

**17a edició del
Cercle de comparació
intermunicipal
de gestió i tractament de
residus i neteja viària**

Resultats any 2019

Versió lliure difusió



**Diputació
Barcelona**

**17a edició del
Cercle de comparació
intermunicipal
de gestió i tractament de
residus i neteja viària**

Resultats any 2019

Versió lliure difusió



**Diputació
Barcelona**

Àrea d'Acció Climàtica
Gerència de Serveis de Medi Ambient
Recinte Escola Industrial
Edifici del Rellotge, 2n
Comte d'Urgell, 187
08036 Barcelona
Tel. 934 022 485
gs.media@diba.cat
www.diba.cat/web/mediambient/cercles/residus-i-neteja-viaria

Àrea de Recursos Humans, Hisenda i Serveis Interns
Direcció de Serveis de Planificació Econòmica
Servei de Programació
Edifici Can Serra
Rambla de Catalunya, 126, 5è
08008 Barcelona
Tel. 934 022 237
s.programacio@diba.cat
www.diba.cat/web/menugovernlocal/cci

SUMARI

PRÒLEG	3
ELS CERCLES DE COMPARACIÓ INTERMUNICIPAL	5
INTRODUCCIÓ	7
DEFINICIÓ, OBJECTIUS I COMPROMISOS	8
FASES DE L'ESTUDI	9
ALGUNES XIFRES	33
MARC TEÒRIC	35
DEFINICIÓ I PRINCIPALS CARACTERÍSTIQUES	37
UTILITATS I APLICACIONS DELS INDICADORS	37
EL BENCHMARKING	38
LEGISLACIÓ	40
BIBLIOGRAFIA	41
EL CERCLE DE COMPARACIÓ DE GESTIÓ I TRACTAMENT DE RESIDUS I NETEJA VIÀRIA	43
CALENDARI DEL CERCLE	45
FASE DE DISSENY: GESTIÓ I TRACTAMENT DE RESIDUS	47
INTRODUCCIÓ	49
QUADRE RESUM D'INDICADORS	54
I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC	57
II. DIMENSIÓ USUARI / CLIENT	64
III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS / RECURSOS HUMANS	66
IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA	73
V. INDICADORS D'ENTORN	84
FASE DE DISSENY: NETEJA VIÀRIA	85
INTRODUCCIÓ	87
QUADRE RESUM D'INDICADORS	90
I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC	92
II. DIMENSIÓ USUARI / CLIENT	95
III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS / RECURSOS HUMANS	97
IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA	104
V. INDICADORS D'ENTORN	109
INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE GESTIÓ DE TRACTAMENT DE RESIDUS I NETEJA VIÀRIA 2019: CONCLUSIONS	115
PARTICIPANTS	117
INDICADORS	118
TALLERS PARTICIPATIUS	128
TALLERS PARTICIPATIUS - CONCLUSIONS	129

PRÒLEG

La neteja viària i la gestió de residus són serveis molt propers a la ciutadania i un indicador molt clar de la qualitat ambiental d'un municipi. La pandèmia de la COVID -19 ha posat de manifest la necessitat i la importància dels serveis públics que es relacionen amb la salut, com és el cas de la gestió de residus i la neteja viària, que han resultat claus per a mantenir la seguretat sanitària, i evitar encara més la propagació de la pandèmia.

L'impuls d'instruments d'estímul per a una transició cap a l'economia circular és una de les prioritats d'acció dels governs municipals. Des de la Diputació de Barcelona es dona suport per a la millora en l'eficiència en l'ús dels recursos i la reducció dels riscos ambientals que es tradueix en un millor entorn urbà, en la prevenció de residus, en la millora de la recollida selectiva i el reciclatge, en l'eficàcia de la neteja viària i en la utilització de maquinària més eficient.

El Cercle de comparació intermunicipal de gestió de residus i neteja viària és una eina de suport per a l'avaluació i millora contínua de la prestació dels serveis municipals, a partir de la mesura, la comparació i l'avaluació de resultats, mitjançant indicadors municipals comuns, i l'intercanvi d'experiències a través de la participació.

S'impulsa conjuntament des del Servei de Programació de l'Àrea de Recursos Humans, Hisenda i Serveis interns i des de la Oficina tècnica de canvi climàtic i sostenibilitat de la Gerència de Serveis de Medi Ambient de l'Àrea d'Acció Climàtica de la Diputació de Barcelona. Aquest any, la 17a edició, tot i les dificultats que han patit els ajuntaments han participat 47 ens locals, que representen gairebé la meitat de la població de la província de Barcelona.

La implicació activa de les persones que han participat, que treballen plegades en la definició dels indicadors, l'aportació de dades i l'intercanvi d'informació en els tallers, és un dels principals valors del Cercle. El contacte entre tècnics i tècniques municipals, aquest any per via telemàtica, enriqueix les sessions i és un dels aspectes més ben valorats del cercle.

Volem agrair la seva contribució, que avui ens permet presentar-vos aquest document amb els resultats de la seva feina, comproment-nos a seguir treballant per tal de garantir la millora continuada dels serveis municipals.

Xesco Gomar Martín

**President delegat
de l'Àrea d'Acció Climàtica**

Els cercles de comparació intermunicipal

INTRODUCCIÓ

L'experiència de la Diputació de Barcelona en l'àmbit dels indicadors de gestió local es remunta a l'any 1983, amb l'aparició del Servei d'Informació Econòmica Municipal (SIEM). Aquest producte, que gaudeix d'un gran prestigi en l'àmbit de les finances locals, se centra en l'anàlisi de temes pressupostaris, de fiscalitat i d'endeutament de l'àmbit local de la província de Barcelona.

La demanda de serveis públics es va enfortir notablement durant la dècada dels 80, situació que va comportar que els ajuntaments haguessin d'incrementar d'una manera ràpida i relativament poc ordenada la prestació de nous serveis per a la ciutadania. Als anys 90 es va veure la necessitat d'instrumentalitzar la gestió en la provisió dels serveis públics locals, i la racionalització i la qualitat van esdevenir conceptes clau en parlar de serveis públics. Així doncs, s'observa la necessitat de començar a treballar per obtenir informació en relació amb la manera en què se subministren aquests serveis, per tal que els responsables i els gestors municipals puguin prendre decisions.

En aquesta situació, es crea una nova línia de treball l'any 1998 destinada a la posada en marxa d'un instrument per a l'obtenció d'informació comparada en el marc de la gestió dels serveis: l'estudi Indicadors de Gestió de Serveis Municipals (IGSM) destinat a municipis de més de 10.000 habitants.

L'estudi IGSM ofería als municipis participants una evolució dels seus indicadors de gestió dels serveis de forma comparada amb la mitjana del conjunt de municipis participants. Mitjançant les comparacions, s'establí una mesura del nivell de provisió i de qualitat en la prestació de serveis municipals.

Malgrat això, l'estudi IGSM estava mancat de la participació dels responsables dels serveis municipals, que ni intervenien en la definició dels indicadors (eren creats unilateralment pel Servei de Programació de la Diputació de Barcelona) ni eren el punt de contacte per a la recollida de dades i posterior remissió de la informació (la via de comunicació era a través dels intervingors municipals). Addicionalment, cal mencionar que a l'estudi IGSM tampoc participaven altres àrees de la Diputació de Barcelona, que tenien un contacte habitual amb els responsables dels serveis locals. Es desaprovava, d'aquesta forma, el coneixement específic d'aquestes àrees i la possibilitat d'enfortir la transversalitat interna.

L'any 2001 es produeix un nou salt qualitatiu amb la creació i posada en marxa dels Cercles de Comparació Intermunicipal (CCI), adreçats als responsables dels serveis locals de municipis amb una població de més de 10.000 habitants. Es tracta d'un instrument que va més enllà de l'obtenció d'informació sobre indicadors locals de gestió, ja que introdueix el valor afegit de la participació activa dels responsables dels serveis locals en els processos de definició i validació dels indicadors, l'anàlisi dels resultats obtinguts, la comparació entre els diferents municipis, la posada en marxa d'acions de millora i la transferència de coneixement a través de bones pràctiques o experiències exemplars.

Els CCI constitueixen un dels productes més innovadors que s'està oferint al món local des de la Diputació de Barcelona en l'àmbit dels indicadors de gestió. Enguany tots els serveis analitzats en els IGSM estan inclosos en algun CCI. El fet diferencial d'aquesta actuació rau en la participació i implicació dels responsables locals en tot el procés d'implementació dels Cercles, des de l'inici fins a l'acabament.

Aquest mètode de treball constitueix la filosofia bàsica d'actuació de la Diputació de Barcelona que, des del seu Pla de Mandat, vol impulsar el treball en xarxa amb els ens locals de la província. L'lur implicació com a agents proactius en la definició de les actuacions de la nostra Corporació esdevé un factor clau que augmenta la garantia d'èxit en l'aplicabilitat i en el grau d'utilitat de les polítiques supramunicipals. ■■■

DEFINICIÓ, OBJECTIUS I COMPROMISOS

Els CCI es configuren com un mètode de treball, en l'àmbit de la prestació i gestió dels serveis proveïts pels governs municipals, per assolir els objectius següents:

- ♦ mesurar, comparar i avaluar resultats, mitjançant uns indicadors comuns consensuats,
- ♦ formar un grup de treball per intercanviar experiències,
- ♦ impulsar la millora dels serveis.

La implementació dels CCI s'efectua a través de la realització d'un nombre determinat de reunions per any (anomenades tallers), amb una metodologia pròpia de treball, i amb la participació de diferents responsables del servei municipal objecte d'anàlisi, que desenvolupen la seva tasca diària en ajuntaments majors de 10.000 habitants*.

Els objectius dels tallers són:

- ♦ proposar una metodologia de treball comuna que permeti comparar els serveis municipals dels ajuntaments participants,
- ♦ arribar a un acord sobre uns indicadors comuns amb els quals poder comparar els serveis municipals,
- ♦ formar un grup de treball concret que, de forma transparent, intercanviï els resultats dels indicadors entre els seus participants.

El nombre recomanable d'ajuntaments participants en un taller se situa entre els 10 i els 15 en el seu començament. L'augment de la participació de noves entitats locals passa per la creació de tallers addicionals. Així, en la majoria de serveis municipals hi ha més d'un taller de millora.

Els compromisos a adquirir per part dels participants són els següents:

- ♦ facilitar la informació necessària per efectuar una comparació intermunicipal dels serveis locals analitzats,

- ♦ permetre que tots els participants del CCI puguin veure les dades facilitades (i no mostrar les dades a terceres persones),
- ♦ participar en la sessió d'avaluació dels resultats i de presentació de propostes de millora internes per a cada municipi.

En aquest sentit, cal destacar que les dades que es publiquen fora del cercle són exclusivament les mitjanes del conjunt de participants, però mai les dades concretes de cada municipi.

El perfil de les persones assistents als tallers ha de ser preferentment de caràcter directiu, amb capacitat de decisió i amb coneixement del servei analitzat. Es tracta de facilitar la implantació de les millores en el departament que és de la seva responsabilitat.

* Excepcionalment, municipis de menys de 10.000 habitants han participat en alguns Cercles.

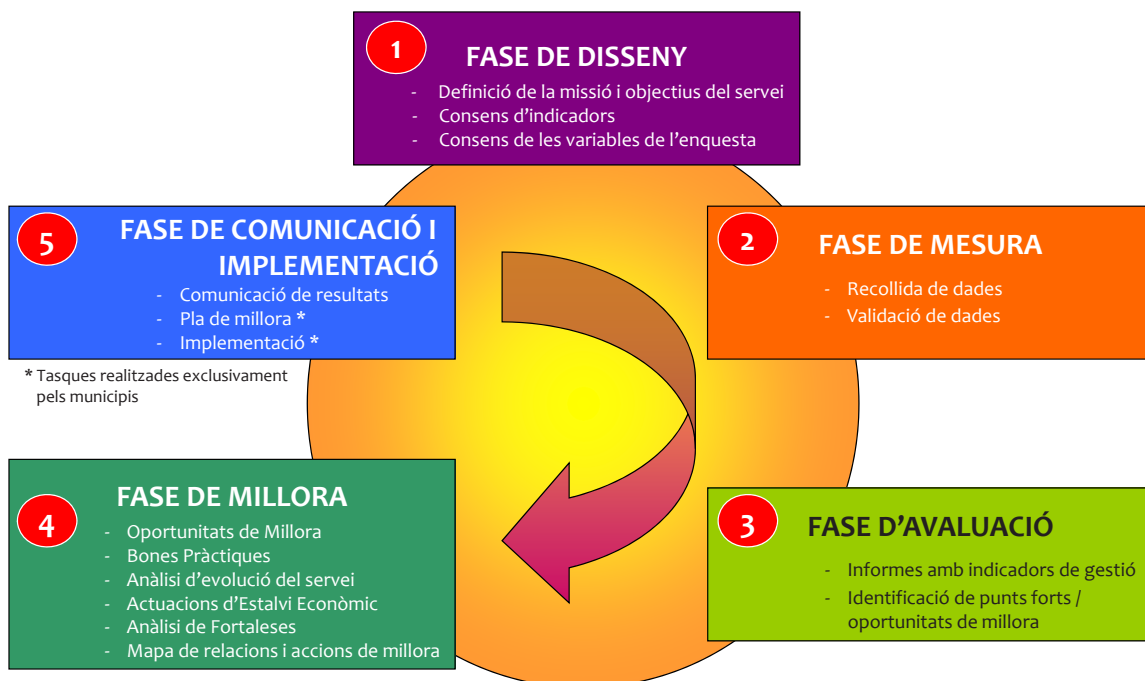
FASES DE L'ESTUDI

El procés de desplegament dels CCI s'articula entorn de cinc fases que es retroalimenten de manera successiva:

1. Fase de disseny.
2. Fase de mesura.
3. Fase d'avaluació.
4. Fase de millora.
5. Fase de comunicació i implementació.

Tractant-se d'un procés que pretén aconseguir la millora contínua, un CCI no té, teòricament, acabament. Cada any els seus membres han de tornar a participar en els tallers per avaluar i continuar implantant les millores.

El Procés de Millora Contínua



1. FASE DE DISSENY

Aquesta fase consisteix en la definició de la missió i dels objectius estratègics del servei municipal objecte d'anàlisi, en la relació i definició consensuada dels indicadors que han de ser emprats en la comparació entre els municipis (*benchmarking*), i en l'establiment de comú acord de les variables utilitzades per al càlcul dels indicadors.

La durada d'aquesta fase és aproximadament de dos dies de treball. Es realitzen, per tant, dos tallers de treball amb els diferents municipis participants en el CCI.

Al **primer taller** participen un grup reduït d'experts municipals (aproximadament 6), amb experiència reconeguda en el treball amb indicadors. Aquest grup, dirigit per persones del Servei de Programació i d'altres àrees de la Diputació de Barcelona que treballen en l'àmbit del servei analitzat, s'encarrega d'efectuar una primera aproximació a la definició de la missió i objectius estratègics, als indicadors i a les variables. El mètode de treball es fonamenta en tècniques de dinàmiques de grup que afavoreixen la participació ordenada dels ajuntaments, així com la posterior sistematització de les idees resultants (pluja d'idees, metaplan i tècniques nominals de grup, entre d'altres).

El **segon taller** està format per tots els integrants del CCI. En aquest, s'aporta tot el treball realitzat prèviament pel grup reduït d'experts i es fan les consideracions que es creuen oportunes. Finalment es valida i s'assumeix per part de tot el cercle: la missió i objectius estratègics del servei analitzat, els indicadors utilitzats per efectuar la comparació intermunicipal, i les variables que han de ser contemplades en la definició dels indicadors. A partir d'aquest moment es comparteix un llenguatge comú, establert i acordat per tots els participants, i que serà el fil conductor de la implementació del cercle.

Convé posar especial èmfasi en el fet que són els mateixos ajuntaments que seleccionen i consensuen els indicadors que hauran d'utilitzar per mesurar i comparar amb d'altres la gestió del servei municipal que se subministra des del seu govern local. Aquest fet és fonamental i constitueix una clau d'èxit atès que garanteix l'aplicabilitat i la utilitat d'allò que s'està realitzant.

Els indicadors resultants s'estructuren en **quatre dimensions de meta:**

- ♦ Primera dimensió: encàrrec polític / estratègic.
- ♦ Segona dimensió: usuari / client.
- ♦ Tercera dimensió: Valors organitzatius / recursos humans.
- ♦ Quarta dimensió: econòmica.

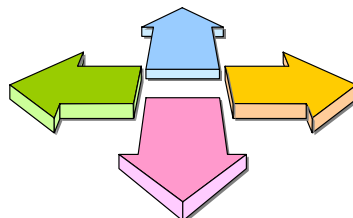
Les 4 dimensions

I. Dimensió Encàrrec polític / estratègic

Es tracta d'indicadors relacionats amb la consecució dels objectius finals del servei, així com amb la qualitat del servei

IV. Dimensió Econòmica

Es tracta d'indicadors que expressen l'ús dels recursos necessaris per donar el servei, els seus costos associats, així com les fonts de finançament del servei.



II. Dimensió Usuari / Client

Es tracta d'indicadors relacionats amb l'ús que fan els usuaris / clients del servei, i la seva satisfacció amb el servei.

Si s'escau, es pot distingir entre usuaris interns i externs del servei.

III. Dimensió Valors Organitzatius / RRHH

Es tracta d'indicadors relacionats amb el model organitzatiu i de gestió, així com dels recursos humans (com ara retribucions, formació, taxa de presència, satisfacció o càrregues de treball).

Així mateix, s'incorporen alguns indicadors d'entorn, que ajuden a contextualitzar el municipi.

Cal destacar que els indicadors es presenten en un format de **Quadre resum d'indicadors**, que pretén ser una primera aproximació a un quadre de comandament Integral, en què per a cada dimensió es defineixen uns objectius estratègics i uns indicadors que serveixen per mesurar-los.

Amb l'objectiu de poder fer comparacions entre diversos serveis -objectiu complementari al de fer comparacions intermunicipals d'un servei-, s'han definit una sèrie d'**indicadors transversals** per a tots els serveis analitzats. En concret, es tracta de 6 indicadors de la dimensió de valors organitzatius / recursos humans (% de gestió directa, % de gestió indirecta, % d'hores de baixa, salari brut d'una categoria professional rellevant en el servei, hores de formació per treballador i % de dones sobre el total de professionals del servei) i de 5 indicadors de la dimensió econòmica (despesa corrent per habitant, % de despesa corrent sobre el pressupost corrent

municipal, % d'autofinançament per taxes i preus públics i altres ingressos, % de finançament per part d'altres administracions, i % de finançament per part de l'ajuntament).

Periòdicament, es realitzen sessions de revisió dels indicadors, en què es reflexiona sobre els indicadors consensuats en edicions anteriors i s'arriba a un nou consens d'indicadors que reflecteixi d'una forma més acurada el servei analitzat.

Quadre Resum d'Indicadors SERVEI X

Quadre Resum d'Indicadors SERVEI X												
Encàrrec polític	Impulsar A		Impulsar B		Fomentar Y		Fomentar Z					
Usuari / Client	Ofert un servei de qualitat als usuaris / clients		Ofert un servei accessible als usuaris		Altres objectius		Altres objectius					
Valors Organitz / RRHH	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		Ofert un servei de qualitat (model de gestió)		Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		Millorar les habilitats dels treballadors					
Economia	Disposar dels recursos adequats		Finançar adequadament el servei		Gestionar adequadament els recursos		Ofert el servei a uns costos unitaris adequats					

2. FASE DE MESURA

Un cop identificades les variables en la fase de disseny, aquestes es recullen en una enquesta que es lliura als ajuntaments participants. El suport utilitzat pel lliurament de l'enquesta pot ser doble, en funció dels requeriments informàtics del municipi:

- ♦ a través d'un fitxer Excel, o bé,
- ♦ via internet, utilitzant una aplicació creada *ad hoc* (Gestió i Tramitació d'Enquestes –GTE) que permet la introducció de dades mitjançant un accés restringit.

La durada d'aquesta fase està consensuada pels municipis, en funció de la seva disponibilitat d'accés a la informació. D'altra banda, durant tot el procés de recollida de dades, s'ofereix assessorament individualitzat als municipis per omplir l'enquesta.

Si els participants envien la informació en format Excel, se'n fa un abocament posterior de la mateixa a l'aplicació GTE.

Les dades rebudes són objecte d'una validació conceptual i estadística per part de la Diputació de Barcelona, a fi i efecte de depurar possibles errors en la recollida de dades. Aquesta validació inclou, entre d'altres, la comprovació dels valors extrems i la verificació de les dades que s'han modificat substancialment d'un any a un altre.

Cal mencionar que la mitjana del grup de municipis participants es calcula de la següent manera:

X = qualsevol variable del numerador de l'indicador
 Y = qualsevol variable del denominador de l'indicador
 Ip = municipi participant

$$\text{Mitjana} = \frac{\sum_{Ip=1}^n X_{Ip}}{\sum_{Ip=1}^n Y_{Ip}}$$

(És necessari que un municipi tingui disponibles els valors de les variables del denominador i el numerador per tal que s'inclogui en el càlcul de la mitjana).

Els indicadors amb dades monetàries s'expressen en euros en termes corrents (és a dir, no estan deflactats per l'índex de preus al consum).

Totes les dades són anuals, excepte si s'indica una periodicitat diferent (diària, setmanal, mensual, etc.).

3. FASE D' AVALUACIÓ

Consisteix en l'elaboració d'un **informe amb els indicadors de cada municipi**, destacant els valors més significatius. Així, per a cada indicador es calcula la mitjana, i es destaquen els valors dels municipis de la següent manera:

- ♦ En **verd**: els valors un 25% per sobre o per sota la mitjana del conjunt de municipis participants que, en general, s'han considerat un punt fort.
- ♦ En **taronja**: els valors un 25% per sobre o per sota la mitjana del conjunt de municipis participants que, en general, s'han considerat una oportunitat de millora.
- ♦ En **groc**: els valors un 25% per sobre o per sota la mitjana del conjunt de municipis participants que no es consideren ni punt fort ni oportunitat de millora.

Adicionalment, s'elabora un **quadre resum individual**, per a cada municipi de referència, comparant els valors del municipi amb la mitjana de referència del cercle. De la mateixa manera que a l'informe Intermunicipal, es destaquen els valors específicament significatius (que estan com a mínim un 25% per sobre o per sota la mitjana).

A partir d'aquests valors, així com d'altres que puguin ser significatius, es realitza per part de la Diputació de Barcelona un primer esborrany d'identificació dels **punts forts i oportunitats de millora** de cada municipi, que és accessible a través del Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL).

MUNICIPI	
PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
<p>Anàlisi quantitativa respecte als valors que es troben un 25 % per sobre o per sota de la mitjana i es consideren un punt fort.</p> <p><i>Selecció i concreció segons una anàlisi qualitativa.</i></p>	<p>Anàlisi quantitativa respecte als valors que es troben un 25 % per sobre o per sota de la mitjana i es consideren una oportunitat de millora.</p> <p><i>Selecció i concreció segons una anàlisi qualitativa.</i></p>
<p>ENTORN Dades sociodemogràfiques que ajuden a contextualitzar el municipi.</p>	
<p>ALTRES COMENTARIS Indicadors amb valors que es troben un 25 % per sobre o per sota de la mitjana i que no es consideren ni un punt fort ni una oportunitat de millora. <i>Es poden incorporar aspectes de coneixement del servei que no es veuen reflectits en les dades.</i></p>	

Durant el taller d'intercanvi anual, cada municipi pot validar el primer esborrany de punts forts i oportunitats de millora, i explicar succintament a la resta de municipis el conjunt dels resultats del seu municipi.

4. FASE DE MILLORA

A continuació, i durant aquest taller d'intercanvi tot just mencionat, es treballa per identificar les millores que es poden realitzar en la prestació del servei municipal. Es tracta d'un taller eminentment pràctic i participatiu, que dona peu a replantejar-se com s'ofereix i es gestiona el servei, a la vegada que possibilita l'intercanvi d'experiències i la transferència de coneixements.

