

SEGUIMENT CONTROL DE QUALITAT I DE PRESTACIÓ DE SERVEIS DE NETEJA VIÀRIA I DE MANTENIMENT I NETEJA DELS PARCS I JARDINS

L'Ajuntament de Canet de Mar, mitjançant l'Àrea de Medi Ambient, s'encarrega de la contractació del servei de neteja viària i del control de les tasques relacionades amb el manteniment i la neteja dels parcs i els jardins de Canet, aquest últim realitzat per personal contractat directament per l'Ajuntament.

Una de les tasques més importants relacionada amb aquests dos serveis que realitza l'Àrea de Medi Ambient és el **CONTROL DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI I EL CONTROL DE LA QUALITAT TANT DE LA VIA PÚBLICA COM DELS PARCS I JARDINS** des del punt de vista de la tasca que desenvolupen.

Per això, l'Àrea de Medi Ambient, desenvolupa des de fa varis anys vàries actuacions de control tant de la prestació com de la qualitat. Per fer part d'aquesta feina es va crear la plaça d'"informadora ambiental", la qual desenvolupa una part molt important de la seva jornada a realitzar aquest seguiment, conjuntament amb el tècnic de medi ambient i a la tasca habitual de la policia local. Algunes d'aquestes actuacions són les següents:

- **Seguiment de l'acompliment de les prestacions i serveis pactats** (sobretot amb l'empresa contractada del servei de neteja viària). La prestació del servei està subjecta a les inspeccions i controls propis establerts per l'Ajuntament per tal que es compleixin els serveis pactats i llurs programacions. En concret, es basa en el control de presència en ruta, composició d'equips i situació i del compliment de les normes d'execució dels serveis. També pel que fa a l'estat de vehicles i màquines.
- **Reunions de seguiment** amb encarregats i responsables dels serveis.
- **Inspecció de la qualitat in situ.** L'informadora ambiental inspecciona periòdicament zones aleatòries de la via pública i dels parcs i jardins per localitzar incidències i valorar l'estat. L'objectiu és avançar-se i comunicar la incidència i evitar que aquesta sigui un problema.
- **Recollida de queixes i suggeriments**, comunicació als serveis i seguiment de la seva execució.
- **Fulls de comunicació i seguiment** d'incidències entre l'Àrea de Medi Ambient i els encarregats dels serveis.

Durant els últims mesos s'ha desenvolupat un **NOU SISTEMA DE SEGUIMENT DE LA QUALITAT** que s'afegeix a les tasques que ja desenvolupa l'Àrea de Medi Ambient. Aquest nou sistema no és més que l'expressió visual d'indicadors de la qualitat de la inspecció in situ directament a la via pública i als parcs i els jardins de Canet que ja fa la informadora ambiental, principalment, i també el tècnic de medi ambient.

S'han zonificat totes les zones de la via pública seguint criteris d'embrutiment, densitat de vehicles, densitat de població, presència de centres educatius i/o de comerços, etc. Aquesta zonificació permet diferenciar la valoració de zones com El Grau de zones com el carrer dels centres educatius. Durant un temps determinat es realitza les inspeccions visuals que ja es realitzaven, de totes les zones del poble i es puntuen seguint uns criteris de valoració establerts. També de les diferents zones dels parcs i els jardins.

En el cas de la neteja viària, aquests criteris de valoració són els següents:

Molt satisfactori	1	L'estat de neteja viària és totalment satisfactori
Satisfactori	2	L'estat de neteja està força bé tot i que hi ha alguna brutícia que es pot relacionar amb la del dia
Regular	3	Presenta certes mancances que s'hauran de tenir en compte com a incidències.
Deficient	4	L'estat és força dolent, tot i que es veu que alguna cosa s'està fent.
Inacceptable	5	L'estat és molt dolent, no s'observa cap tipus de neteja i/o des de fa temps.

En el cas de la jardineria, els criteris són els següents:

Molt satisfactori	1	Tant l'estat de neteja com de manteniment de la jardineria es mantenen en perfecte estat.
Satisfactori	2	Tot i que l'estat general és bo, cal fer algunes petites coses del dia a dia que milloraran l'estat.
Regular	3	Presenta certes mancances que s'hauran de tenir en compte com a incidències.
Deficient	4	L'estat és força dolent, tot i que es veu que alguna cosa s'està fent.
Inacceptable	5	L'estat és molt dolent, no s'observa ni neteja ni manteniment de cap tipus.

Amb aquests criteris i el seguiment acurat que es fa s'aconsegueix el següent:

1. Tenir una **visió global de l'estat de neteja de la via pública i dels parcs i jardins de Canet**.
2. Tenir una **visió individual de l'evolució de l'estat i la qualitat** en cadascuna de les zones de neteja i dels parcs i dels jardins.
3. **Detectar zones on la tasca no s'està desenvolupant satisfactòriament i fer-ne un seguiment** de la seva millora necessària.

Durant aquest últim mes s'ha pogut comprovar que globalment la neteja viària ha millorat i particularment que s'està donant resposta ràpida a incidències puntuals. També el servei de manteniment i de neteja dels parcs i jardins ha millorat substancialment, ajudat per l'increment de persones contractades per fer tasques de jardineria i de treballs forestals (8 persones) mitjançant els plans d'ocupació subvencionats per la Generalitat.

Aquests sistemes de qualitat s'estan implantant en varis municipis i permeten contribuir conjuntament amb la resta d'actuacions que ja desenvolupa l'Ajuntament de Canet a la millora del coneixement de l'estat de l'espai públic i de la tasca de neteja que es fa, millorant per tant el control de la qualitat del servei contractat a COPTALIA (en el cas de la neteja viària) i fent un seguiment de la tasca realitzada en els parcs i jardins pel propi Ajuntament. Tot plegat per millorar l'estat i la qualitat de la via pública i dels parcs i els jardins de Canet, un dels principals objectius d'aquest ajuntament.

Canet de Mar

21 de gener de 2011