



**Ajuntament
de Pals**

ANNEX 4.
INDICADORS DE CONTROL





ÍNDEX

1.	GRUP 1. CONTROL DE LA SISTEMÀTICA I OPERACIONS DE TREBALL.....	3
2.	GRUP 2. CONTROL DELS MANTENIMENTS DELS EQUIPS I INFRAESTRUCTURES.....	4
3.	GRUP 3. CONTROL SOBRE LA PLANTILLA QUE INTEGREN ELS SERVEIS.....	4
4.	GRUP 4. CONTROL DADES DELS REGISTRES.....	5
5.	GRUP 5. CONTROL DEL GRAU DE SATISFACCIÓ CIUTADANA.....	6





1. GRUP 1. CONTROL DE LA SISTEMÀTICA I OPERACIONS DE TREBALL

GRUP I. Control en la sistemàtica i operació dels treballs de neteja viària		Conforme	Lleu	Greu	Molt greu
1	Incompliment de l'itinerari a seguir segons planificació dels treballs de manera injustificada			x	
2	Incompliment general del PPT en relació als requeriments per la prestació dels treballs				x
3	Retard o avançament injustificat en l'inici de la prestació del servei:				
	.- inferior a 15 minuts	x			
	.- superior a 15 minuts		x		
	.- superior a 60 minuts			x	
	.- superior a 90 minuts				x
4	Incompliment injustificat de la programació de treballs prevista				x
5	Aturada dels equips en horari laboral i sense causa justificada:				
	.- cap parada	x			
	.- entre 5 i 10 minuts		x		
	.- entre 10 i 20 minuts			x	
	.- més de 20 minuts				x
6	Deixar papereres de la ruta assignada sense buidar i/o reposició de bosses				
	.- totes buidades	x			
	.- entre un 2% i un 5%		x		
	.- entre un 5% i un 7%			x	
	.- més d'un 7%				x
7	No recollir excrements d'animals				x
8	Canviar el torn previst per un equip de servei sense autorització prèvia de la MIC			x	
9	No recollir el residu seleccionat fora dels contenidors de recollida selectiva, i no introduir cada residu en el contenidor apropiat.			x	
10	No recollida d'una pila de residus escombrada, baldeig o qualsevol servei de neteja viària.				x
11	Efectuar tria o recerca de productes als contenidors o papereres.			x	
12	No netejar una àrea de vorera o una àrea d'aportació i/o àrea d'emergència				x
13	Impulsar restes de residus sota els vehicles estacionats.				x
14	Abocar residus d'escombrada a lloc no previst.				x
15	Esquitxar objectes o persones intencionadament en el reg a pressió				x

2. GRUP 2. CONTROL DELS MANTENIMENTS DELS EQUIPS





INFRAESTRUCTURES

GRUP II. Controls sobre manteniment equips fixes, mòbils i infraestructures		Conforme	Lleu	Greu	Molt greu
1	Manteniment de contenidors/bústies/àrees. Control sobre el total d'unitats				
	.- el 100% en estat favorable	x			
	.- fins a un 5% en mal estat (rovellades, falta pintura) però funcionals		x		
	.- entre un 5% i un 10% en mal estat (rovellades, falta pintura) però funcionals			x	
	.- més d'un 10% en mal estat (rovellades, falta pintura) però funcionals				x
2	Incompliment general del PPT en relació a l'estat de manteniment i/o funcionalitat i/o netedat de les àrees d'aportació				x
3	Incompliment general del PPT en relació a l'estat de manteniment i/o funcionalitat i/o netedat de les minideixalleries				x
4	Incompliment general del PPT en relació a la funcionalitat i capacitat operativa i de resposta de la plataforma de gestió i equips de lectura				x
5	Estat funcional i imatge dels equips:				
	Correcte	x			
	Insuficient (estat funcional correcte, elements d'imatge en mal estat)		x		
	Defectuós (estat funcional en mal estat però l'equip funciona (parts oxidades o aixafades, elements d'imatge en mal estat)			x	
	Dolent (element no funciona o amb parts que falten i/o trencades, elements d'imatge en mal estat)				x

3. GRUP 3. CONTROL SOBRE LA PLANTILLA QUE INTEGREN ELS SERVEIS

GRUP III. Controls sobre la plantilla que integren els serveis		Conforme	Lleu	Greu	Molt greu
1	No utilització de l'uniforme reglamentari				x
2	No portar l'uniforme reglamentari net i polit			x	
3	No cobertura de l'absentisme de treballadors			x	
4	Actituds no respectuoses envers la ciutadania				x

4. GRUP 4. CONTROL DADES DELS REGISTRES





GRUP IV. Compliment dades de control registres. Sistemes de comunicació		Conforme	Lleu	Greu	Molt greu
1	Informació gràfica actualitzada (nombre papereres, ubicació contenidors, sectors i rutes estipulades segons oferta):				
	.- 100% dels plànols actualitzats	x			
	.- 90% dels plànols actualitzats		x		
	.- 50% dels plànols actualitzats			x	
	.- menys del 50% dels plànols actualitzats				x
2	Funcionament dels GPS's/telèfons mòbils de tots els equips i sensors en escombradores				
	.-el 100% actius i en funcionament	x			
	.- el 75% actius i en funcionament		x		
	.- del 50% al 75% actius i en funcionament			x	
	.- menys del 50% actius i en funcionament				x
3	Registre de dades del servei en la plataforma informàtica				
	.- informació registrada a la plataformac actualitzada al 100%	x			
	.- informació registrada a la plataformac actualitzada entre un 93% - 95%		x		
	.- informació registrada a la plataforma actualitzada entre un 90%- 92%			x	
	.- informació registrada a la plataforma actualitzada menys d'un 90%				x





5. GRUP 5. CONTROL DEL GRAU DE SATISFACCIÓ CIUTADANA

GRUP V. Grau de satisfacció dels ciutadans. Anàlisi d'incidències.		Conforme	Lleu	Greu	Molt greu
1	Grau de satisfacció dels ciutadans del municipi sobre els serveis prestats (25 persones d'un sector o àrea)				
	.- % satisfacció entre un 75% i un 100%	x			
	.- % satisfacció entre un 45% i un 75%		x		
	.- % satisfacció entre un 25% i un 45%			x	
	.-% satisfacció inferior a un 25%				x
2	Resolució d'incidències				
	.- en el mateix dia	x			
	.- al cap de 24 hores		x		
	.- de 24 a 48 hores			x	
	.- al cap de 48 hores				x