En funció del taller, es proposa seguir una de les metodologies següents:

- A. Oportunitats de millora.
- B. Bones pràctiques.
- C. Anàlisi de l'evolució del servei.
- D. Actuacions d'Estalvi Econòmic.
- E. Anàlisi de Fortaleses.
- F. Mapa de relacions i accions de millora.

A. OPORTUNITATS DE MILLORA

Cadascun dels participants selecciona una oportunitat de millora per treballar, i l'analitza en tres subetapes (que es descriuen amb més detall a les pàgines següents):

- 4.A.1. S'identifiquen les diferents causes de l'oportunitat de millora seleccionada. Eina emprada: diagrama ishikawa (o d'espina de peix).
- 4.A.2. Per a l'oportunitat de millora seleccionada, s'identifica el pes de cada causa, i s'ordenen les causes de major a menor importància. Eina emprada: matriu de classificació de causes.
- 4.A.3. Per a l'oportunitat de millora seleccionada, s'identifiquen possibles accions de millora i es ponderen. Eina emprada: matriu d'anàlisi d'accions de millora.

B. BONES PRÀCTIQUES

Cadascun dels participants presenta una bona pràctica del seu municipi, en una sessió que s'estructura amb el següent pla de treball:

- 4.B.1. Objectius a assolir.
- 4.B.2. Introducció dels continguts.
- 4.B.3. Anàlisi d'un cas.
- 4.B.4. Descripció d'una bona pràctica.
- 4.B.5. Presentació i valoració de bones pràctiques.

C. ANÀLISI DE L'EVOLUCIÓ DEL SERVEI

Cada participant analitza la situació del seu servei d'acord amb l'evolució que han mostrat els indicadors analitzats durant el període estudiat. La sessió s'estructura seguint les fases següents:

- 4.C.1. Anàlisi de la situació actual: els participants analitzen i verifiquen els seus punts forts i oportunitats de millora.
- 4.C.2. Anàlisi de l'evolució dels indicadors: els participants analitzen i verifiquen quins indicadors han millorat, quins s'han mantingut i quins han empitjorat des de l'any base fins l'any d'estudi.
- 4.C.3. Creuament de l'anàlisi de la situació actual amb l'Anàlisi de l'evolució dels indicadors.
- 4.C.4. Presentació i valoració de l'evolució del servei des de l'any base fins la situació actual.

D. ACTUACIONS D'ESTALVI ECONÒMIC

Cadascun dels participants presenta una actuació d'estalvi econòmic. Aquesta metodologia té el següent pla de treball:

- 4.D.1. Introducció de continguts.
- 4.D.2. Descripció d'una actuació d'estalvi econòmic.
- 4.D.3. Presentació i valoració de les actuacions d'estalvi econòmic.

E. ANÀLISI DE FORTALESES

Cada grup de participants analitza una Fortalesa. Una **fortalesa** és qualsevol **àmbit d'un servei**, que ha estat gestionada de forma especialment satisfactòria per un grup de municipis. Aquesta metodologia té el següent pla de treball:

Abans dels tallers de millora:

- 4.E.1. Selecció de les fortaleses (Indicadors) a analitzar.
- 4.E.2. Agrupació dels municipis segons el dia de la realització del taller.
- 4.E.3. Agrupació dels municipis per fortaleses.

Durant els Tallers de Millora:

- 4.E.4. Introducció de la metodologia.
- 4.E.5. Descripció d'una fortalesa (en taules).
- 4.E.6. Presentació i discussió en plenari de fortaleses.

F. MAPA DE RELACIONS I ACCIONS DE MILLORA

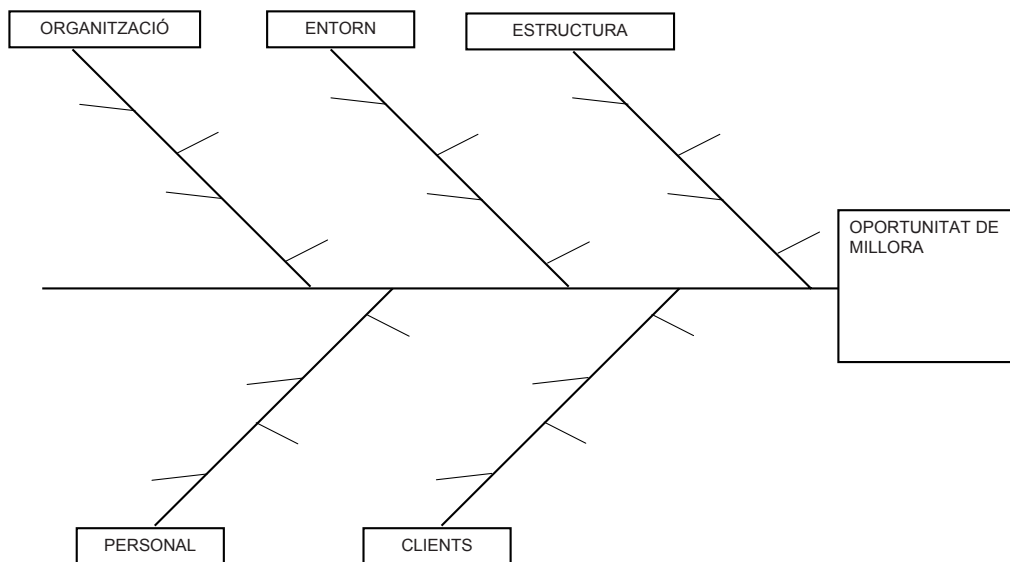
Els participants reflexionen sobre les relacions existents entre els seus indicadors per identificar les problemàtiques característiques del seu servei i definir accions de millora de forma conjunta. Els tallers s'estructuren en dues fases:

- 4.F.1. Mapa de relacions: anàlisi de les relacions existents entre punts forts, oportunitats de millora i altres indicadors clau del servei.
- 4.F.2. Anàlisi de les causes d'una de les problemàtiques identificades i definició en grup de les accions de millora que han d'ajudar a resoldre la situació.

A. OPORTUNITAT DE MILLORA

4.A.1. Diagrama d'ishikawa. A partir d'aquests diagrames de causa efecte, anomenats també d'espina de peix, es poden detectar les causes d'una determinada oportunitat de millora.

4.1 Diagrama Ishikawa (o d'espina de peix)



En primer lloc, s'escriu l'oportunitat de millora a la part dreta de l'espina de peix. A continuació, a través d'una pluja d'idees s'identifiquen les diferents causes

de l'oportunitat de millora que, a la vegada, es classifiquen a les espines principals, en varies categories.

ORGANITZACIÓ	Causes degudes al sistema d'organització del centre Ex. Funcions no ben delimitades
ENTORN	Causes degudes a factors externs al servei Ex. No s'ha donat prioritats política al servei
ESTRUCTURA	Causes degudes a deficiències estructurals o de recursos Ex. Manca d'espai suficient per realitzar determinades activitats
PERSONAL	Causes degudes als professionals / treballadors Ex. Manca de formació en atenció al públic
CLIENTS	Causes degudes als usuaris - clients Ex. Desconeixement dels serveis que oferim

4.A.2. Matriu de classificació de causes. És una metodologia que ens permet conèixer el pes de cada causa en la globalitat d’una oportunitat de millora, així com ordenar les causes de major a menor importància.

Municipi:

MATRIU DE CLASSIFICACIÓ DE CAUSES

OPORTUNITAT DE MILLORA:

Tipus *	Causes **	PARTICIPANTS***												TOTAL ****	%	% Acumulat	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
TOTAL																	

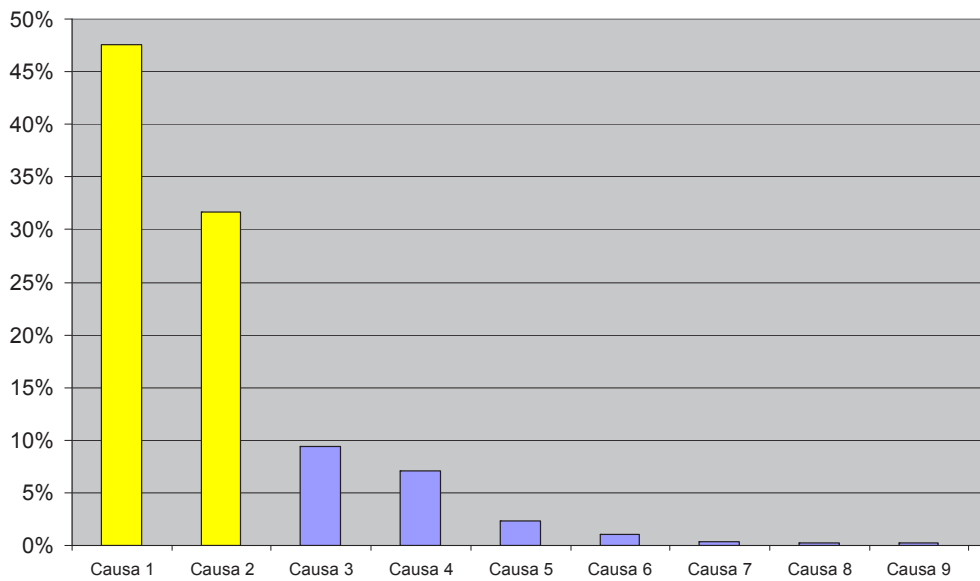
* Espines principals del peix: Organització / Entorn / Estructura / Personal / Clients
 ** Espines secundàries del peix

*** Puntuació: 1 Poc Important, 2 Important, 3 Molt important
 **** Multiplicació de la puntuació dels diversos participants

Els participants d’un equip de millora es reuneixen i, individualment, donen una puntuació subjectiva a les causes d’un problema (analitzades amb el diagrama Ishikawa). Cadascun dels participants valora la importància de la causa d’1 a 3 (1 poc important, 2 important, 3 molt important).

Gràficament, es poden representar les causes amb un diagrama de Pareto. A l’exemple següent, amb 2 causes, s’aconsegueix “atacar” un 80% de l’oportunitat de millora, entès com el percentatge acumulat de les 2 causes amb major ponderació total:

A continuació, per a cada causa es multipliquen les puntuacions individuals i es calcula la ponderació acumulada de cadascuna, que ens permet ordenar-les de major a menor, i d’aquesta manera decidir quines, de totes les causes detectades, cal abordar primer.



4.A.3. Matriu d'anàlisi de les accions de millora. Aquesta eina ens permet identificar possibles accions de millora i ponderar-les.

Un cop s'han prioritzat les causes de l'oportunitat de millora, en seleccionarem les 2 o 3 causes principals (és a dir, aquelles que hagin obtingut una puntuació total més elevada en la matriu de classificació de causes i que conjuntament superin el 60 %).

Per a cadascuna de les causes, amb la tècnica del "brainstorming" s'identifiquen possibles accions de millora.

Municipi:

MATRIU D'ANÀLISI DE LES ACCIONS DE MILLORA

OPORTUNITAT
DE MILLORA:

DESCRIPCIÓ		PONDERACIÓ (*)				
CAUSA (a partir del diagrama causa-efecte)	ACCIÓ DE MILLORA PROPOSADA	EFFECTIVITAT	DISPONIBILITAT DE RECURSOS	FACTIBILITAT	ACCEPTACIÓ	TOTAL (**)

* Escala de 1-5: 1 cap; 2 alguna; 3 moderada; 4 alta; 5 molt alta
 ** Efectivitat x Disponibilitat de Recursos x Factibilitat x Acceptació

A continuació, es ponderaran les possibles accions de millora, mitjançant la matriu d'anàlisi de les accions de millora, emprant les següents 4 dimensions.

EFFECTIVITAT	En quin grau dóna resposta al problema?
DISPONIBILITAT DE RECURSOS	En quin grau estan disponibles els recursos (econòmics i materials) necessaris?
FACTIBILITAT	En quin grau és viable la proposta de millora tenint en compte el nivell organitzatiu?
ACCEPTACIÓ	En quin grau serà acceptada l'acció de millora pels treballadors i pels usuaris?

Les dimensions es valoren en una escala d'1 a 5 (1 cap, 2 alguna, 3 moderada, 4 alta, 5 molt alta).

Les accions de millora amb major puntuació són aquelles que s'haurien de portar a terme.

S'obté la puntuació total multiplicant els valors de les 4 dimensions.

B. BONES PRÀCTIQUES

A continuació es detallen els principals aspectes conceptuals d'una bona pràctica i el pla de treball desplegat.

I. CONCEPTE, ATRIBUTS I ESTRUCTURA FORMAL D'UNA BONA PRÀCTICA

EL CONCEPTE DE BONA PRÀCTICA

Es pot definir com a bona pràctica qualsevol actuació o experiència implantada, avaluable, participativa, sostinguda i transferible, basada en el disseny d'una planificació prèvia, que dona una resposta satisfactòria a un problema concret, en un determinat àmbit d'actuació, ja sigui per resoldre una temàtica innovadora o per millorar de forma excel·lent una pràctica ja existent.

L'impuls del concepte de bones pràctiques a les Administracions públiques ha tingut un desenvolupament important a partir de la dècada dels noranta, amb la finalitat de donar resposta a nous reptes i necessitats de canvi en l'àmbit del sector públic.

Concepte originari del món anglosaxó, *Best Practices*. La idea bàsica consisteix a recollir i difondre experiències exemplars que donin resposta a problemes comuns per a diferents organitzacions o territoris.

Les bones pràctiques van girar en un primer moment al voltant de temes relacionats amb l'eficiència en l'ús dels recursos públics, les polítiques d'orientació als usuaris/clients i la qualitat dels serveis prestats. Amb el temps, es van anar estenent a temàtiques i sectors més específics fins arribar a una àmplia popularització.

Hi ha dos aspectes, a banda d'altres que veurem més endavant, que caracteritzen de forma especial les bones pràctiques:

- ♦ la innovació, ja que serveix per abordar situacions o problemes novedosos a partir d'experiències exitoses, i
- ♦ la millora orientada cap a l'excel·lència, és a dir, com bones pràctiques ja reconegudes que són millorades en el seu disseny metodològic o en la seva aplicació per a experiències posteriors.

Les bones pràctiques han acabat constituint-se com una molt bona eina per a la gestió pública, amb una especial incidència a l'Administració local.

El desenvolupament de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) ha reforçat el seu ús i n'ha potenciat la creació de bases de dades, la generació de comunitats virtuals i la constitució de xarxes de treball.

ATRIBUTS D'UNA BONA PRÀCTICA

Quins atributs o característiques ha de tenir una bona pràctica? L'ampli desplegament que han tingut ha fet que, segons el marc en què es desenvolupin, es posi més l'accent en un tipus d'atributs que no pas en d'altres.

En el nostre marc de treball ens centrarem en els següents:

- 1) **Planificació.** La bona pràctica ha de ser fruit de l'ús de la metodologia de la planificació en què, a partir d'un diagnòstic i l'establiment d'uns objectius, el desplegament d'un conjunt d'accions ordenades i interrelacionades permeti l'assoliment d'uns resultats mesurables i concrets.
- 2) **Participació.** La bona pràctica ha d'estar basada en la participació activa de diversos agents, amb la finalitat de concretar acords que beneficiïn totes les parts interessades.
- 3) **Impacte.** La bona pràctica ha d'aportar resultats tangibles i concrets que suposin canvis positius i observables en l'àmbit en què s'ha portat a terme.
- 4) **Avaluable.** La bona pràctica ha de disposar de mecanismes que permetin fer un seguiment de la seva evolució, detectar possibles desviacions i avaluar els resultats obtinguts segons els objectius prèviament formulats.
- 5) **Innovació.** La bona pràctica ha de suposar una novetat o una millora excel·lent respecte al que ja s'està fent.
- 6) **Perdurable.** La bona pràctica ha de provocar uns efectes que es mantinguin en el temps, més enllà del període temporal vinculat a la posada en marxa i execució del projecte que inicialment l'ha generat.
- 7) **Transferible.** La bona pràctica ha de poder ser repetida amb èxit, en els seus aspectes essencials, en un context diferent del qual va ser originada.

ESTRUCTURA FORMAL DE PRESENTACIÓ D'UNA BONA PRÀCTICA

Les pautes que es donen per presentar les bones pràctiques, matisos a banda, acostumen a estructurar-se d'una forma semblant:

- ♦ Dades identificatives.
- ♦ Descripció sintètica.
- ♦ Descripció detallada.

En el nostre marc de treball usarem l'estructura de presentació següent:

Dades identificatives

- ♦ **Nom de la bona pràctica.** Ha d'avançar el tema sobre el qual s'ha portat a terme la bona pràctica.
- ♦ **Organització promotora.** Nom de l'organització que l'ha impulsat.
- ♦ **Altres agents participants.** Nom d'altres organitzacions, col·lectius o professionals que hi han intervingut.
- ♦ **Dates clau.** Inici, posada en marxa, avaluació, així com d'altres que es considerin rellevants.

Descripció sintètica

Text concís que dona una idea precisa de la bona pràctica en qüestió i dels seus aspectes més rellevants, aquells que aporten més valor.

Descripció detallada

- ♦ **Necessitats detectades.** Quines van ser les necessitats que va generar la bona pràctica.
- ♦ **Objectius plantejats.** Quins objectius es van plantejar a partir de les necessitats detectades.
- ♦ **Metodologia emprada.** Quin plantejament metodològic de treball es va portar a terme: fases de treball; tipus de reunions, amb quins participants, amb quina periodicitat; gestió de la informació generada; mecanismes de seguiment i avaluació; etc.

- ♦ **Accions portades a terme.** Quines accions es van portar a terme per assolir els objectius plantejats.
- ♦ **Recursos utilitzats.** Quins van ser els recursos humans, tecnològics, econòmics, logístics i d'altres emprats.
- ♦ **Resultats obtinguts.** Quins resultats concrets es van assolir d'acord amb els objectius plantejats.
- ♦ **Difusió feta de la bona pràctica.** A qui, quan i com es va transmetre la bona pràctica.
- ♦ **Aspectes clau a ressaltar (positius i dificultats).** Quins van ser els aspectes més positius generats per la bona pràctica i quines van ser les principals dificultats a l'hora de portar-la a terme.

En la presentació cal utilitzar un estil de llenguatge planer i concís, amb frases curtes i entenedores, títols que amb un cop d'ull permetin obtenir una visió de l'estructura general del text. Cal utilitzar enumeracions i símbols que facilitin la comprensió interna dels diferents apartats. Sempre s'aconsella defugir de l'argot administratiu i de l'ús de tecnicismes.

II. PLA DE TREBALL

S'estructura a partir dels punts següents:

- 4.1.B Objectius a assolir.
- 4.2.B Introducció de continguts.
- 4.3.B Anàlisi d'un cas.
- 4.4.B Descripció d'una bona pràctica.
- 4.5.B Presentació i valoració de bones pràctiques.

4.B.1. Objectius a assolir

L'acció es desenvolupa a partir dels objectius següents:

- ♦ Analitzar els principals aspectes metodològics d'una bona pràctica.
- ♦ Descriure bones pràctiques.
- ♦ Compartir i valorar les bones pràctiques descrites.

4.B.2. Introducció de continguts

Es presenten els continguts següents:

- ♦ Què és una bona pràctica?
- ♦ Atributs associats a bones pràctiques.
- ♦ Formalització de la bona pràctica.
- ♦ Criteris de valoració.
- ♦ Webs de bones pràctiques.
- ♦ Premi internacional Dubai.
- ♦ Comentari webs i documentació.

Aquests continguts es complementen amb documents i webs de referència sobre bones pràctiques.

4.B.3. Anàlisi d'un cas

Es presenta i valora un cas sobre el servei analitzat, que s'elabora específicament per a la sessió, per facilitar la comprensió de la metodologia amb un cas pràctic.

4.B.4. Descripció d'una bona pràctica

A l'hora de descriure la seva bona pràctica, els i les participants compten amb una plantilla per desenvolupar els punts següents:

- ♦ Nom de la bona pràctica.
- ♦ Organització promotora.
- ♦ Altres agents participants.
- ♦ Dates clau: inici / posada en marxa / avaluació.
- ♦ Descripció sintètica.
- ♦ Necessitats detectades.
- ♦ Objectius plantejats.
- ♦ Metodologia emprada.
- ♦ Accions portades a terme.
- ♦ Recursos utilitzats.
- ♦ Resultats obtinguts.
- ♦ Difusió feta de la bona pràctica.
- ♦ Aspectes clau a ressaltar (positius i dificultats).

4.B.5. Presentació i valoració de les bones pràctiques

Un cop elaborada la bona pràctica per part de cada municipi, se'n fa la presentació en plenari i la resta de participants en fan una valoració amb una plantilla que contempla els paràmetres següents:

- ♦ Dades identificatives (nom de la bona pràctica, biblioteca, municipi).
- ♦ Indicadors de puntuació per a cada atribut de la bona pràctica presentada:
Gens: 0, Poc: 1/4, Bastant: 5/8, Molt: 9/10.
- ♦ Atributs a valorar (vegeu apartat d'atributs d'una bona pràctica).

C. ANÀLISI DE L'EVOLUCIÓ DEL SERVEI A PARTIR DELS INDICADORS DEL QUADRE RESUM D'INDICADORS

Cadascun dels participants analitza la situació del seu servei segons l'evolució que han mostrat els indica-

dors analitzats. És una sessió que s'estructura seguint les fases següents:

4.C.1. Anàlisi de la situació actual: els participants analitzen i verifiquen els seus Punts Forts i Oportunitats de Millora.

Com s'ha indicat a l'apartat "3. Fase d'Avaluació" d'aquest capítol, cada municipi valida el primer esborrany de punts forts i oportunitats de millora.

En la metodologia d'anàlisi de l'evolució del servei, es defineixen prèviament:

- ♦ els indicadors amb correlació positiva (és a dir, com més grans, millor).
- ♦ els indicadors amb correlació negativa (és a dir, com més petits, millor).
- ♦ els indicadors pels quals no es pot considerar que la situació millora o empitjora quan pugen o baixen.

- ♦ els indicadors destacats amb **color verd** són punts forts (per estar un 25% per sobre o per sota la mitjana).
- ♦ els indicadors destacats amb **color taronja** són oportunitats de millora (per estar un 25% per sobre o per sota la mitjana).
- ♦ els indicadors destacats amb **color groc** denoten una situació especial, però no es poden considerar ni punts forts ni oportunitats de millora (per estar un 25% per sobre o per sota la mitjana).






Així mateix, s'incorpora la menció de les oportunitats de millora analitzades els anys anteriors (casella central a la dreta).

Aquesta predefinició permet assignar colors distintius en el Quadre resum d'indicadors, de manera que:

MUNICIPI	
PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
Provenen de: <ol style="list-style-type: none"> 1. Anàlisi quantitativa en base als valors superiors / inferiors en més / menys d'un 25 % de la mitjana. 2. Selecció i concreció en base a una anàlisi qualitativa. 	Provenen de: <ol style="list-style-type: none"> 1. Anàlisi quantitativa en base als valors superiors / inferiors en més / menys d'un 25 % de la mitjana. 2. Selecció i concreció en base a una anàlisi qualitativa.
ENTORN	OPORTUNITATS DE MILLORA ANALITZADES
✓ Dades que ajuden a contextualitzar el municipi	✗ Es mostren les oportunitats de millora analitzades pels municipis els anys anteriors.
ALTRES COMENTARIS	
Poden provenir indistintament de: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Punts Forts i Oportunitats de Millora. ▪ Aspectes de coneixement del municipi que no es veuen reflectits en les dades. 	

4.C.2. Anàlisi de l'evolució dels indicadors: els participants analitzen i verifiquen quins indicadors han millorat, quins s'han mantingut i quins han empitjorat des de l'any base fins l'any d'estudi.

Els participants han de verificar si els indicadors han empitjorat, s'han mantingut, o han millorat (respecte l'any base) mitjançant un Quadre resum d'indicadors adaptat que incorpora tant els valors de cada any com fletxes de colors per il·lustrar la seva evolució.

-  Quan puja l'indicador consecutivament els 3 anys (i més d'un 5%), és negatiu - empitjora.
-  Quan baixa l'indicador consecutivament els 3 anys (i més d'un 5%), és negatiu - empitjora.
-  Quan l'indicador entre l'any base i l'any d'estudi no varia en més d'un 5%, es manté.
-  Quan puja l'indicador consecutivament els 3 anys (i més d'un 5%), és positiu - millora.
-  Quan baixa l'indicador consecutivament els 3 anys (i més d'un 5%), és positiu - millora.

