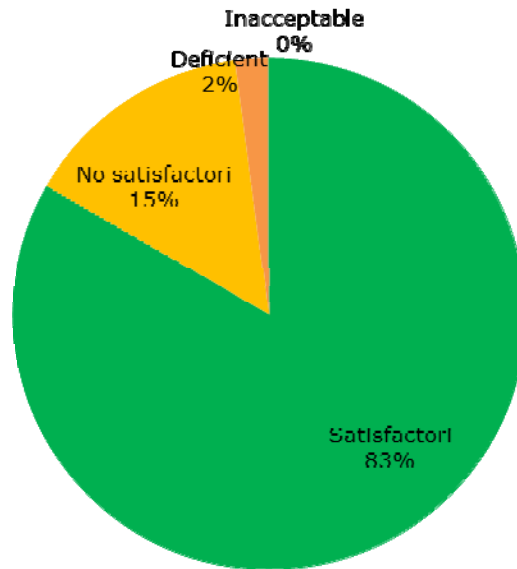
Preservei

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

L'indicador de qualitat del 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 Servei Novembre:

	DATA	PLÀNOL	ADREÇA	ÍNDEX
1	DIJOUS 2	HEMA02EM	c/ d'Anton Agullana, 1	103,8
2	DIJOUS 2	HEMA01EM	c/ d'Andreu Tuyet i Santamaria, 18	73,8
3	DIJOUS 2	CEXC28KM	c/ d'Enric Adroher i Pascual, 1	42,7
4	DIVENDRES 3	BEMA03WM	Plaça de Catalunya, 23	125,0
5	DIVENDRES 3	BEMA02WM	c/ de l'Obra, 4	130,6
6	DIVENDRES 3	BEMA01WM	c/ de Bonastruc de Porta	81,1
7	DILLUNS 6	DEMA02RM	c/ de Jaume Marquès i Casanovas , 8	54,1
8	DILLUNS 6	DEMA03RM	c/ del Marquès de Caldes de Montbui, 98	81,0
9	DIMARTS 7	EEMA04WM	c/ d'Oviedo, 13	65,6
10	DIMARTS 7	EEMA02EM	c/ de Canonge Dorca, 11	54,2
11	DIMARTS 7	EEMA01WM	c/ Ramon Turró, 9	67,5
12	DIMECRES 8	DEMA04RM	c/ de Santiago,22	38,8
13	DIMECRES 8	DEMA05RM	c/ de Joan Maria Pou i Camps, 38	95,0
14	DIMECRES 8	DEMA06EM	c/ de Joan Roca i Pinet	28,0
15	DIJOUS 9	IEMA01CM	Av. de la Font de la Pólvora	95,0
16	DIJOUS 9	IEMA02CM	c/ dels Germans Lumière, 1	78,6
17	DILLUNS 13	DEMA01RM	c/ de Mossèn Baldiri Reixac, 5	40,6
18	DILLUNS 13	BEMA05EM	c/ de Pierre Vilar, 2	89,4
19	DILLUNS 13	BEMA04WM	Rda. de Sant Antoni Maria Claret, 8	73,3
20	DIMARTS 14	JEVN03MM	Pujada a la Torrossa	25,0
21	DIMARTS 14	JEVN03MM	c/ de la Torre Gironella	33,0
22	DIMECRES 15	FEMA01WM	c/ de la Maçana, 44	61,7
23	DIMECRES 15	FEMA02WM	c/ de Mare de Déu de la Salut 33	52,1
24	DIMECRES 15	FEMA03WM	c/ del Montfalgars, 7	87,0
25	DIJOUS 16	FEMA06WM	c/ de les Agudes, 31	29,3
26	DIJOUS 16	FEMA05RM	c/ d'Enric Marquès i Ribalta	199,1
27	DIJOUS 16	FEMA04WM	c/ del Puigneulós, 24	87,5
28	DILLUNS 20	CEMA08RM	c/ de Sant Medir, 103	52,5
29	DILLUNS 20	CEMA09RM	c/ de Josep Maria Prat i Roca, 12	67,7
30	DILLUNS 20	CEMA10RM	c/ de Carles Riba i Bracons, 1	46,7
31	DIMARTS 21	EEMA07EM	c/ de Valladolid, 4	96,9
32	DIMARTS 21	EEMA06EM	Av. de la Hispanitat, 54	54,2
33	DIMARTS 21	EEMA05WM	c/ de Pere Compte, 13	67,5
34	DIMECRES 22	CEMA01EM	c/ de Portlligat, 12	89,6
35	DIMECRES 22	CEMA02RM	c/ de Sardanya, 5	104,9
36	DIMECRES 22	CEMA03LM	c/ de Còrsega	53,1
37	DIJOUS 24	EEXC13KM	Pg. de Ramon Berenguer II, 5	55,4
38	DIJOUS 24	CEXC28KM	Rbla. de Xavier Cugat, 6	84,8
39	DILLUNS 27	AEMA01BM	c/ de Jaume Pons i Martí, 20	82,5
40	DILLUNS 27	AEMA03BM	Pl. del Vi, 11	106,3
41	DILLUNS 27	AEMA02BM	c/ de les Ballesteries, 44	122,9
42	DIMARTS 28	AEMA04BM	Pl. de Catalunya, 5	89,6
43	DIMARTS 28	AEMA05WM	c/ del Carme, 27	26,4
44	DIMARTS 28	BEXC16JM	c/ de la Creu, 11	91,1
45	DIMECRES 29	DEMA05RM	c/ de Santiago, 42	72,5
46	DIMECRES 29	DEMA06EM	c/ de Carles Rahola, 5	56,0
47	DIJOUS 30	CEXC28KM	c/ del Pou de la Torre, 3	102,1
48	DIJOUS 30	HEMA01EM	c/ d'Emili Grahit, 54	90,2



