






40. NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Aconseguir el 95% de freqüència mínima diària de recollida del rebuig (excepte el dia de Nadal i Cap d'any). ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	99%	99%	97%	*
2	Recollir la fracció de residus selectiva en un 95% dels casos, com a mínim, 3 dies a la setmana. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	95%	100%	*
3	Realitzar la recollida domiciliària de voluminosos com a màxim en 3 dies, des de la data de sol·licitud del servei. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	2	3	5 ⁽¹⁾	*
4	Recollir mobles i voluminosos de la via pública com a màxim en 2 dies, des de la data en què són detectats. ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	1	2	3 ⁽²⁾	*
5	Recollir diàriament 4.000 kg de mitjana de mobles i voluminosos, de dilluns a divendres. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	7240 kg	5.670 kg (de dilluns a diumenge)	5.764 kg (de dilluns a diumenge)	*
6	Retirar diàriament el paper/cartró i la fracció orgànica dels comerços de les principals vies comercials (excepte festius), en un 95% dels casos. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*
7	Obtenir una mitjana igual o superior a 5,5 punts, a les inspeccions de neteja viària. ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	6	6	7	*
8	Recollir cada dia com a mínim les papereres de les zones de gran afluència de vianants, en un 90% dels casos. ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*



9	Retirar els vessaments dels voltants dels contenidors cada 2 dies de mitjana, en el 90% dels casos. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*
10	Netejar mensualment els contenidors en el 90% dels casos. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	93%	100%	100%	*
11	Netejar els solars municipals 1 cop de mitjana l'any en el 90% dels casos. <ul style="list-style-type: none">▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.	100%	100%	100%	*

 Complert  Incomplert  No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d' implantació.

	Causas de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	Increment de trucades per fer recollides domiciliaries de voluminosos.	Queixes al telèfon de l'empresa concessionària del dia de recollida (no comptabilitzades) i directament a l'Ajuntament via QUI (no comptabilitzades)	Increment de servei domiciliari.	Previsió 1-5-20
(2)	Increment de la quantitat de kg de residus voluminosos aportats pel veïnat.	Queixes al Ajuntament via QUI (no comptabilitzades)	Increment de servei a via pública.	Previsió 1-5-20