Aquesta informació es resumeix de la següent manera:

MUNICIPI		
INDICADORS QUE EMPITJOREN	INDICADORS QUE ES MANTENEN	INDICADORS QUE MILLOREN
<p>Es mostren els indicadors que durant els tres anys analitzats presenten una <u>tendència negativa continuada</u> (i la variació és superior al 5% entre l'any inicial i l'any final).</p>	<p>Es mostren els indicadors que entre el primer i el tercer any analitzat <u>NO han tingut una variació superior al 5%</u>.</p>	<p>Es mostren els indicadors que durant els tres anys analitzats presenten una <u>tendència positiva continuada</u> (i la variació és superior al 5% entre l'any inicial i l'any final).</p>

4.C.3. Creuament de l'Anàlisi de la Situació Actual amb l'Anàlisi de l'evolució dels indicadors

Els participants han de creuar la informació de l'anàlisi de la situació actual (4.C.1) amb l'Anàlisi de l'evolució dels indicadors (4.C.2).

Per a aquesta fase, s'utilitza el document anàlisi de la situació actual a partir de l'evolució dels indicadors, que consisteix en una matriu de doble entrada:

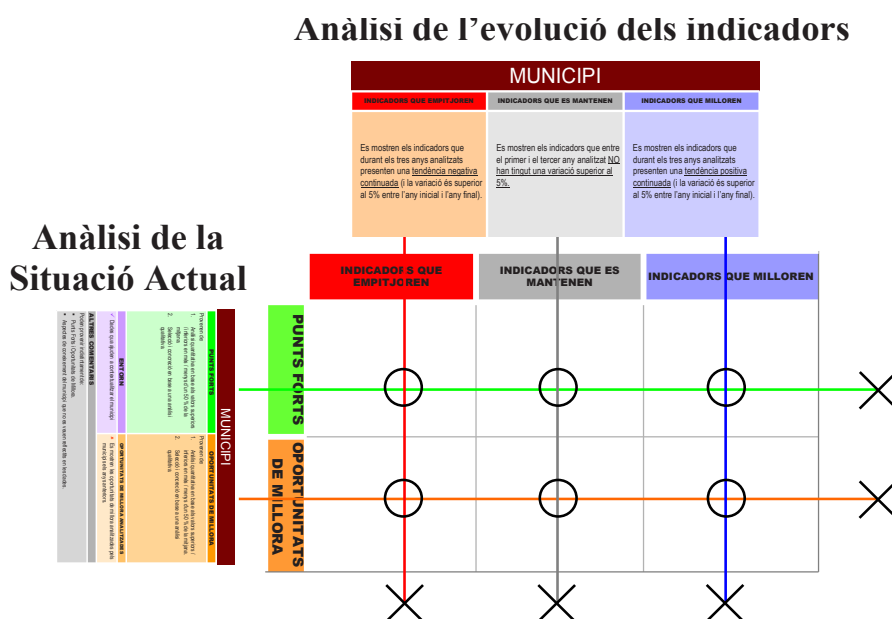
Municipi			
	INDICADORS QUE EMPITJOREN	INDICADORS QUE ES MANTENEN	INDICADORS QUE MILLOREN
PUNTS FORTS	Es mostren: els indicadors que l'any <u>ACTUAL</u> són <u>PUNT FORT</u> i durant els anys analitzats han tingut una <u>tendència NEGATIVA</u>	Es mostren: els indicadors que l'any <u>ACTUAL</u> són <u>PUNT FORT</u> i durant els anys analitzats <u>NO</u> han tingut una <u>variació superior al 5%</u>	Es mostren: els indicadors que l'any <u>ACTUAL</u> són <u>PUNT FORT</u> i durant els anys analitzats han tingut una <u>tendència POSITIVA</u>
OPORTUNITATS DE MILLORA	Es mostren: els indicadors que l'any <u>ACTUAL</u> són <u>OPORTUNITAT DE MILLORA</u> i durant els anys analitzats han tingut una <u>tendència NEGATIVA</u>	Es mostren: els indicadors que l'any <u>ACTUAL</u> són <u>OPORTUNITAT DE MILLORA</u> i durant els anys analitzats <u>NO</u> han tingut una <u>variació superior al 5%</u>	Es mostren: els indicadors que l'any <u>ACTUAL</u> són <u>OPORTUNITAT DE MILLORA</u> i durant els anys analitzats han tingut una <u>tendència POSITIVA</u>

Els participants han d'escriure en cadascun dels quadrants del document anàlisi de la situació actual a partir de l'evolució dels indicadors una de les 6 situacions següents (d'esquerra a dreta i de dalt a baix):

1. Els indicadors que són un punt fort però que han tingut una tendència negativa (han empitjorat). Dit amb paraules planeres: Bé, però atenció!
2. Els indicadors que són un punt fort i que s'han mantingut (ni han millorat ni han empitjorat). Dit amb paraules planeres: Bé!
3. Els indicadors que són un punt fort i que han tingut una tendència positiva (han millorat). Dit amb paraules planeres: Molt bé!
4. Els indicadors que són una oportunitat de millora i que han tingut una tendència negativa (han empitjorat). Dit amb paraules planeres: Crític.
5. Els indicadors que són una oportunitat de millora i que s'han mantingut (ni han millorat ni han empitjorat). Dit amb paraules planeres: No millora.
6. Els indicadors que són una oportunitat de millora però que han tingut una tendència positiva (han millorat). Dit amb paraules planeres: Progressant bé.

Cal destacar que en el document anàlisi de la situació actual a partir de l'evolució dels indicadors NO apareixen tots els punts de l'Anàlisi de la situació actual (4.C.1) ni de l'anàlisi de l'evolució dels indicadors (4.C.2), ja que es tracta de la intersecció de dos conjunts. Aquests indicadors que no apareixen són els que no compleixen les condicions d'anàlisi (no són ni punt fort ni oportunitat de millora, o que tenen una evolució clara).

Com es pot veure en la imatge següent, en el document anàlisi de la situació actual a partir de l'evolució dels indicadors apareixen les rodones, però no les creus.



D'altra banda, es destaquen en negreta les oportunitats de millora analitzades els anys anteriors, i que es troben en alguna de les 6 situacions anteriorment mencionades.

4.C.4. Presentació i valoració de l'evolució del servei des de l'any base fins la situació actual

En aquesta fase, cadascun dels participants presenta i valora la situació dels indicadors segons l'evolució que aquests han experimentat durant els anys analitzats. És una fase de posada en comú de les valoracions, idees i propostes de millora entre tots els participants.

D. ACTUACIONS D'ESTALVI ECONÒMIC

A continuació es detallen els principals aspectes conceptuals d'una actuació d'estalvi econòmic i el pla de treball desplegat.

I. MOTIVACIÓ I ESTRUCTURA FORMAL D'UNA ACTUACIÓ D'ESTALVI ECONÒMIC

FINALITAT I OBJECTIUS DE LES ACTUACIONS D'ESTALVI ECONÒMIC

En el context actual de restriccions pressupostàries en l'àmbit local, des de la Diputació de Barcelona es vol potenciar la transferència de coneixement entre els municipis d'aquelles actuacions d'estalvi econòmic que o bé contribueixin a reduir la despesa corrent o a incrementar els ingressos corrents, i analitzar l'impacte global que aquestes tenen en la prestació dels serveis, en els usuaris, en els treballadors municipals, i en la resta de serveis municipals.

La metodologia d'actuacions d'estalvi econòmic té per **finalitat** identificar i avaluar processos o actuacions relacionats amb la gestió en l'ús dels recursos públics.

La naturalesa de les actuacions d'estalvi econòmic responen a casuístiques molt variades. A grans trets es poden establir tres grans blocs:

- Actuacions que s'inicien davant una reducció dels ingressos municipals i la necessitat de les entitats municipals de mantenir la prestació dels serveis.
- Actuacions que s'inicien davant el sorgiment de noves demandes amb un pressupost de despesa congelats.
- Actuacions que s'inicien en el marc de la introducció de millores organitzatives en el procés de prestació del servei.

Els **objectius** d'aquesta metodologia són dobles:

- ♦ Identificar les actuacions en l'àmbit de la gestió econòmica que condueixi a un increment de l'estalvi en la prestació del servei i alhora avaluar-ne les potencialitats i limitacions.
- ♦ Compartir experiències i coneixements entre els responsables municipals d'actuacions vinculades amb la gestió dels serveis en moments de restricció econòmica.

ESTRUCTURA FORMAL D'UNA ACTUACIÓ D'ESTALVI ECONÒMIC

La fitxa d'una actuació d'estalvi econòmic s'estructura en dos blocs:

- ♦ Bloc I. Descripció de l'actuació
- ♦ Bloc II. Impactes

BLOC I. Descripció de l'actuació

En aquest bloc, els responsables municipals han de descriure l'actuació portada a terme tenint en compte els següents ítems. Cal remarcar que la descripció ha de ser concisa.

Actuació

S'ha de descriure una mesura o actuació que realitza el servei que hagi estat prestada amb una dotació menor de recursos (humans, materials, monetaris). La mesura en termes d'estalvi econòmic pot ser causada per diferents raons:

- ♦ Reducció del pressupost assignat al servei.
- ♦ Sorgiment de noves demandes de servei per part de la ciutadania però amb un pressupost que es manté.
- ♦ Millora dels processos de prestació del servei que ha comportat una millora en l'eficiència en la prestació del servei.
- ♦ Augment dels ingressos del servei.

En la casella actuació, s'ha d'emplenar els següents ítems:

- ♦ Nom de l'actuació
- ♦ Organització promotora
- ♦ Agents participants
- ♦ Any d'implementació

Objectiu de l'actuació

S'ha d'assenyalar sintèticament les necessitats (problemàtiques) detectades i establir els objectius que es plantegen.

Descripció de l'actuació:

L'objecti és realitzar una descripció concisa de les accions més rellevants portades a terme per complir els objectius plantejats així com dels recursos utilitzats (recursos humans, tècnics, tecnològics, logístics, etc. emprats).

En aquest apartat, es fa especial menció a les actuacions de caràcter econòmic [així com els efectes que l'actuació comporta en termes d'estalvi econòmic].

Valoració econòmica de l'actuació:

Els participants han d'indicar:

- 1) La quantia d'estalvi econòmic que ha comportat l'actuació (expressat en euros), ja sigui o bé l'import d'increment dels ingressos o bé l'import de la reducció de la despesa.
- 2) La despesa corrent del servei (a partir de les dades de l'enquesta de cercles).
- 3) Finalment, s'ha de determinar què suposa aquesta actuació d'estalvi econòmic en termes

de percentatge sobre la despesa corrent del servei (és a dir, el percentatge d'1 / 2).

BLOC II. IMPACTES

En el Bloc II es detallen de forma concisa els impactes/efectes (tant positius com negatius) que ha suposat l'actuació en diferents àmbits:

- ♦ **En la prestació del servei:** es recullen les millores organitzatives que s'han aconseguit gràcies a l'aplicació de la mesura.
- ♦ **En l'usuari /client:** incidència de l'actuació sobre els ciutadans/usuaris del servei.
- ♦ **En el treballador:** incidència de l'actuació sobre el recursos humans del propi servei.
- ♦ **En la resta de serveis:** incidència de l'actuació sobre la resta de serveis de l'ajuntament.

NOM DEL MUNICIPI		
ACTUACIÓ D'ESTALVI ECONÒMIC EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI		
BLOC I. DESCRIPCIÓ DE L'ACTUACIÓ		
ACTUACIÓ:		
- Nom de l'actuació: - Organització promotora: - Agents participants: - Any d'implementació:		
OBJECTIU DE L'ACTUACIÓ:		
DESCRIPCIÓ DE L'ACTUACIÓ		
VALORACIÓ ECONÒMICA DE L'ACTUACIÓ		
1. Valoració econòmica de l'actuació		
Valoració econòmica de l'actuació (import en euros)	Increment d'ingressos	Disminució de despeses
2. Despesa corrent del servei	€	
3. % sobre la despesa corrent del servei (1 / 2)	%	

BLOC II. IMPACTE DE L'ACTUACIÓ	
EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI (PROCESSOS DE PRESTACIÓ)	
Positiu	Negatiu
+ ddd	-
+	-
+	-
EN L'USUARI/CLIENT	
Positiu	Negatiu
+	-
+	-
+	-
EN EL TREBALLADOR	
Positiu	Negatiu
+	-
+	-
+	-
EN LA RESTA DE SERVEIS MUNICIPALS	
Positiu	Negatiu
+	-
+	-
+	-

II. PLA DE TREBALL

S'estructura a partir dels punts següents:

- ♦ 4.D.1. Introducció de continguts.
- ♦ 4.D.2. Descripció d'una actuació d'estalvi econòmic.
- ♦ 4.D.3. Presentació i valoració de les actuacions d'estalvi econòmic.

4.D.1. Introducció de continguts

La Diputació de Barcelona remet als municipis participants un email amb els continguts següents:

- ♦ Finalitat i objectius de les actuacions d'estalvi econòmic.
- ♦ Fitxa de formalització de les actuacions d'estalvi econòmic.

4.D.2. Descripció d'una actuació d'estalvi econòmic

Els i les participants descriuen l'actuació d'estalvi econòmic des dels seus propis municipis. Per a fer-ho, compten amb una plantilla (veure apartat "Estructura formal d'una actuació d'estalvi econòmic").

A més a més, es remetent als participants un parell d'exemples d'actuacions d'estalvi econòmic per facilitar la comprensió de la metodologia amb un cas pràctic.

4.D.3. Presentació i valoració d'una actuació d'estalvi econòmic

Durant el taller de millora, es fa una presentació en plenary de les actuacions d'estalvi econòmic elaborades pels diferents municipis.

La resta de participants en fan una valoració amb una plantilla que contempla els paràmetres següents:

- ♦ Dades identificatives (Nom de l'actuació d'estalvi econòmic, municipi).
- ♦ Atributs a valorar, en una escala de 0 a 10:
 - **Grau de compliment amb l'objectiu:** de 0 a 10 en funció de la consecució de l'objectiu establert.

- **Impacte en la prestació del servei:** de 0 a 10 en funció de com es compensen els aspectes positius i els negatius.
- **Impacte en l'usuari / client:** de 0 a 10 en funció de com es compensen els aspectes positius i els negatius.
- **Impacte en el treballador:** de 0 a 10 en funció de com es compensen els aspectes positius i els negatius.
- **Impacte en la resta de serveis:** de 0 a 10 en funció de com es compensen els aspectes positius i els negatius.
- **Grau d'implementació de l'actuació:** sense implementar = 0, implementada durant uns mesos = 5, implementada durant més d'1 any = 10.
- **Transferible:** capacitat de poder ser aplicada per un altre municipi en els seus aspectes essencials, en un context diferent d'on va ser originada.

E. ANÀLISI DE FORTALESES

A continuació, es detallen els principals aspectes de la metodologia Anàlisi de Fortaleses així com el pla de treball desplegat.

I. MOTIVACIÓ I ESTRUCTURA FORMAL D'UNA FORTALESA

OBJECTIUS DE L'ANÀLISI DE FORTALESES

Una **fortalesa** és qualsevol **àmbit d'un servei**, que ha estat gestionada de forma especialment satisfactòria per un grup de municipis.

Els **objectius** d'aquesta metodologia són dobles:

- ♦ **Identificar els factors d'èxit que permeten** assolir una fortalesa i els **obstacles apareguts durant el procés d'assoliment de la fortalesa**.
- ♦ **Compartir coneixements i experiències que han permès o permetran un elevat grau d'assoliment en un objectiu** determinat relatiu a la prestació del servei entre els responsables municipals.

ESTRUCTURA FORMAL D'UNA FORTALESA

La fitxa de la fortalesa analitzada s'estructura en tres blocs:

- ♦ Identificació de la fortalesa: nom de la fortalesa, i municipis participants en la seva anàlisi.
- ♦ Factors d'èxit: tots aquells elements que faciliten assolir la fortalesa.
- ♦ Obstacles: tots aquells elements que dificulten assolir la fortalesa.

II. PLA DE TREBALL

S'estructura a partir dels punts següents:

Abans dels tallers de millora:

- 4.E.1. Selecció de les fortaleses (indicadors) a analitzar.
- 4.E.2. Agrupació dels municipis segons el dia de la realització del taller.
- 4.E.3. Agrupació dels municipis per fortaleses.

Durant els tallers de millora:

- 4.E.4. Introducció de la metodologia.
- 4.E.5. Descripció d'una fortalesa (en taules).
- 4.E.6. Presentació i discussió en plenari de fortaleses.

Abans dels tallers de millora, hi ha les següents tasques a realitzar.

4.E.1. Selecció de les fortaleses (indicadors) a analitzar

El servei de referència selecciona les fortaleses a analitzar durant els tallers de millora.

Com a criteri general, les fortaleses són indicadors seleccionats del Quadre Resum d'Indicadors (vegeu apartats Fase de Mesura i Fase d'Avaluació) sobre els quals els tècnics del servei puguin actuar (és a dir, que siguin gestionables).

Eventualment, es poden seleccionar altres temes rellevants o d'actualitat relacionats amb el servei.

4.E.2. Agrupació dels municipis segons el dia de la realització del taller

En el cas que hi hagi més d'un taller, el servei de referència fa una agrupació dels municipis segons el dia de la realització dels tallers, atenent els següents criteris:

- ♦ Aproximadament 15 municipis per taller.
- ♦ En funció de les fortaleses (indicadors) a analitzar.
- ♦ S'ha de tenir en compte el % de municipis assistents en les edicions anteriors.

4.E.3. Agrupació dels municipis per fortaleses

Per a cada taller, es fa una agrupació dels municipis per taules (cada taula analitza una fortalesa), tenint en compte els següents aspectes.

- ♦ Aproximadament, es fan taules de 5 municipis (eventualment 6).
- ♦ La majoria dels municipis presents, a través del seu tècnic municipal, en una taula, han assolit la fortalesa analitzada (és a dir, tenen bons valors de l'indicador analitzat), de manera que poden transmetre i compartir la seva experiència exitosa amb la resta de membres de la taula.
- ♦ L'assoliment reeixit de la fortalesa, es compagina en algun cas, amb municipis que no han assolit la fortalesa analitzada (és a dir, tenen valors no tan bons de l'indicador analitzat), de manera que permet emfatitzar en els Obstacles.

Durant els tallers de millora, hi ha les següents tasques a realitzar.

4.E.4. Introducció de la metodologia

El Servei de Programació introdueix als tècnics municipals presents els objectius i la dinàmica del taller d'anàlisi de fortaleses.

Es distribueixen els municipis segons la fortalesa que han d'analitzar per taules.

Cada taula està representada a més a més per un coordinador/a que és personal tècnic del àrea de referència del servei analitzat de la Diputació de Barcelona. Els representants municipals juntament amb el coordinador de taula escolliran un "Municipi/Portaveu" que és un tècnic municipal membre de la Taula.

4.E.5. Descripció d'una fortalesa (en taules)

Els i les participants, distribuïts per taules, analitzen la fortalesa assignada, seguint els següents passos.

- ♦ Cada municipi de forma individual fa una pluja d'idees dels factors que han permès assolir la fortalesa factors d'èxit. És una pluja d'idees individual ràpida (10 minuts aproximadament) que els tècnics traslladen a unes cartolines de color verd.
- ♦ Posteriorment, cada tècnic municipal explica a la resta de membres de la taula els factors d'èxit. El coordinador fa una agrupació/ síntesi dels factors d'èxit suggerits i consensuats pels municipis. Per fer aquesta tasca s'utilitza un cartell de mida A0 on s'agrupen i ordenen les diferents cartolines de factors d'èxit i té una durada d'aproximadament 30 minuts.
- ♦ De forma similar, cada municipi de forma individual fa una pluja d'idees sobre els obstacles als quals s'han afrontat per assolir la fortalesa. Posteriorment el coordinador fa una agrupació d'aquests obstacles seguint la mateixa tècnica comentada anteriorment.

4.E.6. Presentació i discussió en plenari de fortaleses

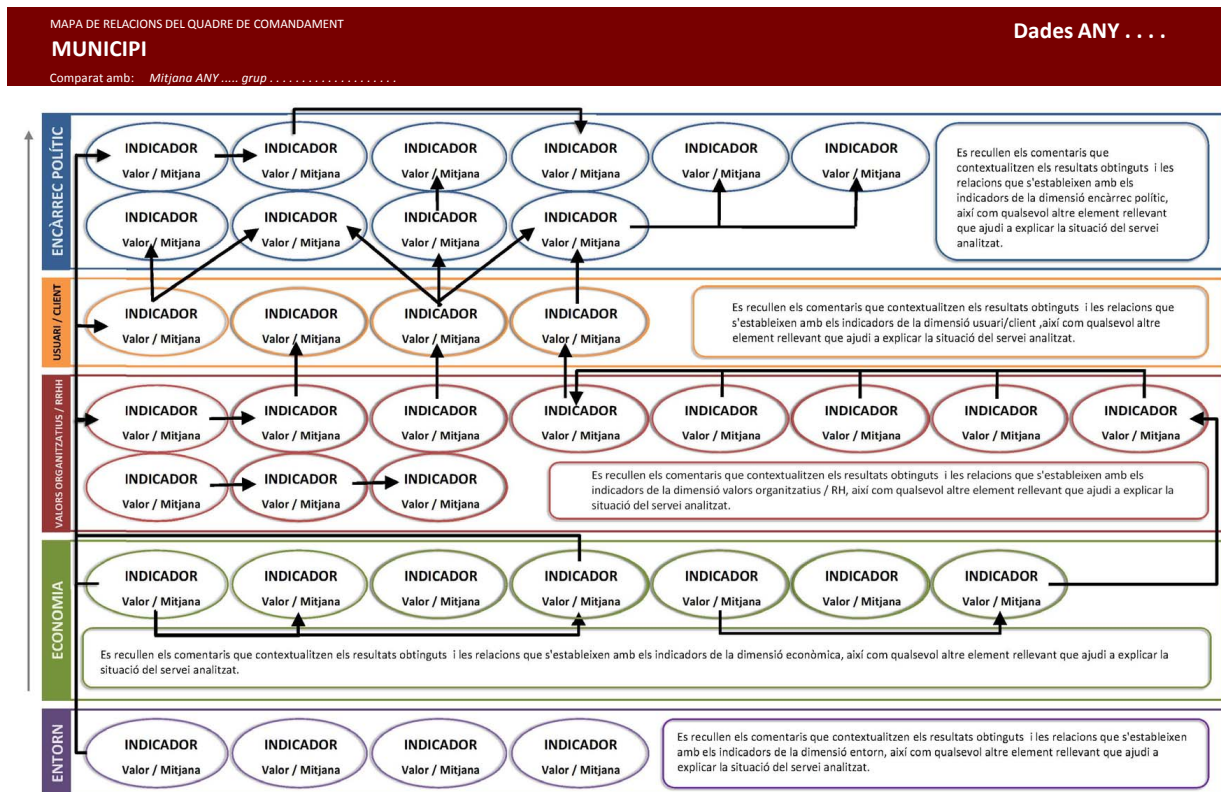
Les fortaleses analitzades per cada grup de municipis són presentades a la resta dels participants en plenari.

El municipi portaveu de cada taula exposa els factors d'èxit i obstacles d'una fortalesa que s'han consensuat i traslladat al cartell A0.

Posteriorment, s'obre un torn de preguntes, comentaris i suggeriments de la resta dels municipis assistents al taller.

F. MAPA DE RELACIONS I ACCIONS DE MILLORA

4.F.1. Anàlisi i contextualització de les relacions existents entre els indicadors de cada municipi.



Un cop distribuïts per grups formats per 4 o 5 municipis, els participants reben i validen el mapa de relacions característic del seu servei, el qual recull interrelacionats els indicadors considerats clau i aquells que són punt fort o oportunitat de millora en comparació amb la mitjana del grup de referència (format pels municipis d'un mateix tram poblacional).

Així mateix, el diagnòstic que se'n deriva permet identificar les diferents problemàtiques característiques de cada participant l'any d'anàlisi per acabar triant-ne una que es treballarà durant la següent fase.