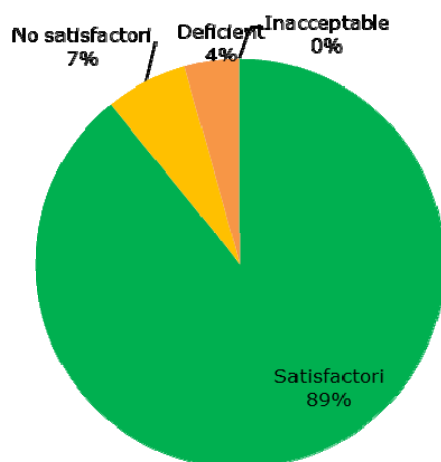
Postservei

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
1	DIJOUS 2	HEMA02EM	c/ d'Anton Agullana, 1	10,0
2	DIJOUS 2	HEMA01EM	c/ d'Andreu Tuyet i Santamaria, 18	11,3
3	DIJOUS 2	CEXC28KM	c/ d'Enric Adroher i Pascual, 1	5,2
4	DIVENDRES 3	BEMA03WM	Plaça de Catalunya, 23	23,8
5	DIVENDRES 3	BEMA02WM	c/ de l'Obra, 4	30,6
6	DIVENDRES 3	BEMA01WM	c/ de Bonastruc de Porta	13,9
7	DILLUNS 6	DEMA02RM	c/ de Jaume Marquès i Casanovas, 8	10,2
8	DILLUNS 6	DEMA03RM	c/ del Marquès de Caldes de Montbui, 98	9,5
9	DIMARTS 7	EEMA04WM	c/ d'Oviedo, 13	8,3
10	DIMARTS 7	EEMA02EM	c/ de Canonge Dorca, 11	4,2
11	DIMARTS 7	EEMA01WM	c/ Ramon Turró, 9	6,7
12	DIMECRES 8	DEMA04RM	c/ de Santiago, 22	6,3
13	DIMECRES 8	DEMA05RM	c/ de Joan Maria Pou i Camps, 38	18,8
14	DIMECRES 8	DEMA06EM	c/ de Joan Roca i Pinet	7,0
15	DIJOUS 9	IEMA01CM	Av. de la Font de la Pólvora	8,3
16	DIJOUS 9	IEMA02CM	c/ dels Germans Lumière, 1	7,1
17	DILLUNS 13	DEMA01RM	c/ de Mossèn Baldiri Reixac, 5	5,0
18	DILLUNS 13	BEMA05EM	c/ de Pierre Vilar, 2	10,2
19	DILLUNS 13	BEMA04WM	Rda. de Sant Antoni Maria Claret, 8	12,0
20	DIMECRES 15	FEMA01WM	c/ de la Maçana, 44	8,6
21	DIMECRES 15	FEMA02WM	c/ de Mare de Déu de la Salut 33	10,4
22	DIMECRES 15	FEMA03WM	c/ del Montfalgars, 7	10,0
23	DIJOUS 16	FEMA06WM	c/ de les Agudes, 31	7,9
24	DIJOUS 16	FEMA05RM	c/ d'Enric Marquès i Ribalta	23,2
25	DIJOUS 16	FEMA04WM	c/ del Puigneulós, 24	6,7
26	DILLUNS 20	CEMA08RM	c/ de Sant Medir, 103	8,8
27	DILLUNS 20	CEMA09RM	c/ de Josep Maria Prat i Roca, 12	44,8
28	DILLUNS 20	CEMA10RM	c/ de Carles Riba i Bracons, 1	11,1
29	DIMARTS 21	EEMA07EM	c/ de Valladolid, 4	8,3
30	DIMARTS 21	EEMA06EM	Av. de la Hispanitat, 54	14,6
31	DIMARTS 21	EEMA05WM	c/ de Pere Compte, 13	13,8
32	DIMECRES 22	CEMA01EM	c/ de Portlligat, 12	6,3
33	DIMECRES 22	CEMA02RM	c/ de Sardanya, 5	18,1
34	DIMECRES 22	CEMA03LM	c/ de Còrsega	9,4
35	DIJOUS 24	EEXC13KM	Pg. de Ramon Berenguer II, 5	4,5
36	DIJOUS 24	CEXC28KM	Rbla. de Xavier Cugat, 6	8,9
37	DILLUNS 27	AEMA01BM	c/ de Jaume Pons i Martí, 20	6,9
38	DILLUNS 27	AEMA03BM	Pl. del Vi, 11	0,0
39	DILLUNS 27	AEMA02BM	c/ de les Ballesteries, 44	27,1
40	DIMARTS 28	AEMA04BM	Pl. de Catalunya, 5	9,4
41	DIMARTS 28	AEMA05WM	c/ del Carme, 27	5,0
42	DIMARTS 28	BEXC16JM	c/ de la Creu, 11	5,4
43	DIMECRES 29	DEMA05RM	c/ de Santiago, 42	8,8
44	DIMECRES 29	DEMA06EM	c/ de Carles Rahola, 5	11,0
45	DIJOUS 30	CEXC28KM	c/ del Pou de la Torre, 3	8,3
46	DIJOUS 30	HEMA01EM	c/ d'Emili Grahit, 54	8,0

