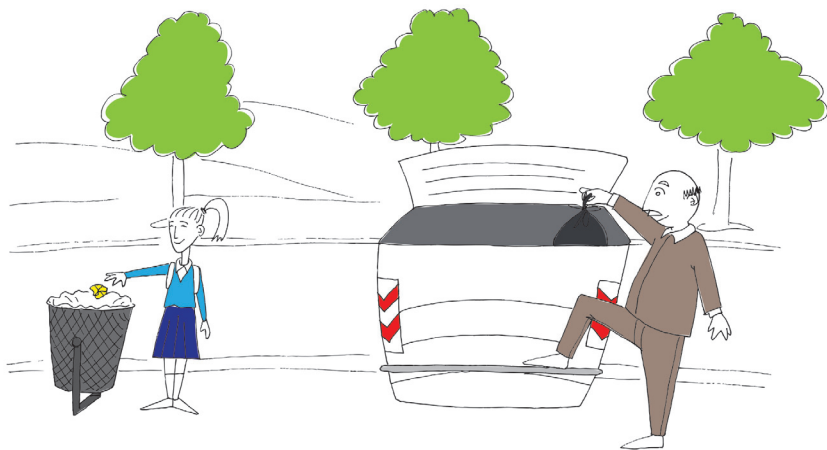


Qualinet, l'eficiència al carrer



L'Ajuntament de Sant Cugat ha implantat un sistema pioner de gestió en el servei de neteja viària i recollida de residus. Aquest sistema incorpora un nou concepte als serveis municipals: pagar en funció del compliment, la qualitat i la satisfacció ciutadana.

El sistema, anomenat Pla de control i millora contínua Qualinet, s'ha implantat des de principis d'any en la concessió de la neteja viària i la recollida de residus que actualment presta l'empresa Valoriza.

Té un doble objectiu: oferir un servei de qualitat a la ciutadania i aconseguir la màxima eficiència en el resultat final. Es tracta d'un sistema que pretén avaluar, optimitzar i millorar la prestació del servei buscant l'eficiència màxima dels recursos materials i humans ajustant el servei a la demanda real de la ciutat de manera contínua.

Per primera vegada s'introdueix el concepte de facturació variable en un servei municipal: l'Ajuntament paga a l'empresa concessionària en funció del compliment i qualitat del servei.

Aquest fet ha suposat establir prèviament uns criteris objectius i transparents.

També per primera vegada el grau de satisfacció ciutadana computa, amb altres indicadors, a l'hora de garantir el grau de qualitat del servei.

Tot aquest procés s'ha fet de manera consensuada amb l'empresa concessionària del servei i amb el suport extern de la consultora Everis.

Amb aquesta iniciativa l'Ajuntament s'ha convertit en una administració pionera a l'hora d'aplicar el concepte de facturació variable en la concessió dels serveis municipals. El sistema ha estat reconegut com a pràctica innovadora i de bona gestió pública en la primera edició dels premis Alfons Ortuño que atorga l'Escola d'Administració Pública de Catalunya.

Maquinària de neteja i recollida de residus

Amb la nova contracta que es va fer ara fa dos anys es va renovar la flota de vehicles del servei de neteja viària i recollides selectives. També es van renovar tots els contenidors.



20 vehicles de recollides selectives



42 vehicles de neteja viària

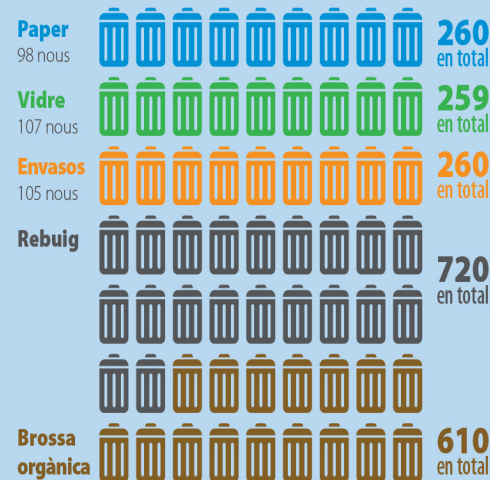
Nous vehicles

El parc mòbil té en total **62 vehicles**:

escombradores, fregadores, hidronetejadores, camions de recollida bicompartimentats, rentacontenidors, entre d'altres.

Més contenidors i més accessibles

Els nous contenidors són de càrrega lateral i permeten una major mecanització. Això es tradueix en una optimització dels recursos i un estalvi econòmic.



Com funciona Qualinet en 5 passos

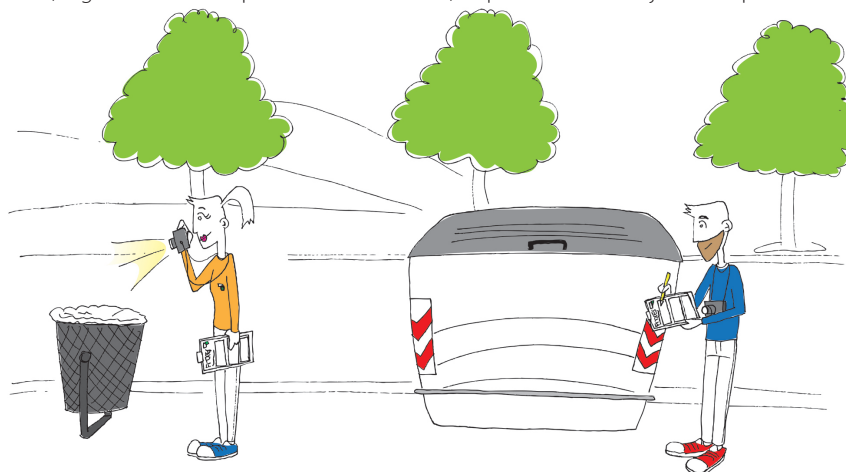
1 Servei de neteja i recollida de residus

Diàriament es realitza a la ciutat el servei de neteja viària i recollida de residus amb maquinària d'última generació: vehicles amb sistema de control (GPS, sensors d'escombrat...), menys contaminants, amb tècniques d'aprofitament d'aigües reciclades, etc.



2 Inspeccions

Primer es verifica que els serveis s'hagin donat tal i com està establert en la concessió. Després un equip de dos inspectors, un de l'Ajuntament i l'altre de l'empresa concessionària, avalua diàriament, segons uns criteris prèviament establerts, la qualitat de la neteja a la via pública.



3 Entrada de dades

Les informacions recollides pels inspectors (a través de fitxes i fotografies) s'introdueixen en una plataforma informàtica, anomenada Qualinet, que valora de forma objectiva la prestació global del servei.



4 Satisfacció ciutadana

Als indicadors, s'hi afegeix el grau de satisfacció ciutadana obtingut mitjançant l'enquesta d'opinió ciutadana que es realitza telefònicament tres cops l'any.



5 Informe de facturació

El programa elabora un informe en funció dels diferents indicadors que determina quina ha de ser la factura mensual que ha de generar l'empresa concessionària, ajustada als serveis que hagi prestat i a la qualitat dels mateixos.