Individualment, es reflexiona sobre els vincles existents entre els indicadors i es contextualitzen els resultats obtinguts per complimentar la diagnosi quantitativa amb comentaris explicatius de caràcter més qualitatiu. El document final és un mapa diferenciat per cada municipi que, de forma esquemàtica, interrelaciona els recursos disponibles amb els indicadors de resultat.

4.F.2. Anàlisi de les causes d'una de les problemàtiques identificades i definició en grup de les accions de millora que han d'ajudar a resoldre la situació.

MUNICIPI

Problemàtica	Factors determinants	Accions Kaizen
	<p>Informació de context: Es recull aquella informació que ajuda a dimensionar la problemàtica escollida d'acord amb les característiques del municipi i aquells indicadors relacionats.</p> <p>Descripció de la problemàtica: Es descriu la problemàtica fent especial èmfasi en les causes que la provoquen. Aquestes causes poden estar relacionades amb els recursos del servei, l'organització interna, l'estructura municipal, factors externs, etc.</p>	1 ...
		2 ...
		3 ...
		4 ...
		5 ...
		Es recullen les accions de millora concretes que han estat definides conjuntament seguint una metodologia de dinàmica de grup. S'han de caracteritzar, en la mesura del possible, per una fàcil implementació.

Inspirada en el diagrama d'Ishikawa de la metodologia oportunitats de millora, aquesta fase busca primer identificar les diferents causes que motiven la problemàtica que cada participant ha triat, les quals poden estar associades directament a les persones treballadores, al sistema d'organització del servei, a la seva població objectiu, a l'existència de deficiències estructurals i de recursos, o a factors externs.

Un cop establertes les causes, cada participant exposa al seu grup la problemàtica que ha triat junt amb els factors que la motiven. Es genera llavors un debat d'intercanvi d'idees que conclou amb la definició conjunta d'accions de millora concretes, factibles i acumulatives per resoldre un aspecte concret relacionat amb la problemàtica i elevar d'aquesta manera els estàndards de qualitat del servei.

5. FASE DE COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ

Un cop realitzada la fase de millora, cal comunicar a l'organització els resultats i les accions de millora que els tècnics han cregut convenients de portar a terme. Aquesta **comunicació** la realitza cadascun dels responsables municipals, tant al seu equip de treball com als seus superiors.

De cara a facilitar la comunicació, la Diputació de Barcelona ofereix als participants la possibilitat de fer una jornada de tancament. En aquesta jornada, amb una presència tant dels tècnics dels ajuntaments com dels representants polítics, es resumeixen els resultats principals del CCI.

Un cop feta la comunicació, correspon a cada municipi realitzar la seva acció de millora. Per dur a terme aquesta tasca es recomana elaborar un **Pla de millora** i **implementar-lo** amb posterioritat.

Un Pla de millora acostuma a vincular diversos agents territorials i departaments municipals, a comprometre recursos públics i requereix un temps prudencial de planificació i d'execució. Per tots aquest motius, la Diputació de Barcelona no participa directament en la seva elaboració. No obstant això, no es descarta que a mitjà termini s'iniciïn actuacions en aquesta línia.

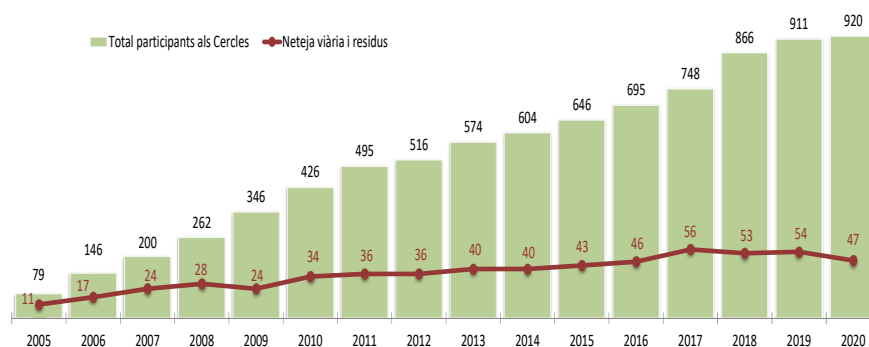
ALGUNES XIFRES

L'any 2020 s'han realitzat els CCI dels següents 21 serveis, en el quals han participat 920 tècnics municipals.

Cercles	2019			2020			Edició (2020)
	Municipis participants			Municipis participants			
	Prov. Bcn	Districtes Bcn	Fora Prov. Bcn	Prov. Bcn	Districtes Bcn	Fora Prov. Bcn	
Polícia Local	68		1	65		1	15a
Neteja viària i residus	50		4	43		4	17a
Biblioteques	143			144		4	17a
Espais Escènics Municipals	29			29			13a
Escoles Bressol	53		4	43		4	15a
Escoles de Música	43			42			15a
Esports	51			47			17a
Serveis Socials	60		5	63		5	19a
Mercats Municipals	31			31			14a
Fires Locals	34		1	37		1	12a
Serveis Locals d'Ocupació	35			37			12a
Ofic. Mun. d'Informació al Consumidor	41			42			12a
Seguretat Alimentària (Salut P.)	39	10	1	35	10	1	11a
Enllumenat Públic	34		2	39		2	11a
Servei de Mediació Ciutadana	43			44			10a
Verd Urbà	21		5	24		4	8a
Serveis culturals	22			21			6a
Museus Locals	37			50			5a
Cementiris Municipals	12			12			4a
Oficines tècniques laborals	17			18			2a
Abastament d'aigua	15			18			2a
Total Cercles	911			920			

En els gràfics següents es mostra l'evolució al llarg dels anys dels municipis participants a cadascun dels serveis analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal.

Servei	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Edició (2020)
Polícia Local						15	24	35	43	46	53	55	58	61	62	59	64	70	69	66	15a
Neteja viària i residus	12			11	11	17	24	28	24	34	36	36	40	40	43	46	56	53	54	47	17a
Biblioteques				13	13	27	37	37	37	37	54	44	44	44	60	60	142	143	148		17a
Espais Escènics							12	26	30	29	30	31	31	31	29	30	31	30	29	29	13a
Escoles Bressol						8	13	25	27	28	31	31	32	34	39	38	45	48	57	47	15a
Escoles de Música						7	11	14	27	31	32	32	37	38	42	39	42	43	43	42	15a
Esports	8				14	29	37	42	49	50	51	50	53	53	54	53	55	52	51	47	17a
Serveis Socials		25	25	32	41	43	42	44	47	54	55	56	55	57	59	59	64	65	68		19a
Mercats Municipals							12	25	29	29	30	30	33	32	32	32	33	32	31	31	14a
Fires Locals									14	17	16	22	27	30	35	39	37	36	35	38	12a
Serveis Locals d'Ocupació									12	26	30	32	33	34	34	36	36	36	35	37	12a
OMIC									11	18	25	27	31	34	32	36	38	40	41	42	12a
Seguretat Alimentària (Salut P.)										14	26	36	38	43	43	49	48	51	50	46	11a
Enllumenat Públic										12	13	18	24	25	30	33	32	34	36	41	11a
Servei de Mediació Ciutadana											14	17	24	30	35	35	36	43	43	44	10a
Verd urbà													14	20	21	23	24	27	26	28	8a
Serveis culturals															14	17	18	18	22	21	6a
Museus locals																13	23	35	37	50	5a
Cementiris Municipals																	11	12	12	12	4a
Oficines tècniques laborals																			17	18	2a
Abastament d'aigua																			15	18	2a
Total Cercles	2	1	1	3	4	7	8	9	12	14	15	15	16	16	17	18	19	19	21	21	
Total participants als Cercles	20	25	25	56	79	146	200	262	346	426	495	516	574	604	646	695	748	866	911	920	



Marc teòric

DEFINICIÓ I PRINCIPALS CARACTERÍSTIQUES

Els indicadors de gestió són uns estadístics sintètics que ens proporcionen informació rellevant sobre la prestació d'un servei i que ens permeten fer-ne el seguiment i l'avaluació periòdica mitjançant la seva comparació amb municipis de característiques socioeconòmiques similars.

Els indicadors s'obtenen a partir de la realització d'algunes operacions amb magnituds elementals, tant en unitats físiques com monetàries.

Els indicadors tenen una funció descriptiva i valorativa sobre el nivell de prestació dels diferents serveis públics. D'una banda, la funció descriptiva fa referència a la informació necessària que un indicador de gestió ha de proporcionar per facilitar un coneixement sintètic del nivell de provisió dels diferents serveis públics. D'altra banda, la funció valorativa permet quantificar i avaluar l'impacte dels canvis en la gestió dels serveis públics.

És desitjable que els indicadors reuneixin una sèrie de característiques:

- ♦ **Pertinença:** el concepte que expressa l'indicador és clar i es manté en el temps. L'indicador és adequat per allò que es vol mesurar.
- ♦ **Disponibilitat:** les dades bàsiques per a la construcció de l'indicador han de ser de fàcil obtenció.
- ♦ **Simplicitat:** l'indicador ha de ser de fàcil elaboració.
- ♦ **Objectivitat:** el càlcul a partir de les magnituds observades no és ambigu.
- ♦ **Fiabilitat:** l'indicador no permet interpretacions equívokes, no ha de permetre interpretacions contraposades.
- ♦ **Sensibilitat:** la mesura de l'indicador és suficientment eficaç per identificar variacions petites.
- ♦ **Precisió:** el marge d'error de l'indicador és suficientment acceptable.
- ♦ **Fidelitat:** les qualitats de l'indicador es mantenen en el temps i l'espai.
- ♦ **Rellevància:** la informació que proporciona ha de ser útil.

UTILITATS I APLICACIONS DELS INDICADORS

Els indicadors de gestió tenen unes utilitats i aplicacions que fan que siguin una eina de gestió essencial per:

- ♦ Fer un diagnòstic de la situació actual.
- ♦ Ajudar a revisar i marcar objectius.
- ♦ Donar informació a l'hora de prendre decisions.
- ♦ Ajudar a millorar els estàndards de qualitat dels serveis.
- ♦ Ajudar a la planificació i pressupostar el cost dels serveis, així com a l'avaluació de la implementació d'aquests.
- ♦ Ajudar al disseny i implementació de polítiques.
- ♦ Informar els usuaris (ciutadans) del servei que se'ls hi ofereix.
- ♦ Facilitar l'oportunitat per a introduir la comptabilitat de costos a les administracions locals.

EL BENCHMARKING

Existeixen nombroses definicions sobre el benchmarking. Tanmateix, de forma genèrica, la majoria dels autors coincideixen en els principis fonamentals:

«És el procés sistemàtic i continu de mesurar i comparar productes, serveis i pràctiques d'una organització amb les organitzacions líders per obtenir informació amb el propòsit de realitzar millores organitzacionals».

Aquesta definició presenta aspectes importants com:

- ♦ El concepte de continuïtat: el benchmarking no tan sols és un procés que es fa una vegada i s'oblida, sinó que és un procés continu i constant.

- ♦ El concepte de mesura: cal mesurar els processos propis i els d'altres empreses per poder comparar-los.
- ♦ La comparació que es realitza amb les organitzacions líders, de manera que canvia la pràctica de comparar-se internament per passar a comparar-se d'acord amb els estàndards externs de les organitzacions reconegudes com a líders del seu sector.

Segons el tipus d'organitzacions amb les quals es fa la comparació, es pot parlar de tres tipus de benchmarking:

Benchmarking intern

Entenem per benchmarking intern les operacions de comparació que podem efectuar dins la mateixa organització, entre diversos departaments o seccions. Això, en general, és aplicable a grans organitzacions, en què es busca veure quins processos dins la mateixa organització són més eficients i eficaços. Podem així establir patrons de comparació amb departaments o seccions prenent-les com a estàndard per iniciar processos de millora contínua.

Un dels riscos de l'enfocament intern és que no siguem conscients, durant la comparació, que els mètodes de l'organització són menys eficients que els d'altres organitzacions. Aquest enfocament predominantment intern impedeix, doncs, una visió global de l'exterior.

Benchmarking competitiu

Aquest és el més conegut dels benchmarkings. Consisteix a efectuar proves de comparabilitat; així com, investigacions que ens permetin conèixer tots els avantatges dels nostres competidors més directes.

Un dels aspectes més importants dins d'aquest tipus d'investigació a considerar és el fet que pot ser realment difícil obtenir informació sobre les operacions dels competidors.

Pot succeir que sigui impossible obtenir la informació degut a que està patentada i és la base de l'avantatge competitiu d'una organització.

Benchmarking genèric

Existeixen funcions i processos que poden ser idèntics en organitzacions de sectors i activitats diferents. Així departaments de comptabilitat, facturació, compra d'estocs, logística... altres organitzacions poden mostrar similituds amb la nostra, així que també pot ser lògica la comparació de les millors pràctiques d'aquestes organitzacions i l'adequació a nous sistemes o processos de millora.

El benchmarking genèric requereix una àmplia conceptualització, però amb una comprensió acurada del procés genèric. És el concepte de benchmarking més difícil per obtenir acceptació i ús, però probablement és el que té major rendiment a llarg termini.

Diversos autors han proposat metodologies lleugerament diferents sobre com fer un benchmarking. Les dues principals són les de Michael Spendolini i Robert C. Camp.

Segons Michael Spendolini, un benchmarking ha de constar de 5 fases:

a. Determinar a què se li ha de fer un benchmarking:

- Determinar quins són els participants del benchmarking.
- Determinar les necessitats d'informació dels participants del benchmarking.
- Identificar els factors crítics d'èxit.
- Fer un diagnòstic del procés de benchmarking.

b. Formar un equip de benchmarking:

- Considerar el benchmarking com activitat d'equip.
- Decidir quines són les persones involucrades en el procés de benchmarking (especialistes interns, especialistes externs, empleats).
- Definir funcions i responsabilitats de l'equip de benchmarking.
- Definir les habilitats i atributs d'un practicant eficient de benchmarking.
- Capacitar l'equip del benchmarking (a través d'accions formatives).
- Establir un calendari de les etapes del benchmarking.

c. Identificar els socis/participants del benchmarking:

- Establir una xarxa d'informació pròpia.
- Identificar altres recursos d'informació.
- Buscar les millors pràctiques.
- Establir xarxes de benchmarking.

d. Recopilar i analitzar la informació de benchmarking:

- Conèixer-se (entre els participants del benchmarking).
- Recopilar la informació.
- Organitzar la informació.
- Analitzar la informació.

e. Actuar:

- Realitzar un informe de benchmarking
- Presentar els resultats als participants del benchmarking.
- Identificar possibles millores de productes i processos.
- Visionar el projecte en la seva totalitat.

D'altra banda, segons Robert C. Camp (1995), les 5 fases del benchmarking han de constar de 10 passos:

a. Fase de planificació

L'objectiu d'aquesta fase és planejar les investigacions de benchmarking. Els passos essencials són els mateixos que els de qualsevol planificació – qui, què, i com.

1. Identificar a què se li farà el benchmarking.
2. Identificar organitzacions comparables.
3. Determinar el mètode per recopilar les dades.

b. Fase d'anàlisi

Després de determinar qui, què i com, s'ha de portar a terme la recopilació i l'anàlisi de les dades. Aquesta fase ha d'incloure la comprensió curosa de les pràctiques actuals del procés així com les dels socis en el benchmarking.

4. Determinar l'escletxa d'actuació actual (respecte al líder).
5. Planificar els nivells d'actuació futurs.

c. Fase d'integració

La integració és el procés d'emprar els resultats del benchmarking per a fixar objectius operacionals per al canvi.

6. Comunicar els resultats de benchmarking i obtenir-ne l'acceptació.
7. Establir fites funcionals.

d. Fase d'acció

S'han de convertir en acció els resultats del benchmarking i els principis operacionals basats en aquests resultats. Així mateix, és necessari incorporar processos d'avaluació dels resultats i re-avaluar periòdicament les fites.

8. Desenvolupar plans d'acció.
9. Implementar accions específiques i supervisar el progrés.
10. Reavaluar els benchmarks.

e. Fase de maduresa

S'assoleix la maduresa quan s'incorporen les millors pràctiques del sector a tots els processos, assegurant així la superioritat. També s'assoleix la maduresa quan es converteix en una faceta contínua, essencial i autoiniciada del procés de gestió (dit d'una altra manera, quan s'institucionalitza el benchmarking).

LEGISLACIÓ

El Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, estableix, a l'article 211, que els municipis de més de 50.000 habitants i les altres entitats locals d'àmbit superior han d'acompanyar el seu compte general: «a) Una memòria justificativa del cost i rendiment dels serveis públics; b) una memòria demostrativa del grau en què s'hagin complert els objectius programats amb indicació dels objectius previstos i dels objectius assolits amb el seu cost».

D'altra banda, a l'Annex de l'Ordre EHA/4041/2004, de 23 de novembre, per la qual s'aprova la Instrucció del model normal de comptabilitat local, s'especifica que, a la memòria, «els municipis de més de 50.000 habitants i les altres entitats locals d'àmbit superior hauran de complimentar la part que fa referència als indicadors de gestió».

Així mateix, en diversa legislació es fa referència als conceptes d'economia, eficiència i eficàcia.

A la pròpia Constitució Espanyola, s'estableix a l'article 31.2 que: «La despesa pública realitzarà una assignació equitativa dels recursos públics, i la seva programació i execució respondran als criteris d'eficiència i economia». Posteriorment, a l'article 103.1 de la carta magna també s'observa el següent: «L'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb sotmetiment ple a la llei i al dret».

La Llei 47/2003, de 26 de novembre, general pressupostària indica en el seu article 120 que «la comptabilitat del sector públic estatal ha de permetre el compliment de les següents finalitats de gestió, de control i d'anàlisi i informació: [...] 6. Proporcionar informació per a l'exercici dels controls de legalitat, financer, de economia, eficiència i eficàcia».

A la Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del govern local s'estableix en el seu article 133 que la gestió econòmico-financera s'ajustarà als criteris següents: «e) introducció de l'exigència del seguiment dels costos dels serveis; f) l'assignació de recursos, d'acord amb els principis d'eficàcia i eficiència, es farà en funció de la definició i el compliment d'objectius».

El Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, que aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, posa l'accent en diversos temes relacionats amb el control de gestió municipal en el seu article 205.

La reforma de la comptabilitat local aprovada el 23 de novembre de 2004, que es va reflexar en les ordres ministerials que aprovaven les instruccions de Comptabilitat Local, va fixar en l'apartat corresponent a la memòria que ha d'acompanyar als Comptes Generals, l'obligatorietat de presentar una sèrie d'indicadors financers, patrimonials i pressupostaris.

A la Llei orgànica 2/1982, de 12 de maig, del Tribunal de Comptes, s'indica a l'article 9.1. que «la funció fiscalitzadora del Tribunal de Comptes es referirà al sotmetiment de l'activitat econòmico-financera del sector públic als principis de legalitat, eficiència i economia» i a l'article 13.1 que «l'Informe o Memòria anual que el Tribunal ha de remetre a les Corts Generals... s'estendrà als extrems següents: c) la racionalitat en l'execució de la despesa pública basada en criteris d'eficiència i economia».

Finalment, a la Llei 8/1989, de 13 d'abril, de taxes i preus públics, s'indica en els articles 7, 19.1 i 25.

Recentment, la Llei 19/2014, del 29 de desembre de transparència, accés a la informació pública i bon govern de Catalunya estableix que tots els ens locals han de publicar informació comprensible, estructurada i en formats reutilitzables sobre el funcionament i la qualitat dels serveis que presten (a través d'estudis, informes i dades estadístiques) (Article 8.h i 8.j). Així mateix, en el Capítol «Dret a una bona administració i a uns serveis públics de qualitat», es reconeix que «Els usuaris tenen el dret d'ésser consultats periòdicament i de manera regular sobre llur grau de satisfacció pel que fa als serveis públics», a través d'enquestes elaborades per l'Administració responsable. (Article 60).

La Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes, reconeix el principi de transversalitat de gènere en l'article 15, que vincula tots els poders públics de l'Estat i obliga les administracions públiques a incloure la perspectiva de gènere en totes les seves polítiques públiques. De la mateixa manera, la Llei catalana 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes reconeix en l'article 3 que «els poders públics han d'aplicar la perspectiva de gènere a totes les etapes, reconeixent el valor que aporten dones i homes i aplicant de manera positiva els canvis necessaris per millorar la societat i respondre a les realitats, les oportunitats, les necessitats i les expectatives del dos sexes».

BIBLIOGRAFIA

A continuació, es detalla alguna bibliografia de referència sobre indicadors de gestió, cercles de comparació (benchmarking) i el procés de millora contínua.

- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD. *Herramientas para la calidad*. Cyan, Proyectos y Producciones Editoriales, S.A., 2004.
- CAMP, Robert. *Benchmarking: The Search for Industry Best Practices that Lead to Superior Performance*. Milwaukee (Wisconsin, Estats Units): American Society for Quality Press, 1989.
- CAMP, Robert. *Business Process Benchmarking: Finding and Implementing Best Practices*. Milwaukee (Wisconsin, Estats Units): American Society for Quality Press, 1995.
- CAMP, Robert. *Global Cases in Benchmarking: Best Practices from Organizations Around the World*. Milwaukee (Wisconsin, Estats Units): American Society for Quality Press, 1998.
- CARRASCO DÍAZ, Daniel. [et al.]. *Cálculo de costes e indicadores de gestión en los servicios municipales*. Menor (Navarra): Thomson Civitas, 2005.
- DIPUTACIÓ DE BARCELONA. SERVEI DE PROGRAMACIÓ. *Memòria 2009-2010. Servei d'Informació Econòmica Municipal (SIEM)*. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2011.
- DIPUTACIÓ DE BARCELONA. SERVEI DE PROGRAMACIÓ. *Indicadors de gestió de serveis municipals. Guia d'interpretació 2018*. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2020.
- DIPUTACIÓ DE BARCELONA. SERVEI DE PROGRAMACIÓ. *Anàlisi de serveis municipals mitjançant indicadors de gestió. Resultats any 2018*. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2020.
- FEMP. *Guía para la Implantación de un sistema de costes en la Administración Local*. Madrid: Federación Española de Municipios y Provincias, 2006.
- LÓPEZ CAMPS, Jordi; GADEA CARRERA, Albert. *El control de gestión en la administración local*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, 1992.
- METCALFE, Les; RICHARDS, Sue. *La modernización de la gestión pública*. Madrid: Ministerio para las Administraciones Públicas, 1989.
- OSBORNE, David; GAEBLER, Ted. *La reinención del gobierno. La influencia del espíritu empresarial en el sector público*. Barcelona: Paidós, 1994. p. 205-240. i p. 467-479.
- SUBIRATS, Joan. *Análisis de políticas públicas y eficacia de la Administración*. Madrid: Ministerio para las Administraciones Públicas, 1989.
- SPENDOLINI, Michael J. *The benchmarking book*. New York (Estats Units), AMACOM, a division of the American Management Association, 1992.
- BOSCH Núria; MAS, Daniel. «Indicadores de gestión: aplicación a los servicios municipales». *Papeles de Economía Española*, núm. 115 (2008), p. 244-258.

El cercle de comparació de gestió i tractament de residus i neteja viària



CALENDARI DEL CERCLE

En el quadre següent es mostren les dates del Cercle de comparació intermunicipal de gestió i tractament de residus i neteja viària que ha tingut lloc durant l'any 2020.

DATES DEL CERCLE DE GESTIÓ I TRACTAMENT DE RESIDUS I NETEJA VIÀRIA



Fase de disseny: Gestió i tractament de residus

INTRODUCCIÓ

El servei de gestió, tractament i recollida de residus és una de les competències bàsiques dels ajuntaments però, a la vegada, suposa un gran repte: per una banda, optimitzar les despeses de la recollida i posterior tractament dels residus i, per l'altra, resoldre les dificultats tècniques per assolir uns nivells d'eficiència i eficàcia que reverteixin en un bon servei a la ciutadania i un elevat percentatge de valorització material dels residus municipals.

Els indicadors que es presentaran a continuació són un instrument per observar, analitzar i avaluar les característiques del servei de gestió de residus dels municipis. A través dels indicadors s'aconsegueix una gran quantitat d'informació que ens permet detectar aquells punts de millora que afecten als municipis i, així, plantejar mesures correctores o possibles alternatives de millora.