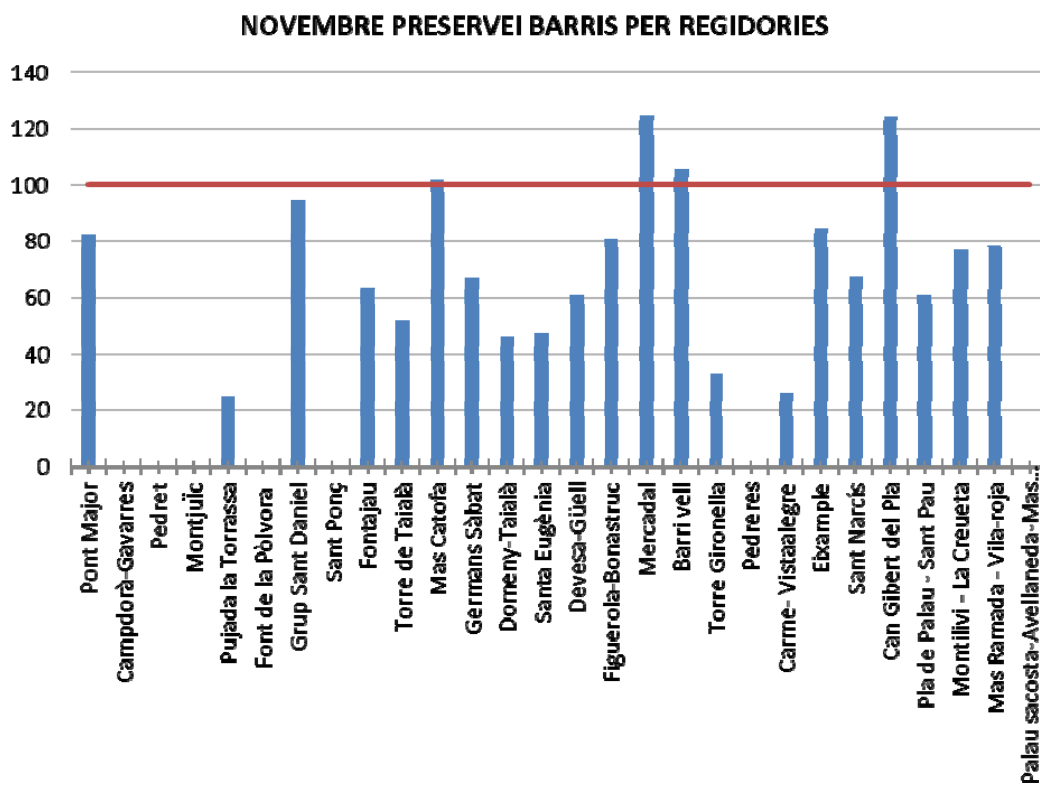


Aquest mètode dona resultats quantitius, el que permet fer un seguiment en el temps de la seva evolució, i per tant, analitzar la tendència de l'empresa.