En l'edició d'enguany, un total de 46 municipis i 1 mancomunitat han participat en el Cercle de comparació intermunicipal de gestió i tractament de residus i neteja viària. 42 municipis se situen a la província de Barcelona, i els altres són la ciutat de Girona, que participa al cercle per quart any, Lleida i Reus que, per tretzè any, també hi participen, i la ciutat de Figueres, que hi participa per sisè any.

A continuació, doncs, es presenten un total de 55 indicadors per a l'anàlisi del servei de gestió i tractament de residus: 13 dels quals en la dimensió 'encàrrec polític', 3 en la dimensió 'usuari / client', 15 en la dimensió 'valors organitzatius / RRHH', 21 en la dimensió 'economia' i 3 d'entorn.

ELS CRITERIS DE VALORACIÓ DELS INDICADORS

El color dels indicadors del Quadre Resum d'indicadors (QRI) que s'exposa seguidament, reflecteix un criteri de valoració que té en compte el valor de l'indicador respecte la mitjana, tal i com es mostra a continuació:

- ♦ **Valors de l'indicador inferiors al 25%** de la mitjana grupal i que tenen una valoració positiva: es consideren un **PUNT FORT**. La situació contrària, és a dir, quan l'indicador se situa per sobre del 25% de la mitjana grupal es considera una OPORTUNITAT DE MILLORA. Per exemple, % d'hores de baixa sobre hores de conveni.
- ♦ **EN GROC**, aquells indicadors en què uns valors superiors o inferiors al 25% no es consideren ni PUNT FORT ni OPORTUNITAT DE MILLORA.

OPORTUNITAT DE MILLORA	PUNT FORT	INDEFINIT
------------------------	-----------	-----------

A continuació es mostren els criteris de valoració per a cada un dels indicadors del QRI del Cercle de Gestió i Tractament de Residus:

- ♦ **Valors de l'indicador superiors al 25%** de la mitjana grupal i que tenen una valoració positiva: es consideren un **PUNT FORT**. La situació contrària, és a dir, quan l'indicador se situa per sota del 25% de la mitjana grupal es considera una OPORTUNITAT DE MILLORA.

Dins de la dimensió encàrrec polític

Oferir un servei accessible als usuaris (I)		
Habitants per punt de recollida (Vidre)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Habitants per punt de recollida (Paper-Cartró)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Habitants per punt de recollida (Envasos)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Habitants per punt de recollida (Fracció orgànica)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Habitants per punt de recollida (No selectiva (resta))	Inferior al 25%	Superior al 25%
Capacitat disponible dels contenidors per habitant al mes (litres) (Vidre)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Capacitat disponible dels contenidors per habitant al mes (litres) (Paper-Cartró)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Capacitat disponible dels contenidors per habitant al mes (litres) (Envasos)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Capacitat disponible dels contenidors per habitant al mes (litres) (Fracció orgànica)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Capacitat disponible dels contenidors per habitant al mes (litres) (No selectiva (resta))	Inferior al 25%	Superior al 25%
Capacitat disponible dels contenidors per habitant al mes (litres) (Total)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Periodicitat mensual de la recollida de residus (Vidre)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Periodicitat mensual de la recollida de residus (Paper-Cartró)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Periodicitat mensual de la recollida de residus (Envasos)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Periodicitat mensual de la recollida de residus (Fracció orgànica)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Periodicitat mensual de la recollida de residus (No selectiva (resta))	Inferior al 25%	Superior al 25%
Periodicitat mensual de la recollida de residus (Total)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Oferir un servei accessible als usuaris (II)		
Habitants per deixalleria	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de deixalleries en el casc urbà respecte el total de deixalleries	Inferior al 25%	Superior al 25%
% d'utilització de la deixalleria	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de fracció orgànica autocompostada sobre el total d'orgànica gestionada	Inferior al 25%	Superior al 25%
Reduir les emissions de CO₂ del servei de recollida		
Tones d'emissions de CO ₂ per cada 1000 habitants	Inferior al 25%	Superior al 25%
Assolir uns nivells adequats de recollida selectiva		
% de la recollida selectiva sobre el total de la recollida de residus (Vidre)	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de la recollida selectiva sobre el total de la recollida de residus (Paper-Cartró)	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de la recollida selectiva sobre el total de la recollida de residus (Envasos)	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de la recollida selectiva sobre el total de la recollida de residus (Fracció orgànica (inclou autocompostatge))	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de la recollida selectiva sobre el total de la recollida de residus (Voluminosos)	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de la recollida selectiva sobre el total de la recollida de residus (Fracció vegetal)	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de la recollida selectiva sobre el total de la recollida de residus (Total selectiva)	Inferior al 25%	Superior al 25%
% recollit de cada fracció sobre el total generat (Vidre)	Inferior al 25%	Superior al 25%
% recollit de cada fracció sobre el total generat (Paper-Cartró)	Inferior al 25%	Superior al 25%
% recollit de cada fracció sobre el total generat (Envasos)	Inferior al 25%	Superior al 25%
% recollit de cada fracció sobre el total generat (Fracció orgànica)	Inferior al 25%	Superior al 25%

Kg recollits per habitant i any (Vidre)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Kg recollits per habitant i any (Paper-Cartró)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Kg recollits per habitant i any (Envasos)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Kg recollits per habitant i any (Fracció orgànica (inclou autocompostatge))	Inferior al 25%	Superior al 25%
Kg recollits per habitant i any (Voluminosos)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Kg recollits per habitant i any (Fracció vegetal)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Kg recollits per habitant i any (No selectiva (resta))	Inferior al 25%	Superior al 25%
Kg recollits per habitant i any (Deixalleria)	Inferior al 25%	Superior al 25%
% d'impropis (Paper-Cartró)	Inferior al 25%	Superior al 25%
% d'impropis (Envasos)	Inferior al 25%	Superior al 25%
% d'impropis (Fracció orgànica)	Inferior al 25%	Superior al 25%
% kg de residus comercials recollits respecte el total recollit de cada fracció (Vidre)	Inferior al 25%	Superior al 25%
% kg de residus comercials recollits respecte el total recollit de cada fracció (Paper-Cartró)	Inferior al 25%	Superior al 25%
% kg de residus comercials recollits respecte el total recollit de cada fracció (Envasos)	Inferior al 25%	Superior al 25%
% kg de residus comercials recollits respecte el total recollit de cada fracció (Fracció orgànica)	Inferior al 25%	Superior al 25%

Dins de la dimensió usuari client

Oferir un servei de qualitat als ciutadans		
Satisfacció general de la ciutadania amb els serveis	Inferior al 25%	Superior al 25%
Peticions per cada 1.000 habitants	Inferior al 25%	Superior al 25%
Fomentar el civisme		
% de contenidors cremats per actes vandàlics sobre el total de contenidors	Inferior al 25%	Superior al 25%

Dins de la dimensió valors organitzatius / recursos humans

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		
Habitants per treballador del servei	Inferior al 25%	Superior al 25%
Tones de residus recollides per treballador	Inferior al 25%	Superior al 25%
Nombre de visites per treballador de la deixalleria	Inferior al 25%	Superior al 25%
Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		
% Gestió directa (Ajuntament, OAAA, Emp. Municipal, Mancomunitat, Consorci)	Inferior al 25%	Superior al 25%
% Gestió indirecta (concessió, altres...)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Promoure un clima laboral positiu per als treballadors		
Satisfacció general dels treballadors	Inferior al 25%	Superior al 25%
% d'hores de baixa sobre total d'hores laborals	Inferior al 25%	Superior al 25%
Sou brut base anual d'un peó del servei de recollida de residus	Inferior al 25%	Superior al 25%
Antiguitat mitjana dels treballadors	Inferior al 25%	Superior al 25%
Millorar les habilitats dels treballadors		
Hores anuals de formació per treballador	Inferior al 25%	Superior al 25%
Accidents laborals per cada 100 treballadors	Inferior al 25%	Superior al 25%
Promoure la responsabilitat social		
% de dones sobre el total de treballadors	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de dones comandament sobre el total de comandaments	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de treballadors de nacionalitat estrangera sobre el total de treballadors	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de treballadors amb contractes bonificats sobre el total de treballadors	Inferior al 25%	Superior al 25%

Dins de la dimensió economia

Disposar dels recursos adequats (I)		
Despesa corrent en recollida de residus per habitant (Vidre)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent en recollida de residus per habitant (Paper-Cartró)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent en recollida de residus per habitant (Envasos)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent en recollida de residus per habitant (Fracció orgànica)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent en recollida de residus per habitant (Voluminosos)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent en recollida de residus per habitant (Fracció vegetal)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent en recollida de residus per habitant (No selectiva (resta))	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent en recollida de residus per tona recollida (€/T) (Vidre)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent en recollida de residus per tona recollida (€/T) (Paper-Cartró)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent en recollida de residus per tona recollida (€/T) (Envasos)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent en recollida de residus per tona recollida (€/T) (Fracció orgànica)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent en recollida de residus per tona recollida (€/T) (Voluminosos)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent en recollida de residus per tona recollida (€/T) (Fracció vegetal)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent en recollida de residus per tona recollida (€/T) (No selectiva (resta))	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent en tractament de residus per habitant (Paper-Cartró)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent en tractament de residus per habitant (Envasos)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent en tractament de residus per habitant (Fracció orgànica)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent en tractament de residus per habitant (Voluminosos)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent en tractament de residus per habitant (Fracció vegetal)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent en tractament de residus per habitant (No selectiva (resta))	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent en tractament de residus per tona recollida (€/T) (Paper-Cartró)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent en tractament de residus per tona recollida (€/T) (Envasos)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent en tractament de residus per tona recollida (€/T) (Fracció orgànica)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent en tractament de residus per tona recollida (€/T) (Voluminosos)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent en tractament de residus per tona recollida (€/T) (Fracció vegetal)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent en tractament de residus per tona recollida (€/T) (No selectiva (resta))	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent de gestió (recollida i tractament) per tona recollida (€/T) (Fracció orgànica)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent de gestió (recollida i tractament) per tona recollida (€/T) (No selectiva (resta))	Inferior al 25%	Superior al 25%
Disposar dels recursos adequats (II)		
Despesa corrent en recollida de residus per habitant (no inclou deixalleria)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent en recollida de residus per tona recollida (no inclou deixalleria) (€/T) (Total)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent en tractament de residus (no inclou deixalleria) per habitant (Total)	Inferior al 25%	Superior al 25%

Despesa corrent en tractament de residus (no inclou deixalleria) per tona (Total)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent de gestió de residus (no inclou deixalleria) per habitant (recollida i tractament)	Inferior al 25%	Superior al 25%
% del pressupost corrent municipal destinat a la recollida, tractament i/o eliminació de residus	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despeses en campanyes de sensibilització per habitant	Inferior al 25%	Superior al 25%
Disposar dels recursos adequats (III)		
Despesa corrent de gestió de la deixalleria per habitant (servei i tractament)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent de gestió de la deixalleria per tona (€/T) (servei i tractament)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent en deixalleria per hora de servei	Inferior al 25%	Superior al 25%
Finançar adequadament el servei		
% d'autofinançament per taxes i preus públics de la recollida, tractament i/o eliminació de residus	Inferior al 25%	Superior al 25%
% d'autofinançament per taxes i preus públics de la recollida de residus	Inferior al 25%	Superior al 25%
% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions de la recollida, tractament i/o eliminació de residus	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de finançament per part de l'ajuntament de la recollida, tractament i/o eliminació de residus	Inferior al 25%	Superior al 25%
% d'ingressos per recuperació selectiva sobre despesa en recollida de residus selectiva	Inferior al 25%	Superior al 25%
% d'autofinançament per taxes i preus públics de la deixalleria	Inferior al 25%	Superior al 25%

QUADRE RESUM D'INDICADORS

ENCÀRREC POLÍTIC	2019									
	Ofertar un servei accessible als usuaris (I)						Ofertar un servei accessible als usuaris (II)		Reducir les emissions de CO2 del servei de recollida	
	Vidre	Paper - Cartró	Envasos	Fracció orgàn.	No sel. (resta)	Total	2019	2019	2019	
	Habitants per punt de recollida	224,5	219,6	215,2	186,9	163,8	Habitants per deixalleria	19.540,3	Tones d'emissions de CO2 per cada 1000 habitants	7,8
Capacitat disponible dels contenidors per habitant al mes (litres)	37,7	182,9	175,7	107,0	541,1	1.039,8	% de deixalleries en el casc urbà respecte al total de deixalleries	57,7	% d'utilització de la deixalleria	48,4
Periodicitat mensual de la recollida de residus	3,4	11,2	11,4	14,4	21,7	61,5	% de la fracció Orgànica Autocompostada	1,9		
USUARI/CLIENT	2019									
	Assolir uns nivells adequats de recollida selectiva (inclou autocompostatge)									
	Vidre	Paper - Cartró	Envasos	Fracció orgàn.	Total selectiva	Voluminosos	Fracció vegetal	No sel. (resta)	Deixalleria	
	% de la recollida selectiva sobre el total de la recollida de residus	4,5	7,1	4,9	11,4	33,4	5,3	1,8		
	% recollit de cada fracció sobre el total generat	56,9	59,5	54,7	29,2					
	Kg recollits per habitant i any	18,2	28,6	19,7	45,6	21,1	7,2	261,8	47,1	
% d'impropis		19,6	24,7	8,7						
% kg de residus comercials recollits respecte el total recollit de cada fracció	11,5	19,4	8,5	15,3						
Ofertar un servei de qualitat a la ciutadania		2019		Fomentar el civisme		2019				
Satisfacció general de la ciutadania amb els serveis	7,1		% de contenidors cremats per actes vandàlics sobre el total de contenidors		2,8					
Peticions per cada 1.000 habitants	12,4									

VALORS ORGANITZATIUS	Oferir un servei de qualitat (model de gestió) 2019				Promoure un clima laboral positiu pels treballadors 2019		Promoure la responsabilitat social 2019	
	Habitants per treballador del servei	1.885,6			Satisfacció general dels treballadors	7,0	% de dones sobre el total de treballadors	4,9
	Tones de residus recollides per treballador	755,0			% d'hores de baixa sobre total d'hores laborals	9,7	% de dones comandament sobre el total de comandaments	11,0
	Nombre de visites per treballador de la deixalleria	7.341,7			Sou brut base anual d'un peó del servei de recollida de residus	22.505,7	% de treballadors de nacionalitat estrangera sobre el total de treballadors	10,8
					Antiguitat mitjana dels treballadors	13,0	% de treballadors amb contractes bonificats sobre el total de treballadors	3,4
	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió 2019				Millorar les habilitats dels treballadors 2019			
	% de Gestió directa	23,6			Hores anuals de formació per treballador	7,2		
	% de Gestió indirecta	76,4			Accidents laborals per cada 100 treballadors	20,9		

		2019												
		Vidre	Paper - Cartró	Envasos	Fracció orgàn.	Voluminosos	Fracció vegetal	No sel. (resta)	Total	2019	2019			
ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats (I)									Disposar dels recursos adequats (II)		Finançar adequadament el servei		
	Despesa corrent en recollida de residus per habitant	1,8	7,7	5,0	7,6	5,0	1,5	18,0	45,6	Despesa corrent de gestió de residus per habitant (recollida + tractament) (no inclou deixalleria)	75,4	% d'autofinançament per taxes i preus públics de la recollida, tractament i/o eliminació de residus	98,0	
	Despesa corrent en recollida de residus per tona recollida (€/T)	99,0	269,1	255,8	167,2	237,1	117,3	68,9	113,9	% del pressupost corrent municipal destinat a la recollida, tractament i/o eliminació de residus	7,9	% d'autofinançament per taxes i preus públics de la recollida	132,0	
	Despesa corrent en tractament de residus per habitant		4,4	3,1	3,6	1,9	0,1	22,1	28,1	Despeses en campanyes de sensibilització per habitant	0,5	% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions de la recollida, tractament i/o eliminació de residus	0,0	
	Despesa corrent en tractament de residus per tona recollida (€/T)		93,3	103,7	75,8	77,1	26,2	85,3	70,3			% de finançament per part de l'ajuntament de la recollida, tractament i/o eliminació de residus	1,9	
	Despesa corrent de gestió per tona: recollida + tractament				248,8			157,0		Disposar dels recursos adequats (III)		% d'ingressos per recuperació selectiva sobre despesa en recollida de residus selectiva	23,2	
										Despesa corrent de gestió de residus per habitant (Deixalleria)	4,1	% d'autofinançament per taxes i preus públics de la deixalleria	16,2	
										Despesa corrent de gestió de residus per tona recollida €/T (Deixalleria)	88,5			
										Despesa corrent en deixalleria per hora de servei	57,1			
ENTORN														
		2019									2019		2019	
	Població	46.148,4									Densitat de població	1.350,9	Renda per càpita	17.027,2

I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTC / ESTRATÈGIC

Oferir un servei accessible als usuaris (I)

Habitants per punt de recollida	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la possibilitat que té la ciutadania de dipositar els residus en contenidors i participar en la recollida selectiva. Es tracta, doncs, d'un indicador de proximitat, i un major nombre de punts de recollida suposa una major facilitat d'accés als contenidors.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població}}{\text{Nombre punts de recollida}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> ➤ Punts de recollida: nombre de punts de recollida segregats per cada tipus de contenidor. Si hi ha diversos contenidors de la mateixa fracció en un mateix punt, es comptabilitza com un únic punt de recollida. Aquestes dades corresponen al 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valors mitjans dels indicadors 2019:	Municipis participants:
Vidre: 224	45
Paper-cartró: 220	41
Envasos: 215	41
Fracció orgànica: 187	36
No selectiva (resta): 164	40

Capacitat disponible dels contenidors per habitant al mes	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la disponibilitat de la ciutadania per poder deixar els residus en contenidors i participar en la recollida selectiva. Es tracta, doncs, d'un indicador que mesura la capacitat d'emmagatzematge dels contenidors i mostra que, com més elevat sigui el resultat, més quantitat de residus podran ser recollits.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Litres de contenidors} \times \text{Nombre de recollides al mes}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Litres dels contenidors: el nombre de litres dels contenidors s'obté de multiplicar el nombre de contenidors per la seva capacitat en litres segmentada en les diverses fraccions. En cas que el municipi tingui contenidor multiproducte, el 50% s'imputa a paper-cartró i el 50% a envasos. Aquestes dades corresponen a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de recollides al mes: nombre de recollides al mes per contenidor segmentat per les diverses fraccions a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valors mitjans dels indicadors 2019:	Municipis participants:
Vidre: 38	45
Paper-cartró: 183	41
Envasos: 176	41
Fracció orgànica: 107	36
No selectiva (resta): 541	39
Total: 1.040	36

Periodicitat mensual de la recollida de residus		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la freqüència de recollida de residus per a les diferents fraccions. S'expressa en context amb els dos indicadors precedents, com a informació complementària.		
Fórmula de càlcul: <i>Nombre de recollides al mes</i>		
Variables emprades: ➤ Nombre de recollides al mes: nombre de recollides al mes per contenidor segmentat per a les diverses fraccions. <i>Font: Ajuntaments.</i>		
Valors mitjans dels indicadors 2019:		Municipis participants:
Vidre:	3	47
Paper-cartró:	11	47
Envasos:	11	47
Fracció orgànica:	14	45
No selectiva (resta):	22	47
Total:	61	47

Oferir un servei accessible als usuaris (II)

Habitants per deixalleria	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la facilitat d'accés dels habitants per aportar residus a la deixalleria i, per tant, contribuir a la recollida selectiva de residus.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població}}{\text{Nombre de deixalleries}}$	
Variables emprades: ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> ➤ Nombre de deixalleries: centres, selectius i amb personal responsable, de recepció i emmagatzematge de residus municipals que no són objecte de recollida domiciliària. S'inclouen les deixalleries mòbils, minideixalleries i deixalleries de barri. No s'inclouen les minideixalleries semblants a suports publicitaris. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 19.540	Municipis participants: 46

% de deixalleries dins del casc urbà respecte el total de deixalleries	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de deixalleries localitzades dins del casc urbà dels municipis i, per tant, valora el grau de proximitat de les deixalleries a la ciutadania.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre deixalleries dins del casc urbà}}{\text{Nombre de deixalleries}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de deixalleries dins del casc urbà: centres d'aportació i emmagatzematge, selectius, de residus municipals que no són objecte de la recollida domiciliària amb l'objectiu de facilitar-ne la valorització o gestió correcta a 31 de desembre de l'any en estudi i que se situen dins del casc urbà, incloent també les deixalleries mòbils. Per tant, aquelles deixalleries que es trobin en zones industrials o altres zones allunyades del casc urbà quedaran excloses. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de deixalleries: centres, selectius i amb personal responsable, de recepció i emmagatzematge de residus municipals que no són objecte de recollida domiciliària. S'inclouen les deixalleries mòbils, minideixalleries i deixalleries de barri. No s'inclouen les minideixalleries semblants a suports publicitaris. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 57,7 %	Municipis participants: 46

% d'utilització de la deixalleria	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra en quina mesura els habitants fan ús de les deixalleries, mitjançant la relació del nombre anual de visites respecte la població.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de visites o entrades a la deixalleria}}{\text{Població}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de visites o entrades a la deixalleria: s'inclouen tant les visites o entrades particulars com les industrials i comercials a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Institut Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 48,4 %	Municipis participants: 46

% de fracció orgànica autocompostada sobre el total d'orgànica gestionada	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra en quina mesura s'utilitza l'autocompostatge com a via de gestió de la fracció orgànica, mitjançant la relació de la quantitat de fracció orgànica gestionada per autocompostatge (obtinguda a partir del número d'autocompostadors) respecte els quilograms de fracció orgànica gestionats per any (suma dels recollits de forma domiciliària i dels autocompostats).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{kg de fracció orgànica gestionats per autocompostatge}}{\text{kg de fracció orgànica gestionats per any}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ kg de fracció orgànica gestionats per autocompostatge: el número de compostadors es transforma en kg de fracció orgànica gestionada per autocompostatge (200 kg per compostador individual, 300 kg si l'autocompostatge és l'única via de gestió de la fracció orgànica al municipi, i 1.000 kg per compostador comunitari). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ kg de fracció orgànica gestionats per any: suma dels quilograms de fracció orgànica recollits de forma domiciliària i dels autocompostats. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 1,9 %	Municipis participants: 44

Reduir les emissions de CO₂ del servei de recollida

Tones d'emissions de CO ₂ per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador aproxima la quantitat d'emissions de CO ₂ que produeixen anualment els vehicles de recollida de residus per cada 1.000 habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Emissions de CO}_2 \text{ dels vehicles de recollida de residus}}{\text{Població}} \times 1.000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Emissions de CO₂ (tones de CO₂): suma del total de les emissions dels diferents tipus de combustible. Els valors del consum de combustible en litres es transformen aquí en emissions de CO₂. ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Institut Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 7,8	Municipis participants: 44

Assolir uns nivells adequats de recollida selectiva

% de recollida selectiva sobre el total de recollida de residus		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa quina importància relativa representen les fraccions recollides selectivament sobre el total de residus municipals que es recullen en un municipi.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{kg recollits per any de forma selectiva}}{\text{kg recollits per any (selectiva i no selectiva)}} \times 100$		
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kg totals recollits per any de forma selectiva: kg recollits selectivament segmentats per fraccions (vidre, paper-cartró, envasos, orgànica, voluminosos i restes vegetals). S'inclouen les recollides porta a porta, de comerços i dels mercats setmanals municipals. No s'inclouen els residus de la deixalleria ni d'altres serveis municipals. En cas de tenir compostadors, als kg de matèria orgànica recollits en contenidors cal sumar-hi la quantitat gestionada als compostadors. <p>Els kg de voluminosos recollits són aquells residus de gran volum que no es recullen en contenidors, sinó amb un servei específic de l'ajuntament (mobles, electrodomèstics, estris vells, matalassos, etc.). Els kg recollits de restes vegetals són els que es recullen amb un servei específic de l'ajuntament (només kg generats pels ciutadans).</p> <p>En el cas que el municipi tingui contenidor inorgànic, la dada inclosa és la de la planta de triatge. <i>Font: Ajuntaments.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kg recollits per any (selectiva i no selectiva): suma dels kg recollits de forma selectiva (tan sols fraccions vidre, paper-cartró, envasos, fracció orgànica, voluminosos) i de forma no selectiva (resta). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valors mitjans dels indicadors 2019:	Municipis participants:	
Vidre:	4,5 %	47
Paper-cartró:	7,1 %	47
Envasos:	4,9 %	47
Fracció orgànica (inclou autocompostatge):	11,4 %	47
Voluminosos:	5,3 %	38
Fracció vegetal:	1,8 %	35
Total selectiva:	33,4 %	32

% recollit de cada fracció sobre el total generat		
<p>Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura l'eficiència de la recollida selectiva de cada fracció. Per al càlcul s'utilitza la composició de la bossa estàndard d'escombraries segons el Programa de Gestió de Residus Municipals de Catalunya de la Generalitat de Catalunya (PRECAT 2014-2020).</p>		
<p>Fórmula de càlcul: $\frac{\text{kg recollits anualment de forma selectiva}}{\text{kg generats de cada fracció segons PRECAT}} \times 100$</p>		
<p>Variables emprades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kg totals recollits per any de forma selectiva: kg recollits selectivament segmentats per fraccions (vidre, paper-cartró, envasos, orgànica, voluminosos i restes vegetals). S'inclouen les recollides porta a porta, de comerços i dels mercats setmanals municipals. No s'inclouen els residus de la deixalleria ni d'altres serveis municipals. En cas de tenir compostadors, als kg de matèria orgànica recollits en contenidors cal sumar-hi la quantitat gestionada als compostadors. <p>Els kg de voluminosos recollits són aquells residus de gran volum que no es recullen en contenidors, sinó amb un servei específic de l'ajuntament (mobles, electrodomèstics, estris vells, matalassos, etc.). Els kg recollits de restes vegetals són els que es recullen amb un servei específic de l'ajuntament (només kg generats pels ciutadans).</p> <p>En el cas que el municipi tingui contenidor inorgànic, la dada inclosa és la de la planta de triatge. <i>Font: Ajuntaments.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kg generats de cada fracció segons PRECAT: per a cada fracció, és el producte de a) Kg de residus municipals generats (vidre, paper-cartró, envasos, fracció orgànica, voluminosos i resta) i b) El percentatge de la composició de la bossa tipus per cada tipologia de fracció que és: vidre (8%), paper-cartró (12%), envasos (9%), fracció orgànica (39%), altres (30%), d'acord amb el nou Programa de Gestió de Residus Municipals de la Generalitat de Catalunya (PRECAT 2013 - 2020). 		
Valors mitjans dels indicadors 2019:	Municipis participants:	
Vidre:	56,9 %	47
Paper-cartró:	59,5 %	47
Envasos:	54,7 %	47
Fracció orgànica:	29,2 %	47

Kg recollits per habitant i any	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la generació anual de residus municipals, a la vegada que mostra el grau de recollida selectiva de la ciutadania.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{kg recollits per any (selectiva i no selectiva)}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kg recollits per any (selectiva i no selectiva): kg totals recollits per any; kg recollits selectivament segmentats per fraccions (vidre, paper- cartró, envasos, orgànica, voluminosos i restes vegetals). S'inclouen les recollides comercials i dels mercats setmanals municipals. No s'inclouen els residus de la deixalleria ni d'altres serveis municipals. Els kg de voluminosos recollits són aquells residus de gran volum que no es recullen en contenidors, sinó amb un servei específic de l'ajuntament (mobles, electrodomèstics, estris vells, matalassos, etc.). Els kg recollits de restes vegetals són els que es recullen amb un servei específic de l'ajuntament (només kg generats pels ciutadans). En el cas que el municipi tingui contenidor inorgànic, la dada inclosa és la de la planta de triatge. <i>Font: Ajuntament.</i> ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Institut Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valors mitjans dels indicadors 2019:	Municipis participants:
Vidre:	18 47
Paper-cartró:	29 47
Envasos:	20 47
Fracció orgànica (inclou autocompostatge):	46 47
Voluminosos:	21 38
Fracció vegetal:	7 35
No selectiva (resta):	262 47
Deixalleria:	47 46

% d'impropis		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador valora la qualitat de la recollida selectiva de paper-cartró, envasos lleugers i fracció orgànica que fa la ciutadania. Com més alt sigui aquest indicador, amb menys cura s'estarà realitzant la recollida selectiva.		
Fórmula de càlcul: % d'impropis anuals		
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ % d'impropis per any: mitjana anual dels certificats expedits per la Generalitat i per Ecoembes del percentatge d'elements o materials impropis en el contingut bàsic de la fracció orgànica i d'envasos. <i>Font: Ajuntaments, Agència de Residus de Catalunya.</i> 		
Valors mitjans dels indicadors 2019:		Municipis participants:
Paper-cartró:	19,6 %	16
Envasos:	24,7 %	31
Fracció orgànica:	8,7 %	41

% kg de residus comercials recollits respecte el total recollit de cada fracció		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el pes de la recollida selectiva comercial per cada fracció de residus recollits selectivament.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{kg recollits anualment en la recollida segregada comercial de cada fracció}}{\text{kg residus recollits anualment de cada fracció}} \times 100$		
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kg recollits anualment en la recollida segregada comercial de cada fracció: kg de residus comercials recollits mitjançant el servei de recollida específica a comerços i grans generadors de residus. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ kg de residus recollits anualment (selectiva i no selectiva): kg totals recollits per any; kg recollits selectivament segmentats per fraccions (vidre, paper-cartró, envasos, orgànica, voluminosos i restes vegetals). No s'inclouen els residus de la deixalleria. S'inclouen les recollides comercials i dels mercats setmanals municipals. Els kg recollits de voluminosos són aquells residus d'un gran volum que no es recullen en contenidors, sinó amb un servei específic de l'ajuntament (mobles, electrodomèstics, estris vells, matalassos, etc.). Els kg recollits de restes vegetals són els que es recullen amb un servei específic de l'Ajuntament (només kg generats pels ciutadans). En el cas que el municipi tingui contenidor inorgànic, la dada inclosa és la de la planta de triatge. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà de l'indicador 2019:		Municipis participants:
Vidre:	11,5 %	6
Paper-cartró:	19,4 %	29
Envasos:	8,5 %	5
Fracció orgànica:	15,3 %	13

II. DIMENSIÓ USUARI / CLIENT

Oferir un servei de qualitat a la ciutadania

Satisfacció general de la ciutadania amb el servei	
<p>Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix directament la percepció del servei per part de la ciutadania com a dada complementària als indicadors quantitius.</p>	
<p>Fórmula de càlcul: <i>Grau de satisfacció general de la ciutadania amb el servei</i></p>	
<p>Variables emprades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Grau de satisfacció general de la ciutadania amb el servei de recollida de residus: resultat d'enquesta en una escala de 0 a 10 ("gens satisfet" - "molt satisfet"); mitjana de puntuació. En absència d'una enquesta comuna, s'utilitzaran els següents criteris homogeneïtzadors: resultat de la valoració global en una escala de 0 a 10; si no hi ha valoració global, s'utilitzarà la mitjana de les preguntes de l'enquesta; si l'enquesta està feta amb altres escales, cal fer l'equivalència a l'escala de 0 a 10; en qüestionaris qualitius, si és possible, cal fer l'equivalència numèrica (si no és possible es deixa la dada en blanc). (Només tindran validesa aquelles enquestes realitzades durant els tres últims anys, respecte l'any d'estudi). <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 7,1	Municipis participants: 8

Peticions per cada 1.000 habitants	
<p>Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de peticions de la ciutadania sobre la recollida de residus per cada 1.000 habitants i pretén ser una aproximació al seu grau de satisfacció.</p>	
<p>Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Peticions dels ciutadans}}{\text{Població}} \times 1.000$</p>	
<p>Variables emprades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Peticions dels ciutadans: nombre de peticions rebudes a través dels diferents canals de comunicació (telèfon, cartes, etc.) al llarg de l'any. Cal tenir present que el sistema de recollida de les peticions no és homogeni entre els diversos municipis i, per tant, s'inclouran tant les queixes com els suggeriments. Resten excloses les peticions per a un servei específic, com per exemple la recollida de mobles. <i>Font: Ajuntament, entitats gestores.</i> ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 12,4	Municipis participants: 38

Fomentar el civisme

% de contenidors cremats per actes vandàlics sobre el total de contenidors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el grau de civisme a través del càlcul del nombre de contenidors que són cremats per actes vandàlics anualment.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Contenidors cremats per actes vandàlics}}{\text{Nombre de contenidors}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Contenidors cremats per actes vandàlics: nombre anual de contenidors cremats, i que s'han de reposar o reparar. Queden exclosos els contenidors avariats i/o reposats a causa del propi ús del servei. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de contenidors: nombre total de contenidors per tipus de fracció de recollida. També s'inclouen els contenidors dels comerços. Aquestes dades corresponen al 31 de desembre. 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 2,8 %	Municipis participants: 43

III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS / RECURSOS HUMANS

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)

Habitants per treballador del servei	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'habitants per treballador, i pretén mostrar el nombre de "clients potencials" que té assignat cada treballador.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població}}{\text{Treballadors}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Institut Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> ➤ Treballadors: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis, també els que es dediquen a desballestament de mobles i voluminosos en cas d'haver-n'hi. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixos i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntament, entitats gestores.</i> 	
Valors mitjans dels indicadors 2019: 1.886	Municipis participants: 46

Tones de residus recollides per treballador	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la càrrega de treball dels treballadors del servei de recollida de residus.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{kg de residus recollits}}{\text{Treballadors}} \times 1.000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ kg de residus recollits anualment (selectiva i no selectiva): kg totals recollits per any; kg recollits selectivament segmentats per fraccions (vidre, paper-cartró, envasos, orgànica, voluminosos i restes vegetals). No s'inclouen els residus de la deixalleria. S'inclouen les recollides comercials i dels mercats setmanals municipals. Els kg recollits de voluminosos són aquells residus d'un gran volum que no es recullen en contenidors, sinó amb un servei específic de l'ajuntament (mobles, electrodomèstics, estris vells, matalassos, etc.). Els kg recollits de restes vegetals són els que es recullen amb un servei específic de l'Ajuntament (només kg generats pels ciutadans). En el cas que el municipi tingui contenidor inorgànic, la dada inclosa és la de la planta de triatge. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Treballadors: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis, també els que es dediquen a desballestament de mobles i voluminosos en cas d'haver-n'hi. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixos i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntament, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 755	Municipis participants: 46

Nombre de visites o entrades a la deixalleria/treballador de la deixalleria	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la càrrega de treball dels treballadors de les deixalleries.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de visites a la deixalleria}}{\text{Treballadors deixalleria}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de visites o entrades a la deixalleria: visites o entrades tant particulars com industrials i comercials. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de treballadors de la deixalleria: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquest servei. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixos i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 7.342	Municipis participants: 46

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

% de gestió directa	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura si la prestació del servei es fa mitjançant gestió directa, mesurant el % de la despesa en gestió directa respecte el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió directa}}{\text{Desp. corrents en gestió directa} + \text{Desp. corrents en gestió indirecta}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents en gestió directa: inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (ajuntament, un organisme autònom, una societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents en gestió indirecta: inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada o societat d'economia mixta). <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 23,6 %	Municipis participants: 36

% de gestió indirecta	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura si la prestació del servei es fa mitjançant gestió indirecta, mesurant el % de la despesa en gestió indirecta respecte el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió indirecta}}{\text{Desp. corrents en gestió directa} + \text{Desp. corrents en gestió indirecta}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents en gestió indirecta: inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada o societat d'economia mixta). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents en gestió directa: inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (ajuntament, un organisme autònom, una societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 76,4 %	Municipis participants: 36

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors

Satisfacció general dels treballadors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador pretén reflectir la valoració del clima laboral per part dels propis treballadors.	
Fórmula de càlcul: <i>Grau de satisfacció general dels treballadors</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Grau de satisfacció general dels treballadors de recollida de residus: resultat d'enquesta en una escala de 0 a 10 ("gens satisfet"- "molt satisfet"); mitjana de puntuació. En absència d'una enquesta comuna, s'utilitzaran els següents criteris homogeneïtzadors: resultat de la valoració global en una escala de 0 a 10; si no hi ha valoració global, s'utilitzarà la mitjana de les preguntes de l'enquesta; si l'enquesta està feta amb altres escales, cal fer l'equivalència a l'escala de 0 a 10; en qüestionaris qualitius, si és possible, cal fer l'equivalència numèrica (si no és possible es deixa la dada en blanc). (Només tindran validesa aquelles enquestes realitzades durant els tres últims anys, respecte l'any d'estudi). <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 7,0	Municipis participants: 2

% d'hores de baixa laboral sobre el total d'hores laborals	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador avalua l'absentisme a partir de les hores de baixa laboral respecte el total d'hores treballades.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores de baixa laboral per any}}{\text{Hores laborables totals per any}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores de baixa laboral per any: s'inclou el total d'hores de baixa i d'indisposicions anuals (indisposició laboral transitòria i accidents de treball) del conjunt de treballadors. No es considera les hores de baixa per maternitat. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Hores laborables totals per any: nombre d'hores laborables anuals definides en el conveni multiplicat pel nombre de treballadors. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 9,7 %	Municipis participants: 41

Sou brut base anual d'un peó del servei de recollida de residus	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el salari brut anual d'un peó del servei de recollida de residus.	
Fórmula de càlcul: <i>Sou brut base anual d'un peó de recollida de residus</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sou brut base anual d'un peó de recollida de residus: sou brut anual d'un peó del servei de residus d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament/empresa gestora del servei, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. No s'inclou la Seguretat Social (a càrrec de l'empresa). En el cas de diferents tipus de gestió i, per tant, de peó, es calcularà la mitjana. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 22.506 €	Municipis participants: 44

Antiguitat mitjana dels treballadors	
Explicació de l'indicador: L'indicador avalua l'estabilitat laboral a partir de l'antiguitat mitjana dels treballadors.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Antiguitat de tots els treballadors}}{\text{Treballadors}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Antiguitat de tots els treballadors: suma de l'antiguitat de tots els treballadors. En el cas de canvi d'empresa concessionària, l'antiguitat del treballador és la suma de la seva permanència en les diferents concessionàries. <i>Font: Ajuntaments, Entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis, també els que es dediquen a desballestament de mobles i voluminosos en cas d'haver-n'hi. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixos i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 13,0	Municipis participants: 42

Millorar les habilitats dels treballadors

Hores anuals de formació per treballador	
Explicació de l'indicador: Considerant la formació laboral com un factor d'influència respecte a la satisfacció, motivació, seguretat i productivitat dels empleats, aquest indicador mesura les hores de formació que rep l'equip de treball.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals de formació}}{\text{Treballadors}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals de formació: suma d'hores de cursos de formació multiplicat pel nombre de treballadors assistents. Les dades procedents d'empreses externes a través de les justificacions corresponents. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis, també els que es dediquen a desballestament de mobles i voluminosos en cas d'haver-n'hi. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixos i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 7,2	Municipis participants: 43

Accidents laborals per cada 100 treballadors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador avalua el grau de sinistralitat del servei de gestió de residus a partir del percentatge d'accidents laborals soferts anualment per cada 100 treballadors.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'accidents laborals}}{\text{Treballadors}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'accidents laborals: es considera accident laboral aquell que genera un comunicat d'assistència de la mútua concertada del conjunt de la plantilla del servei de gestió de residus. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis, també els que es dediquen a desballestament de mobles i voluminosos en cas d'haver-n'hi. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixos i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 20,9	Municipis participants: 43

Promoure la responsabilitat social

% de dones sobre el total de treballadors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la presència de dones que intervenen de forma directa en el servei de recollida de residus.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones}}{\text{Treballadors}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de dones: s'inclouen tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis que siguin dones. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. No s'inclou el personal indirecte. <i>Font: Ajuntaments, Entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis, també els que es dediquen a desballestament de mobles i voluminosos en cas d'haver-n'hi. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixos i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 4,9 %	Municipis participants: 44

% de dones comandament sobre el total de comandaments	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la presència de dones que intervenen de forma directa en el servei de recollida de residus.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones treballadores que són comandament}}{\text{Nombre de treballadors que són comandament}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de dones treballadores que són comandament: s'inclouen tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis que siguin dones i ocupin un lloc de comandament. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. No s'inclou el personal indirecte. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Nombre de treballadors que són comandament: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis que són comandament. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixos i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal comandament indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 11,0 %	Municipis participants: 35

% de treballadors de nacionalitat estrangera sobre el total de treballadors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la presència de treballadors de nacionalitat estrangera que intervenen de forma directa en el servei de recollida de residus.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de treballadors de nacionalitat estrangera}}{\text{Treballadors}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de treballadors de nacionalitat estrangera: s'inclouen tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis que tinguin la nacionalitat estrangera. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. No s'inclou el personal indirecte. <i>Font: Ajuntaments, Entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis, també els que es dediquen a desballestament de mobles i voluminosos en cas d'haver-n'hi. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixos i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 10,8 %	Municipis participants: 44

% de treballadors amb contractes bonificats sobre el total de treballadors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la presència de treballadors amb contractes bonificats que intervenen de forma directa en el servei de recollida de residus.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de treballadors amb contractes bonificats}}{\text{Treballadors}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de treballadors amb contractes bonificats: inclou tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis que tenen un contracte indefinit bonificat. S'entenen per bonificats aquells contractes a: dones (desocupades i víctimes de violència de gènere; contractades en els 24 mesos posteriors al part; contractades després de 5 anys d'inactivitat laboral o, si, anteriorment a la seva retirada, han treballat almenys durant 3 anys); majors de 45 anys; joves (entre 16 i 30 anys); i altres col·lectius amb situacions especials (desocupats durant més de 6 mesos i treballadors amb risc d'exclusió social, persones amb discapacitat -general i severa- i conversions a indefinits de contractes formatius, de relleu i de substitució per jubilació). En cas de dubte, consultar la Llei 43/2006 del 29 de Desembre (BOE núm. 312). <i>Font: Ajuntaments, Entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis, també els que es dediquen a desballestament de mobles i voluminosos en cas d'haver-n'hi. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixos i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 3,4 %	Municipis participants: 42

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disposar dels recursos adequats (I)

Despesa corrent en recollida de residus per habitant		
Explicació de l'indicador:		
Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant del servei de recollida de residus.		
Fórmula de càlcul:		
$\frac{\text{Despeses corrents del servei de recollida de residus}}{\text{Població}}$		
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents del servei de recollida de residus: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió; i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). <p>En el cost de recollida de residus es comptabilitzen les següents activitats: recollida, transport, manteniment i neteja dels contenidors. En el cas de la selectiva s'inclou el cost de les recollides comercials i dels mercats setmanals municipals.</p> <p>En el cas de la recollida selectiva, si l'ajuntament disposa del cost agregat, la fórmula de repartiment per fraccions (vidre/paper i cartró/envasos) es farà mitjançant la proporció de les hores dels treballadors dedicades a cada fracció. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 		
Valor mitjà dels indicadors 2019:	Municipis participants:	
Residus:		
Recollida selectiva – Vidre:	1,8 €	47
Recollida selectiva – Paper-cartró:	7,7 €	47
Recollida selectiva – Envasos:	5,0 €	46
Recollida selectiva – Fracció orgànica:	7,6 €	45
Recollida selectiva – Voluminosos:	5,0 €	40
Recollida selectiva – Fracció vegetal:	1,5 €	21
Recollida No selectiva (resta):	18,0 €	47
Total residus:	45,6 €	46

Despesa corrent en recollida de residus per tona recollida		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per tona de residus recollida.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del servei de recollida de residus}}{\text{Tones recollides de cada fracció}}$		
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents del servei de recollida de residus: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió, i en el del servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). S'inclou dins del cost de recollida de residus les següents activitats: recollida, transport, manteniment i neteja dels contenidors i servei de deixalleria. En el cas de la recollida selectiva s'inclou el cost de les recollides porta a porta (comerços) i dels mercats setmanals municipals. Resta exclosa la poda. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Tones recollides de cada fracció: tones recollides de forma selectiva per fraccions (vidre, paper-cartró, envasos, orgànica, voluminosos i restes vegetals) anualment i els residus recollits a la deixalleria. S'inclouen les recollides porta a porta, de comerços i dels mercats setmanals municipals. Els kg de voluminosos recollits són aquells residus de gran volum que no es recullen en contenidors, sinó amb un servei específic de l'ajuntament (mobles, electrodomèstics, estris vells, matalassos, etc.). Els kg recollits de restes vegetals són els que es recullen amb un servei específic de l'ajuntament (només kg generats pels ciutadans). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà dels indicadors 2019:		Municipis participants:
Residus:		
Recollida selectiva – Vidre:	99,0 €	47
Recollida selectiva – Paper-cartró:	269,1 €	47
Recollida selectiva – Envasos:	255,8 €	46
Recollida selectiva – Fracció orgànica:	167,2 €	45
Recollida selectiva – Voluminosos:	237,1 €	35
Recollida selectiva – Fracció vegetal:	117,3 €	21
Recollida No selectiva (resta):	68,9 €	47
Total residus:	113,9 €	46

Despesa corrent en tractament de residus per habitant		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent en tractament per habitant.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del tractament de residus per fracció}}{\text{Població}}$		
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents del tractament de residus: Inclou les despeses de tractament per cadascuna de les fraccions. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Institut Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 		
Valor mitjà dels indicadors 2019:		Municipis participants:
Residus:		
Recollida selectiva – Paper-cartró:	4,4 €	4
Recollida selectiva – Envasos:	3,1 €	10
Recollida selectiva – Fracció orgànica:	3,6 €	33
Recollida selectiva – Voluminosos:	1,9 €	23
Recollida selectiva – Fracció vegetal:	0,1 €	14
Recollida No selectiva (resta):	22,1 €	36
Total residus:	28,1 €	36

Despesa corrent en tractament de residus per tona recollida (€/T)		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent en tractament de residus per tona de residus recollida.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del tractament de residus per fracció}}{\text{Tones recollides de cada fracció}}$		
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents del tractament de residus: Inclou les despeses de tractament per cadascuna de les fraccions. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Tones recollides de cada fracció: tones recollides de forma selectiva per fraccions (vidre, paper-cartró, envasos, orgànica, voluminosos i restes vegetals) anualment. S'inclouen les recollides porta a porta, de comerços i dels mercats setmanals municipals. Els kg de voluminosos recollits són aquells residus de gran volum que no es recullen en contenidors, sinó amb un servei específic de l'ajuntament (mobles, electrodomèstics, estris vells, matalassos, etc.). Els kg recollits de restes vegetals són els que es recullen amb un servei específic de l'ajuntament (només kg generats pels ciutadans). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà dels indicadors 2019:	Municipis participants:	
Residus:		
Recollida selectiva – Paper-cartró:	93,3 €	4
Recollida selectiva – Envasos:	103,7 €	10
Recollida selectiva – Fracció orgànica:	75,8 €	33
Recollida selectiva – Voluminosos:	77,1 €	21
Recollida selectiva – Fracció vegetal:	26,2 €	13
Recollida No selectiva (resta):	85,3 €	36
Total residus:	70,3 €	36