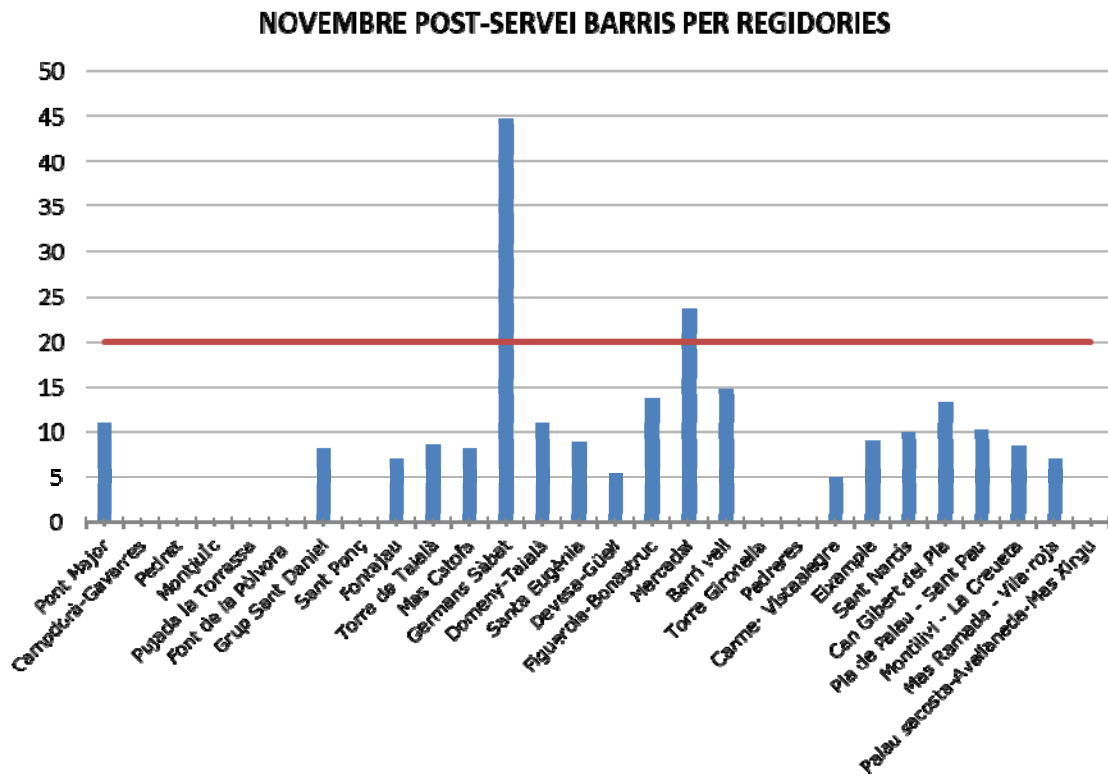
Així doncs, hauria de permetre identificar i corregir aquells defectes que puguin aparèixer durant el desenvolupament del servei i servir per fixar les bases d'un sistema de millora de la qualitat del servei.

Dades del mes 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, Pujada de la Torrassa, Grup Sant Daniel, Fontajau, Torre de Tàlala, Santa Eugènia, Devesa - Güell, Figuerola - Bonastruc, Torre Gironella, Carme - Vistaalegre, Eixample, Sant Narcís, Pla de Palau – Sant Pau, Montilivi – La Creueta, Mas Ramda – Vila-Roja 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, Grup Sant Daniel, Fontajau, Mas Catofa, Torre de Taialà, Domeny - Taialà, Santa Eugènia, Devesa - Güell, Figuerola - Bonastruc, Barri Vell, Carme - Vistaalegre, Eixample, Sant Narcís, Can Gibert del Pla, Pla de Palau – Sant Pau, Montilivi – La Creueta, Mas Ramda – Vila-Roja. La resta de barris tenia un estat considerat no satisfactori.



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.