Despesa corrent de gestió per tona: recollida i tractament		
Explicació de l'indicador:		
Aquest indicador mesura la despesa corrent de gestió per tona de residus recollida i tractada.		
$\frac{\text{Desp. corrents servei de recollida de residus} + \text{Desp. corrents tractament de residus per fracció}}{\text{Tones recollides de cada fracció}}$		
Fórmula de càlcul:		
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents del servei de recollida de residus: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió; i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). En el cost de recollida de residus es comptabilitzen les següents activitats: recollida, transport, manteniment i neteja dels contenidors. En el cas de la selectiva s'inclou el cost de les recollides comercials i dels mercats setmanals municipals. En el cas de la recollida selectiva, si l'ajuntament disposa del cost agregat, la fórmula de repartiment per fraccions (vidre/paper i cartró/envasos) es farà mitjançant la proporció de les hores dels treballadors dedicades a cada fracció. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despeses corrents del tractament de residus: inclou les despeses de tractament per cadascuna de les fraccions. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Tones recollides de cada fracció: tones recollides de forma selectiva per fraccions (vidre, paper-cartró, envasos, orgànica, voluminosos i restes vegetals) anualment. No s'inclouen els residus recollits a la deixalleria. S'inclouen les recollides porta a porta, de comerços i dels mercats setmanals municipals. Els kg de voluminosos recollits són aquells residus de gran volum que no es recullen en contenidors, sinó amb un servei específic de l'ajuntament (mobles, electrodomèstics, estris vells, matalassos, etc.). Els kg recollits de restes vegetals són els que es recullen amb un servei específic de l'ajuntament (només kg generats pels ciutadans). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà dels indicadors 2019:		Municipis participants:
Residus:		
Recollida selectiva – Fracció orgànica:	248,8 €	33
Recollida No selectiva (resta):	157,0 €	36

Disposar dels recursos adequats (II)

Despesa corrent de gestió de residus (no inclou deixalleria) per habitant (recollida i tractament)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent en gestió de residus per habitant.	
<i>Despeses corrents del servei de recollida de residus + Desp. corrents tractament de residus</i>	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del servei de recollida de residus} + \text{Desp. corrents tractament de residus}}{\text{Població}}$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents del servei de recollida de residus: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió; i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). En el cost de recollida de residus es comptabilitzen les següents activitats: recollida, transport, manteniment i neteja dels contenidors. En el cas de la selectiva s'inclou el cost de les recollides comercials i dels mercats setmanals municipals. En el cas de la recollida selectiva, si l'ajuntament disposa del cost agregat, la fórmula de repartiment per fraccions (vidre/paper i cartró/envasos) es farà mitjançant la proporció de les hores dels treballadors dedicades a cada fracció. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despeses corrents del tractament de residus: inclou les despeses de tractament per cadascuna de les fraccions. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Institut Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 75,4 €	Municipis participants: 35

% del pressupost corrent municipal destinat a la gestió, tractament i/o eliminació de residus	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % del pressupost municipal que es destina a la gestió, tractament i/o eliminació de residus.	
<i>Despeses corrents en recollida de residus + Despeses corrents en tractament i/o eliminació de residus</i>	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en recollida de residus} + \text{Despeses corrents en tractament i/o eliminació de residus}}{\text{Despesa corrent pressupost municipal}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents del servei de recollida de residus: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió, i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). S'inclou dins del cost de recollida de residus les següents activitats: recollida, transport, manteniment i neteja dels contenidors. En el cas de la recollida selectiva s'inclou el cost de les recollides comercials i dels mercats setmanals municipals. Resta exclosa la poda. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despeses corrents del tractament i/o eliminació de residus: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents). Correspon al cost de la no selectiva (resta) i orgànica des del moment que entren a la planta de tractament. No s'inclou la deixalleria. En el cas de consorcis o mancomunitats el cost serà la factura que es pagui. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despesa corrent pressupost municipal: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis), 3 (Interessos) i 4 (Transferències corrents) del pressupost municipal consolidat de l'any en estudi (s'inclouen l'Ajuntament i els organismes autònoms, i s'exclouen les empreses municipals). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 7,9 %	Municipis participants: 35

Despesa en campanyes de sensibilització per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa anual en campanyes de sensibilització per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses en campanyes de sensibilització}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses en campanyes de sensibilització: despeses corrents (obligacions) destinades anualment a campanyes de sensibilització. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 0,5 €	Municipis participants: 43

Disposar dels recursos adequats (III)

Despesa corrent de gestió de la deixalleria per habitant (servei i tractament)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa de gestió del servei de deixalleria municipal per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en deixalleries}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents en deixalleries: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents). La despesa inclou la gestió del servei, el transport i el tractament. En el cas de consorcis o mancomunitats, el cost serà la factura que es pagui. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 4,1 €	Municipis participants: 43

Despesa corrent de gestió de la deixalleria per tona (servei i tractament)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent de gestió del servei de deixalleria municipal per tona.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en deixalleries}}{\text{Kg de residus gestionats a la deixalleria}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents en deixalleries: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents). La despesa inclou la gestió del servei, el transport i el tractament. En el cas de consorcis o mancomunitats, el cost serà la factura que es pagui. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ kg de residus gestionats a la deixalleria: kg de residus gestionats anualment en el servei de deixalleria (inclou deixalleries fixes, mòbils, minideixalleries i deixalleries de barri). S'entén per residus gestionats els que surten de les deixalleries. <i>Font: Ajuntament i entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 88,5 €	Municipis participants: 43

Despesa corrent en deixalleria per hora de servei	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa del servei de deixalleria municipal per hora de servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en deixalleries}}{\text{Nombre d'hores de funcionament de les deixalleries}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents en deixalleries: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents). La despesa inclou la gestió del servei, el transport i el tractament. En el cas de consorcis o mancomunitats, el cost serà la factura que es pagui. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Nombre d'hores de funcionament de les deixalleries: sumatori del total d'hores de funcionament anual del conjunt de deixalleries. S'inclou el sumatori de les hores de funcionament anuals de deixalleries mòbils, minideixalleries i deixalleries de barri. No s'inclouen les minideixalleries semblants a suports publicitaris. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 57,1 €	Municipis participants: 43

Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes i preus públics de la recollida, el tractament i/o eliminació de residus	
<p>Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura quina part de la despesa corrent en gestió i tractament i/o eliminació de residus està finançada per ingressos de la recuperació de la recollida selectiva i per taxes.</p>	
<p>Fórmula de càlcul:</p> $\frac{\text{Ingressos per taxes, preus públics i altres ingressos} + \text{Ingressos per retorn del cànon (recollida i tractament)}}{\text{Desp. cor. servei recollida} + \text{Desp. cor. tractament i/o eliminació de residus}} \times 100$	
<p>Variables emprades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingressos per taxes, preus públics i altres ingressos: ingressos (drets reconeguts) per: <ul style="list-style-type: none"> A. Recuperació de la recollida selectiva. A incloure en cada una de les fraccions de recollida selectiva i dels convenis establerts per ECOEMBES i ECOVIDRIO. En el cas de no haver rebut l'ingrés en el moment de realitzar l'enquesta, s'agafaran les sol·licituds d'ingressos fetes pels ajuntaments. B. Taxa de recollida d'escombraries (inclou domèstica i comercial). Font: Ajuntaments (Intervenció). ➤ Ingressos per retorn del cànon sobre la disposició del rebuig dels residus municipals: ingressos (drets reconeguts) per retorn del cànon per recollida selectiva de la fracció orgànica. Inclou el retorn del cànon per autocompostatge. Font: Ajuntaments (Intervenció). ➤ Ingressos per retorn del cànon sobre la disposició del rebuig dels residus municipals: ingressos (drets reconeguts) per retorn del cànon per tractament de la fracció orgànica. Font: Ajuntaments (Intervenció). ➤ Despeses corrents del servei de recollida: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió; i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). S'inclou dins del cost de recollida de residus les següents activitats: recollida, transport, manteniment i neteja dels contenidors. Font: Ajuntaments (Intervenció). ➤ Despeses corrents de tractament i/o eliminació de residus: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents). Correspon al cost de la no selectiva (resta) i orgànica des del moment que entren a la planta de tractament. No s'inclou la deixalleria. En el cas de consorcis o mancomunitats, el cost serà la factura que es pagui. Font: Ajuntaments (Intervenció). 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 98,0 %	Municipis participants: 34

% d'autofinançament per taxes i preus públics de la recollida de residus	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura quina part de la despesa corrent en recollida de residus està finançada per ingressos de la recuperació de la recollida selectiva i per taxes.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per taxes, preus públics i altres ingressos} + \text{Ingressos per retorn del cànon (recollida)}}{\text{Desp. cor. servei recollida residus}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingressos per taxes, preus públics i altres ingressos: ingressos (drets reconeguts) per: <ul style="list-style-type: none"> A. Recuperació de la recollida selectiva. A incloure en cada una de les fraccions de recollida selectiva i dels convenis establerts per ECOEMBES i ECOVIDRIO. En el cas de no haver rebut l'ingrés en el moment de realitzar l'enquesta, s'agafaran les sol·licituds d'ingressos fetes pels ajuntaments. B. Taxa de recollida d'escombraries (inclou domèstica i comercial). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Ingressos per retorn del cànon sobre la disposició del rebuig dels residus municipals: ingressos (drets reconeguts) per retorn del cànon per recollida selectiva de la fracció orgànica (diferenciar i no confondre amb el retorn del cànon per tractament de la fracció orgànica). Inclou el retorn del cànon per autocompostatge. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despeses corrents del servei de recollida: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió; i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). S'inclou dins del cost de recollida de residus les següents activitats: recollida, transport, manteniment i neteja dels contenidors. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 132,0 %	Municipis participants: 43

% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions de la recollida, tractament i/o eliminació de residus	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura quina part de la despesa corrent en recollida, tractament i/o eliminació de residus està finançada per aportacions d'altres institucions.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per aportacions d'altres institucions i/o administracions}}{\text{Desp. cor. servei recollida residus} + \text{Desp. cor. tractament i/o eliminació de residus}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingressos per aportacions d'altres institucions i/o administracions: ingressos (drets reconeguts) per subvencions aportades per altres institucions i/o administracions. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despeses corrents del servei de recollida de residus: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió, i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). S'inclou dins del cost de recollida de residus les següents activitats: recollida, transport, manteniment i neteja dels contenidors. En el cas de la recollida selectiva s'inclou el cost de les recollides porta a porta (comerços) i dels mercats setmanals municipals. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despeses corrents de tractament i/o eliminació de residus: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents). Correspon al cost de la no selectiva (resta) i orgànica des del moment que entren a la planta de tractament. No s'inclou la deixalleria. En el cas de consorcis o mancomunitats el cost serà la factura que es pagui. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 0,0 %	Municipis participants: 34

% de finançament per part de l'ajuntament de la recollida, tractament i/o eliminació de residus	
Explicació de l'indicador:	
Aquest indicador mesura quina part de la despesa corrent en recollida, tractament i/o eliminació de residus està finançada pels recursos propis de l'ajuntament.	
<i>(Desp. cor. servei recollida de residus + Des. cor. tractament i/o eliminació de residus) – (Ingressos per taxes, preus públics i altres ingressos + ingressos per retorn cànon + ingressos tractament i/o eliminació de residus + Ingressos per aportacions d'altres institucions i/o administracions)</i>	
Fórmula de càlcul:	x 100
<hr/> <i>Desp. cor. servei de recollida de residus + Desp. cor. tractament i/o eliminació de residus</i>	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents del servei de recollida de residus: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió, i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). S'inclou dins del cost de recollida de residus les següents activitats: recollida, transport, manteniment i neteja dels contenidors. En el cas de la recollida selectiva s'inclou el cost de les recollides porta a porta (comerços) i dels mercats setmanals municipals. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despeses corrents de tractament i/o eliminació de residus: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents). Correspon al cost de la no selectiva (resta) i orgànica des del moment que entren a la planta de tractament. No s'inclou la deixalleria. En el cas de consorcis o mancomunitats, el cost serà la factura que es pagui. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Ingressos per taxes, preus públics i altres ingressos: ingressos (drets reconeguts) per: <ul style="list-style-type: none"> A. Recuperació de la recollida selectiva. A incloure en cada una de les fraccions de recollida selectiva i dels convenis establerts per ECOEMBES i ECOVIDRIO. En el cas de no haver rebut l'ingrés en el moment de realitzar l'enquesta, s'agafaran les sol·licituds d'ingressos fetes pels ajuntaments. B. Taxa de recollida d'escombraries (inclou domèstica i comercial). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Ingressos per retorn del cànon: ingressos (drets reconeguts) per retorn del cànon per recollida selectiva de la fracció orgànica (diferenciar i no confondre amb el retorn del cànon per tractament de la fracció orgànica). Inclou el retorn del cànon per autocompostatge. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Ingressos tractament i/o eliminació de residus: correspon al cànon que es cobra, és a dir, al retorn del cànon per tractament de la fracció orgànica (no confondre amb el concepte de retorn del cànon de recollida de la fracció orgànica). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Ingressos per aportacions d'altres institucions i/o administracions: ingressos (drets reconeguts) proporcionats per altres institucions i/o administracions. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 1,9 %	Municipis participants: 34

% d'ingressos per recuperació selectiva sobre la despesa en recollida de residus selectiva	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura quina part de la despesa corrent en gestió de residus selectiva està finançada per ingressos provinents de la recuperació d'aquests residus.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per recuperació dels residus} + \text{Ingressos pel retorn del cànon d'orgànica (recollida)}}{\text{Despesa corrent del servei de la recollida selectiva}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingressos per taxes, preus públics i altres ingressos de la recollida selectiva: ingressos (drets reconeguts) per: <ul style="list-style-type: none"> A. Recuperació de la recollida selectiva. A incloure en cada una de les fraccions de recollida selectiva els ingressos per venda de materials i pels convenis establerts amb ECOEMBES i ECOVIDRIO. En el cas de no haver rebut l'ingrés en el moment de realitzar l'enquesta, s'agafaran les sol·licituds d'ingressos fetes pels ajuntaments. B. Taxa de recollida d'escombraries (inclou domèstica i comercial). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Ingressos per la recuperació dels residus recollits de forma selectiva: ingressos (drets reconeguts) per: retorn del cànon per recollida selectiva de la fracció orgànica (diferenciar i no confondre amb el retorn del cànon per tractament de la fracció orgànica). Inclou el retorn del cànon per autocompostatge. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despeses corrents del servei de recollida de residus: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió, i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). S'inclou dins del cost de recollida de residus les següents activitats: recollida, transport, manteniment i neteja dels contenidors. En el cas de la recollida selectiva s'inclou el cost de les recollides porta a porta (comerços) i dels mercats setmanals municipals. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 23,2 %	Municipis participants: 43

% d'autofinançament per taxes i preus públics de la deixalleria	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura quina part del cost de la deixalleria es cobreix amb els ingressos propis de la deixalleria.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos de la deixalleria}}{\text{Cost de la deixalleria}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingressos de la deixalleria: ingressos obtinguts a partir dels preus públics que els usuaris de la deixalleria paguen i dels ingressos obtinguts per la valorització dels productes de la deixalleria (s'inclouen els ingressos obtinguts dels Residus d'Aparells Elèctrics i Electrònics - RAEE). És a dir, la suma de tots els ingressos. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Cost de la deixalleria: despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents). La despesa inclou la recollida, el transport i el tractament. En el cas de consorcis o mancomunitats, el cost serà la factura que es pagui. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 16,2 %	Municipis participants: 39

V. INDICADORS D'ENTORN

Població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la grandària d'un municipi en termes d'habitants.	
Fórmula de càlcul: Població	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Població: nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 46.148	Municipis participants: 47

Densitat de població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la densitat global d'un municipi en el seu territori.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població}}{\text{Superfície municipal}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Població: nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> ➤ Superfície Municipal: extensió del municipi, en km quadrats. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 1.351	Municipis participants: 47

Renda per càpita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la riquesa global d'un municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Renda familiar bruta disponible}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Renda familiar bruta disponible: renda municipal. <i>Font: Diputació de Barcelona (SIEM, Elaboració pròpia).</i> ➤ Població: nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 17.027 €	Municipis participants: 43

Fase de disseny: Neteja viària

INTRODUCCIÓ

La neteja viària és també un servei bàsic a nivell municipal. La ciutadania i visitants d'un municipi valoren de manera molt positiva la netedat dels espais públics, carrers i voreres i, per als ajuntaments, mantenir un entorn net a la seva ciutat és també molt positiu, ja sigui sobretot per raons higièniques i també de qualitat, com per atraure un major nombre de visitants i turistes.

Un total de 46 municipis han proporcionat informació per al càlcul dels indicadors corresponents a la neteja viària. Tots els municipis se situen a la província de Barcelona, exceptuant les ciutats de Figueres, Girona, Lleida i Reus.

Un total de 36 indicadors serveixen per analitzar el servei de neteja viària dels municipis participants, agrupats de la manera següent: dimensió 'encàrrec polític' 6 indicadors, dimensió 'usuari / client' 4 indicadors, dimensió 'valors organitzatius / RRHH' 15 indicadors, dimensió 'economia' 8 indicadors i 3 indicadors d'entorn.

ELS CRITERIS DE VALORACIÓ DELS INDICADORS

El color dels indicadors del Quadre Resum d'indicadors (QRI) que s'exposa seguidament, reflecteix un criteri de valoració que té en compte el valor de l'indicador respecte la mitjana, tal i com es mostra a continuació:

- ♦ **Valors de l'indicador superiors al 25%** de la mitjana grupal i tenen una valoració positiva: es consideren un **PUNT FORT**. La situació contrària, és a dir, quan l'indicador se situa per sota del 25% de la mitjana grupal es considera una OPORTUNITAT DE MILLORA.
- ♦ **Valors de l'indicador inferiors al 25%** de la mitjana grupal i tenen una valoració positiva: es consideren un **PUNT FORT**. La situació contrària, és a dir, quan l'indicador se situa per sobre del 25% de la mitjana grupal es considera una OPORTUNITAT DE MILLORA. Per exemple, % d'hores de baixa sobre hores de conveni.

- ♦ **EN GROC**, aquells indicadors en què uns valors superiors o inferiors al 25% no es consideren ni PUNT FORT ni OPORTUNITAT DE MILLORA.

OPORTUNITAT DE MILLORA	PUNT FORT	INDEFINIT
------------------------	-----------	-----------

A continuació es mostren els criteris de valoració per a cada un dels indicadors del QRI del Cercle de Neteja Viària:

Dins de la dimensió encàrrec polític

Oferir un servei accessible als usuaris		
Habitants per paperera	Inferior al 25%	Superior al 25%
Metres lineals per paperera	Inferior al 25%	Superior al 25%
Reduir les emissions de CO₂ del servei de recollida		
Tones d'emissions de CO ₂ per cada 1.000 habitants	Inferior al 25%	Superior al 25
Promoure l'estalvi d'aigua		
Litres d'aigua consumits pel servei de neteja viària per habitant	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de litres d'aigua de xarxa consumits pel servei de neteja viària sobre el total del consum d'aigua	Inferior al 25%	Superior al 25%
Assolir uns nivells adequats de qualitat en la neteja viària		
% d'hores anuals segons la tipologia E. Manual sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	Inferior al 25%	Superior al 25%
% d'hores anuals segons la tipologia E. Mixta sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	Inferior al 25%	Superior al 25%
% d'hores anuals segons la tipologia E. Mecanitzada sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	Inferior al 25%	Superior al 25%
% d'hores anuals segons la tipologia Aiguabatre sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	Inferior al 25%	Superior al 25%
% d'hores anuals segons la tipologia Altres sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	Inferior al 25%	Superior al 25%
% d'hores anuals segons la tipologia Total sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	Inferior al 25%	Superior al 25%

Dins de la dimensió usuari client

Oferir un servei de qualitat als ciutadans		
Satisfacció general de la ciutadania amb els serveis	Inferior al 25%	Superior al 25%
Peticions per cada 1.000 habitants	Inferior al 25%	Superior al 25%
Fomentar el civisme		
% d'hores de servei destinades a la neteja de façanes sobre el total d'hores de servei de neteja viària	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de papereres substituïdes per actes vandàlics durant l'últim any respecte el total de papereres	Inferior al 25%	Superior al 25%

Dins de la dimensió valors organitzatius / recursos humans

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		
Habitants per treballador del servei	Inferior al 25%	Superior al 25%
Metres lineals per treballador	Inferior al 25%	Superior al 25%
Metres quadrats per treballador	Inferior al 25%	Superior al 25%
Gestionar el servei amb les seves diverses formes de gestió		
% Gestió directa (Ajuntament, OAAA, Emp. Municipal, Mancomunitat, Consorci)	Inferior al 25%	Superior al 25%
% Gestió indirecta (concessió, altres...)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Promoure un clima laboral positiu per als treballadors		
Satisfacció general dels treballadors	Inferior al 25%	Superior al 25%
% d'hores de baixa sobre total d'hores laborals	Inferior al 25%	Superior al 25%
Sou brut base anual d'un peó del servei de neteja viària	Inferior al 25%	Superior al 25%
Antiguitat mitjana dels treballadors	Inferior al 25%	Superior al 25%
Millorar les habilitats dels treballadors		
Hores anuals de formació per treballador	Inferior al 25%	Superior al 25%
Accidents laborals per cada 100 treballadors	Inferior al 25%	Superior al 25%
Promoure la responsabilitat social		
% de dones sobre el total de treballadors	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de dones comandament sobre el total de comandaments	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de treballadors de nacionalitat estrangera sobre el total de treballadors	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de treballadors amb contractes bonificats sobre el total de treballadors	Inferior al 25%	Superior al 25%

Dins de la dimensió economia

Disposar dels recursos adequats		
Despesa corrent per habitant	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de la despesa sobre el pressupost corrent municipal	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de despesa corrent fora del contracte del servei de neteja viària	Inferior al 25%	Superior al 25%
Finançar adequadament el servei		
% d'autofinançament per taxes i preus públics	Inferior al 25%	Superior al 25%
% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de finançament per part de l'ajuntament	Inferior al 25%	Superior al 25%
Oferir el servei a uns costos unitaris adequats		
Despesa corrent en neteja viària per metre lineal	Inferior al 25%	Superior al 25%
Despesa corrent en neteja viària per metre quadrat	Inferior al 25%	Superior al 25%

QUADRE RESUM D'INDICADORS

ENCÀRREC POLÍTIC	<table border="1"> <tr> <th>Oferir un servei accessible als usuaris</th> <th>2019</th> </tr> <tr> <td>Habitants per paperera</td> <td>41,4</td> </tr> <tr> <td>Metres lineals per paperera</td> <td>96,6</td> </tr> </table>	Oferir un servei accessible als usuaris	2019	Habitants per paperera	41,4	Metres lineals per paperera	96,6	<table border="1"> <tr> <th>Reduir les emissions de CO2</th> <th>2019</th> </tr> <tr> <td>Tones d'emissions de CO2 per cada 1000 habitants</td> <td>3,2</td> </tr> </table>	Reduir les emissions de CO2	2019	Tones d'emissions de CO2 per cada 1000 habitants	3,2	<table border="1"> <tr> <th>Assolir un nivell adequat de qualitat</th> <th>2019</th> </tr> <tr> <td>% d'hores anuals de servei de tipologia E Manual sobre el total d'hores anuals del servei de neteja</td> <td>60,1</td> </tr> <tr> <td>% d'hores anuals de servei de tipologia E Mixta sobre el total d'hores anuals del servei de neteja</td> <td>11,4</td> </tr> <tr> <td>% d'hores anuals de servei de tipologia E Mecanitzada sobre el total d'hores anuals del servei de neteja</td> <td>5,6</td> </tr> <tr> <td>% d'hores anuals de servei de tipologia Aiguabatre sobre el total d'hores anuals del servei de neteja</td> <td>7,6</td> </tr> <tr> <td>% d'hores anuals de servei de tipologia Altres sobre el total d'hores anuals del servei de neteja</td> <td>15,3</td> </tr> <tr> <td>% d'hores anuals de servei de neteja Total sobre el total d'hores anuals del servei de neteja</td> <td>100,0</td> </tr> </table>	Assolir un nivell adequat de qualitat	2019	% d'hores anuals de servei de tipologia E Manual sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	60,1	% d'hores anuals de servei de tipologia E Mixta sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	11,4	% d'hores anuals de servei de tipologia E Mecanitzada sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	5,6	% d'hores anuals de servei de tipologia Aiguabatre sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	7,6	% d'hores anuals de servei de tipologia Altres sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	15,3	% d'hores anuals de servei de neteja Total sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	100,0											
	Oferir un servei accessible als usuaris	2019																																				
	Habitants per paperera	41,4																																				
	Metres lineals per paperera	96,6																																				
	Reduir les emissions de CO2	2019																																				
	Tones d'emissions de CO2 per cada 1000 habitants	3,2																																				
	Assolir un nivell adequat de qualitat	2019																																				
	% d'hores anuals de servei de tipologia E Manual sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	60,1																																				
	% d'hores anuals de servei de tipologia E Mixta sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	11,4																																				
	% d'hores anuals de servei de tipologia E Mecanitzada sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	5,6																																				
% d'hores anuals de servei de tipologia Aiguabatre sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	7,6																																					
% d'hores anuals de servei de tipologia Altres sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	15,3																																					
% d'hores anuals de servei de neteja Total sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	100,0																																					
	<table border="1"> <tr> <th>Promoure l'estalvi d'aigua</th> <th>2019</th> </tr> <tr> <td>Litres d'aigua consumits pel servei de neteja viària per habitant</td> <td>76,5</td> </tr> <tr> <td>% de litres d'aigua de xarxa consumits pel servei de neteja viària sobre el total del consum d'aigua</td> <td>38,7</td> </tr> </table>	Promoure l'estalvi d'aigua	2019	Litres d'aigua consumits pel servei de neteja viària per habitant	76,5	% de litres d'aigua de xarxa consumits pel servei de neteja viària sobre el total del consum d'aigua	38,7																															
Promoure l'estalvi d'aigua	2019																																					
Litres d'aigua consumits pel servei de neteja viària per habitant	76,5																																					
% de litres d'aigua de xarxa consumits pel servei de neteja viària sobre el total del consum d'aigua	38,7																																					
USUARI/CLIENT	<table border="1"> <tr> <th>Oferir un servei de qualitat a la ciutadania</th> <th>2019</th> </tr> <tr> <td>Satisfacció general de la ciutadania amb els serveis</td> <td>6,5</td> </tr> <tr> <td>Peticions per cada 1.000 habitants</td> <td>10,4</td> </tr> </table>	Oferir un servei de qualitat a la ciutadania	2019	Satisfacció general de la ciutadania amb els serveis	6,5	Peticions per cada 1.000 habitants	10,4	<table border="1"> <tr> <th>Fomentar el civisme</th> <th>2019</th> </tr> <tr> <td>% d'hores del servei destinades a la neteja de façanes sobre el total d'hores del servei de neteja viària</td> <td>1,5</td> </tr> <tr> <td>% de papereres substituïdes per actes vandàlics durant l'últim any respecte el nombre total de papereres</td> <td>6,3</td> </tr> </table>	Fomentar el civisme	2019	% d'hores del servei destinades a la neteja de façanes sobre el total d'hores del servei de neteja viària	1,5	% de papereres substituïdes per actes vandàlics durant l'últim any respecte el nombre total de papereres	6,3																								
	Oferir un servei de qualitat a la ciutadania	2019																																				
	Satisfacció general de la ciutadania amb els serveis	6,5																																				
Peticions per cada 1.000 habitants	10,4																																					
Fomentar el civisme	2019																																					
% d'hores del servei destinades a la neteja de façanes sobre el total d'hores del servei de neteja viària	1,5																																					
% de papereres substituïdes per actes vandàlics durant l'últim any respecte el nombre total de papereres	6,3																																					
VALORS ORGANITZATIUS	<table border="1"> <tr> <th>Oferir un servei de qualitat</th> <th>2019</th> </tr> <tr> <td>Habitants per treballador del servei</td> <td>1.083,8</td> </tr> <tr> <td>Metres lineals per treballador</td> <td>2.659,7</td> </tr> <tr> <td>Metres quadrats per treballador</td> <td>22.846,8</td> </tr> </table>	Oferir un servei de qualitat	2019	Habitants per treballador del servei	1.083,8	Metres lineals per treballador	2.659,7	Metres quadrats per treballador	22.846,8	<table border="1"> <tr> <th>Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió</th> <th>2019</th> </tr> <tr> <td>% Gestió directa</td> <td>12,8</td> </tr> <tr> <td>% Gestió indirecta</td> <td>87,2</td> </tr> </table>	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2019	% Gestió directa	12,8	% Gestió indirecta	87,2	<table border="1"> <tr> <th>Promoure un clima laboral positiu pels treballadors</th> <th>2019</th> </tr> <tr> <td>Satisfacció general dels treballadors</td> <td>7,7</td> </tr> <tr> <td>% d'hores de baixa sobre el total d'hores laborals</td> <td>11,0</td> </tr> <tr> <td>Sou brut base anual d'un peó del servei de neteja viària</td> <td>20.649,5</td> </tr> <tr> <td>Antiguitat mitjana dels treballadors</td> <td>12,1</td> </tr> </table>	Promoure un clima laboral positiu pels treballadors	2019	Satisfacció general dels treballadors	7,7	% d'hores de baixa sobre el total d'hores laborals	11,0	Sou brut base anual d'un peó del servei de neteja viària	20.649,5	Antiguitat mitjana dels treballadors	12,1	<table border="1"> <tr> <th>Promoure la responsabilitat social</th> <th>2019</th> </tr> <tr> <td>% de dones sobre el total de treballadors</td> <td>16,7</td> </tr> <tr> <td>% de dones comandament sobre el total de comandaments</td> <td>13,9</td> </tr> <tr> <td>% de treballadors de nacionalitat estrangera sobre el total de treballadors</td> <td>8,1</td> </tr> <tr> <td>% de treballadors amb contractes bonificats sobre el total de treballadors</td> <td>6,3</td> </tr> </table>	Promoure la responsabilitat social	2019	% de dones sobre el total de treballadors	16,7	% de dones comandament sobre el total de comandaments	13,9	% de treballadors de nacionalitat estrangera sobre el total de treballadors	8,1	% de treballadors amb contractes bonificats sobre el total de treballadors	6,3
	Oferir un servei de qualitat	2019																																				
	Habitants per treballador del servei	1.083,8																																				
	Metres lineals per treballador	2.659,7																																				
	Metres quadrats per treballador	22.846,8																																				
	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2019																																				
	% Gestió directa	12,8																																				
	% Gestió indirecta	87,2																																				
	Promoure un clima laboral positiu pels treballadors	2019																																				
	Satisfacció general dels treballadors	7,7																																				
% d'hores de baixa sobre el total d'hores laborals	11,0																																					
Sou brut base anual d'un peó del servei de neteja viària	20.649,5																																					
Antiguitat mitjana dels treballadors	12,1																																					
Promoure la responsabilitat social	2019																																					
% de dones sobre el total de treballadors	16,7																																					
% de dones comandament sobre el total de comandaments	13,9																																					
% de treballadors de nacionalitat estrangera sobre el total de treballadors	8,1																																					
% de treballadors amb contractes bonificats sobre el total de treballadors	6,3																																					
	<table border="1"> <tr> <th>Millorar les habilitats dels treballadors</th> <th>2019</th> </tr> <tr> <td>Hores anuals de formació per treballador</td> <td>4,8</td> </tr> <tr> <td>Accidents laborals per cada 100 treballadors</td> <td>15,5</td> </tr> </table>	Millorar les habilitats dels treballadors	2019	Hores anuals de formació per treballador	4,8	Accidents laborals per cada 100 treballadors	15,5																															
Millorar les habilitats dels treballadors	2019																																					
Hores anuals de formació per treballador	4,8																																					
Accidents laborals per cada 100 treballadors	15,5																																					

ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats		Finançar adequadament el servei		Ofereir el servei a uns costos unitaris adequats	
		2019		2019		2019
	Despesa corrent per habitant	45,1	% d'autofinançament per taxes i preus públics (Neteja Viària)	0,0	Despesa corrent per metres lineals	18,9
	% de la despesa sobre el pressupost corrent municipal	4,7	% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions	0,0	Despesa corrent per metres quadrats	2,1
% de despesa fora del contracte del servei de neteja viària	0,2	% finançament per part de l'ajuntament (Neteja Viària)	100,0			

ENTORN		2019		2019		2019
	Població	46.148,4	Densitat de població	1.350,9	Renda per càpita	17.027,2

I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC

Oferir un servei accessible als usuaris

Habitants per paperera	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'habitants per cada paperera. Com més elevat sigui el resultat, menor serà la quantitat de papereres en el municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població}}{\text{Papereres}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> ➤ Papereres: nombre total de papereres (incloses les situades en parcs i jardins) a 31 de desembre de l'any en estudi. No s'inclouen aquelles destinades a recollir excrements d'animals. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 41,4	Municipis participants: 44

Metres lineals per paperera	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura els metres lineals que hi ha al municipi per cada paperera. Com més elevat sigui el resultat, menor serà la quantitat de papereres en el municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Metres lineals}}{\text{Papereres}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Metres lineals de carrers: metres lineals d'eix de carrer amb neteja viària (en el cas d'haver de netejar en ambdues direccions, tan sols es compta una vegada). <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Papereres: nombre total de papereres (incloses les situades en parcs i jardins) a 31 de desembre de l'any en estudi. No s'inclouen aquelles destinades a recollir excrements d'animals. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 96,6	Municipis participants: 40

Reduir les emissions de CO₂ del servei de neteja viària

Tones d'emissions de CO₂ per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador aproxima la quantitat d'emissions de CO ₂ que produeixen anualment els vehicles de neteja viària per cada 1.000 habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Emissions de CO}_2 \text{ dels vehicles de neteja viària}}{\text{Població}} \times 1.000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Emissions de CO₂ (tones de CO₂): els valors dels combustibles en litres es transformen aquí en emissions de CO₂. ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 3,2	Municipis participants: 43

Promoure l'estalvi d'aigua

Litres d'aigua consumits pel servei de neteja viària per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador quantifica el consum d'aigua del servei de neteja viària per habitant del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Consum d'aigua xarxa d'abastament} + \text{Consum d'aigua d'altres fonts de subministrament}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Consum d'aigua de la xarxa d'abastament: número anual de litres consumits pel servei de neteja viària de la xarxa d'abastament municipal. <i>Font: Ajuntament i entitat gestora.</i> ➤ Consum d'aigua d'altres fonts de subministrament: número anual de litres consumits que s'obtenen de fonts diferents a la xarxa de subministrament d'aigua potable, com p.ex.: reutilització d'aigua depurada, aigua provinent de pous, aigües blanques (aigües que no han estat sotmeses a cap procés de transformació de tal manera que la seva potencial capacitat de pertorbació del medi és nul·la i, per tant, no han de ser conduïdes mitjançant els sistemes públics de sanejament), entre d'altres. <i>Font: Ajuntament i entitat gestora.</i> ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 76,5	Municipis participants: 33

% litres d'aigua de xarxa consumits pel servei de neteja viària sobre el total del consum d'aigua del mateix servei	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador quantifica el consum d'aigua de xarxa respecte el total d'aigua consumida pel servei de neteja viària.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Consum d'aigua de xarxa d'abastament}}{\text{Consum d'aigua de xarxa d'abastament} + \text{Consum d'aigua d'altres fonts de subministrament}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Consum d'aigua provinent de xarxa d'abastament: número anual de litres consumits pel servei de neteja viària de la xarxa d'abastament municipal. <i>Font: Ajuntament.</i> ➤ Consum d'aigua provinent d'altres fonts de subministrament: número anual de litres consumits que s'obtenen de fonts diferents a la xarxa de subministrament d'aigua potable, com p.ex.: reutilització d'aigua depurada, aigua provinent de pous, aigües blanques (aigües que no han estat sotmeses a cap procés de transformació de tal manera que la seva potencial capacitat de pertorbació del medi és nul·la i, per tant, no han de ser conduïdes mitjançant els sistemes públics de sanejament), entre d'altres. <i>Font: Ajuntament.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 38,7 %	Municipis participants: 32

Assolir un nivell adequat de qualitat en la neteja viària

% d'hores anuals segons la tipologia del servei de neteja sobre el total d'hores anuals que es presta el servei	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge d'hores de servei de les diferent tipologies de neteja: equips manuals, mixtes, mecanitzats, aiguabatre i altres.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals del servei per tipologia emprada}}{\text{Hores anuals de servei (total)}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Equip manual: total d'hores anuals del servei de neteja viària realitzada de forma manual. S'entén per manual quan un treballador escombra la via pública amb l'ajut o sense d'un vehicle o carro de transport per recollir la brossa. En el cas d'equips o brigades d'escombrada manual se sumaran les hores de cada treballador. <i>Font: Ajuntament, entitats gestores.</i> ➤ Equip mixt: total d'hores anuals del servei de neteja viària realitzada de forma mixta. S'entén per mixta les situacions en les quals un grup de dos o més operaris realitzen operacions d'escombrada manual o de bufador mentre un altre operari condueix una màquina que fa la funció d'escombrada del carrer i recollida de la brossa. Cal comptabilitzar les hores de l'equip, amb independència del nombre de persones que en formin part. <i>Font: Ajuntament, entitats gestores.</i> ➤ Equip mecanitzat: total d'hores anuals del servei de neteja viària realitzada de forma mecanitzada. S'entén per mecanitzada, quan un vehicle conduït per un operari fa funcions de recollida d'objectes i neteja de la via pública (calçades, voreres i zones de vianants). Cal comptabilitzar les hores de l'equip, amb independència del nombre de persones que en formin part. <i>Font: Ajuntament, entitats gestores.</i> ➤ Aiguabatre: total d'hores del servei de neteja viària realitzada utilitzant aigua a pressió. No es fan distincions entre baldeig manual, mecànic i mixt i, per tant, s'agruparan totes les hores d'aquests tres tipus de neteja en una mateixa variable: neteja viària de forma aiguabatre. Cal comptabilitzar les hores de l'equip, amb independència del nombre de persones que en formin part. <i>Font: Ajuntament, entitats gestores.</i> ➤ Altres: total d'hores del servei de neteja viària incloent les operacions de: neteja de l'entorn dels contenidors de recollida, neteja de solars i àrees degradades, neteja d'escocells, retirada d'herbes de l'arbrat viari i voreres de carreteres i carrers, servei específic de recollida d'elements abandonats a la via pública, recollida de defecacions d'animals a la via pública, neteja de pintades i retirada de cartells a les façanes, recollida d'animals morts, neteges a conseqüència d'accidents a la via pública, neteja de punts negres i de mercats i activitats lúdiques, neteja de mobiliari urbà (fanals, parades autobús, etc), neteja de monuments, neteja de l'espai públic utilitzat per a les festes locals i de barri, serveis de neteja urgents (per accidents de trànsit, causes climatològiques, etc.), neteja d'embornals i neteja de platges. No s'inclou la neteja de zones industrials. Cal comptabilitzar les hores de l'equip, amb independència del nombre de persones que en formin part. En el cas que es realitzin altres serveis de neteja viària no contemplats en aquesta descripció, anotar-ho a comentaris. <i>Font: Ajuntament, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019:	Municipis participants:
Equip Manual: 60,1 %	44
Equip Mixt: 11,4 %	44
Equip Mecanitzat: 5,6 %	44
Aiguabatre: 7,6 %	44
Altres: 15,3 %	44
Total: 100,0 %	44

II. DIMENSIÓ USUARI / CLIENT

Oferir un servei de qualitat a la ciutadania

Satisfacció general de la ciutadania amb els serveis	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix directament la percepció del servei per part de la ciutadania com a dada complementària als indicadors quantitius.	
Fórmula de càlcul: <i>Grau de satisfacció general del ciutadà amb el servei</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Grau de satisfacció general del ciutadà amb el servei de neteja viària: resultat d'enquesta en una escala de 0 a 10 ("gens satisfet" - "molt satisfet"); mitjana de puntuació. En absència d'una enquesta comuna, s'utilitzen els següents criteris homogeneïtzadors: resultat de la valoració global en una escala de 0 a 10; si no hi ha valoració global s'utilitza la mitjana de les preguntes de l'enquesta; si l'enquesta està feta amb altres escales, cal fer l'equivalència a l'escala de 0 a 10; en qüestionaris qualitius, si és possible, es fa l'equivalència numèrica. Es recullen resultats de les enquestes realitzades en un període màxim de 3 anys. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 6,5	Municipis participants: 5

Peticions per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de peticions de la ciutadania sobre la neteja viària per cada 1.000 habitants i pretén ser una aproximació al seu grau de satisfacció.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Peticions dels ciutadans}}{\text{Població}} \times 1.000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Peticions dels ciutadans sobre la neteja viària: nombre de peticions rebudes a través dels diferents canals de comunicació (telèfon, cartes, etc.) Cal tenir present que el sistema de recollida de les peticions no és homogeni entre els diversos municipis i, per tant, s'inclouran tant les queixes com els suggeriments. Resten excloses les peticions per a un servei específic, com per exemple la recollida de mobles. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 10,4	Municipis participants: 36

Fomentar el civisme

% d'hores de servei destinades a la neteja de façanes sobre el total d'hores de servei de neteja viària	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador valora la problemàtica dels grafits a la ciutat, quantificant les hores anuals destinades a la neteja de façanes per pintades i cartells publicitaris.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores destinades a la neteja de façanes}}{\text{Hores anuals del servei (total)}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores destinades a la neteja de façanes: nombre d'hores anuals destinades a la neteja de façanes de cada treballador per treure grafits o cartells publicitaris. Si hi ha més d'un treballador se sumaran el total d'hores de tots ells. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Total hores del servei: total d'hores anuals del servei de neteja viària, sense distinció de la tipologia del servei. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 1,5 %	Municipis participants: 39

% de papereres substituïdes per actes vandàlics durant l'últim any respecte el nombre total de papereres	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el grau de civisme a partir del nombre anual de papereres reposades per actes vandàlics.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de papereres reposades per actes vandàlics}}{\text{Papereres}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre total de papereres reposades per actes vandàlics: nombre total de papereres (tant les normals com les d'excrements de gossos) substituïdes per actes vandàlics o per mal ús (voluntari o involuntari) dels ciutadans. No inclou la renovació periòdica de papereres ni tampoc les papereres situades en carrers nous o en zones on no n'hi havia amb anterioritat. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Papereres: nombre total de papereres (incloses les situades en parcs i jardins) a 31 de desembre de l'any en estudi. No s'inclouen les destinades a recollir excrements d'animals. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 6,3 %	Municipis participants: 30

III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS / RECURSOS HUMANS

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)

Habitants per treballador del servei	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la relació d'habitants per treballador i pretén mostrar el nombre de "clients potencials" que té assignat cada treballador.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població}}{\text{Treballadors}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> ➤ Treballadors: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 1.084	Municipis participants: 45

Metres lineals o quadrats per treballador		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la càrrega de treball dels treballadors del servei de neteja viària.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Càrrega de treball}}{\text{Treballadors}}$		
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Càrrega de treball: <ul style="list-style-type: none"> ○ Metres quadrats de carrers: metres quadrats d'espai de la xarxa viària. Si l'empresa que realitza el servei de neteja viària és la mateixa que la que realitza la neteja dels parcs i jardins, especificar-ho a comentar. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> ○ Metres lineals de carrers: metres lineals d'eix de carrer amb neteja viària (en el cas d'haver de netejar en ambdues direccions, tan sols es compta una vegada). <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 		
Valors mitjans dels indicadors 2019:		Municipis participants:
Per metres lineals:	2.660	41
Per metres quadrats:	22.847	28

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

% de gestió directa	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura si la prestació del servei es fa mitjançant gestió directa, mesurant el % de la despesa en gestió directa respecte el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió directa}}{\text{Desp. corrents en gestió directa} + \text{Desp. corrents en gestió indirecta}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents en gestió directa: inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (l'ajuntament, un organisme autònom, una societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.) <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despeses corrents en gestió indirecta: inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (concessió, concert, arrendament, gestió interessada o societat d'economia mixta). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 12,8 %	Municipis participants: 35

% de gestió indirecta	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura si la prestació del servei es fa mitjançant gestió indirecta, mesurant el % de la despesa en gestió indirecta respecte el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió indirecta}}{\text{Desp. corrents en gestió directa} + \text{Desp. corrents en gestió indirecta}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents en gestió indirecta: inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (concessió, concert, arrendament, gestió interessada o societat d'economia mixta). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despeses corrents en gestió directa: inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (l'ajuntament, un organisme autònom, una societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.) <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 87,2 %	Municipis participants: 35

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors

Satisfacció general dels treballadors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador pretén reflectir la percepció del servei per part dels treballadors.	
Fórmula de càlcul: <i>Grau de satisfacció general dels treballadors</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Grau de satisfacció general dels treballadors de neteja viària: resultat d'enquesta en una escala de 0 a 10 ("gens satisfet" - "molt satisfet"); mitjana de puntuació. En absència d'una enquesta comuna, s'utilitzen els següents criteris homogeneïtzadors: resultat de la valoració global en una escala de 0 a 10; si no hi ha valoració global s'utilitza la mitjana de les preguntes de l'enquesta; si l'enquesta està feta amb altres escales cal fer l'equivalència a l'escala de 0 a 10; en qüestionaris qualitius, si és possible, es fa l'equivalència numèrica. Es recullen resultats de les enquestes realitzades en un període màxim de 3 anys. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 7,7	Municipis participants: 3

% d'hores de baixa laboral sobre el total d'hores laborals	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador avalua l'absentisme a partir de les hores de baixa laboral respecte el total d'hores treballades.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores de baixa laboral per any}}{\text{Hores laborables totals per any}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores de baixa laboral per any: s'inclou el total d'hores de baixa i d'indisposicions anuals (indisposició laboral transitòria i accidents de treball), del conjunt de treballadors. No es consideren les hores de baixa per maternitat. <i>Font: Ajuntament i entitats gestores.</i> ➤ Hores laborables totals per any: nombre d'hores laborables anuals definit en el conveni multiplicat pel nombre de treballadors. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 11,0 %	Municipis participants: 41

Sou brut base anual d'un peó del servei de neteja viària	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el salari brut anual d'un peó del servei de neteja viària.	
Fórmula de càlcul: <i>Sou brut base anual d'un peó</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sou brut base anual d'un peó: sou brut anual d'un peó del servei de neteja d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament/empresa gestora del servei, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. No s'inclou la Seguretat Social (a càrrec de l'empresa). En el cas de diferents tipus de gestió i, per tant, de peó, es calcularà la mitjana. <i>Font: Ajuntaments, Entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 20.649 €	Municipis participants: 43

Antiguitat mitjana dels treballadors	
Explicació de l'indicador: L'indicador avalua l'estabilitat laboral a partir de l'antiguitat mitjana dels treballadors.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Antiguitat de tots els treballadors}}{\text{Treballadors}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Antiguitat de tots els treballadors: suma de l'antiguitat de tots els treballadors. En el cas de canvi d'empresa concessionària, l'antiguitat del treballador és la suma de la seva permanència en les diferents concessionàries. <i>Font: Ajuntaments, Entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 12,1	Municipis participants: 41

Millorar les habilitats dels treballadors

Hores anuals de formació per treballador	
Explicació de l'indicador: Considerant la formació laboral com un factor d'influència respecte a la satisfacció, motivació, seguretat i productivitat dels empleats, aquest indicador mesura les hores de formació que rep l'equip de treball.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals de formació}}{\text{Treballadors}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals de formació: suma d'hores de cursos de formació multiplicada pel nombre de treballadors assistents. Les dades procedents d'empreses externes a través de les justificacions corresponents. <i>Font: Ajuntaments, Entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 4,8	Municipis participants: 43

Accidents laborals per cada 100 treballadors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador avalua el grau de sinistralitat del servei de neteja viària a partir del percentatge d'accidents laborals soferts anualment per cada 100 treballadors.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'accidents laborals}}{\text{Treballadors}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'accidents laborals: es considera accident laboral aquell que genera un comunicat d'assistència de la mútua concertada del conjunt de la plantilla del servei de neteja viària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: Nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 15,5	Municipis participants: 42

Promoure la responsabilitat social

% de dones sobre el total de treballadors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la presència de dones que intervenen de forma directa en la neteja viària.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Núm. de dones}}{\text{Treballadors}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Núm. de dones: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis que siguin dones. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. No s'inclou el personal indirecte. <i>Font: Ajuntaments, Entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 16,7 %	Municipis participants: 45

% de dones comandament sobre el total de comandaments	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la presència de dones que intervenen de forma directa en el servei de recollida de residus.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones treballadores que són comandament}}{\text{Nombre de treballadors que són comandament}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de dones treballadores que són comandament: s'inclouen tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis que siguin dones i ocupin un lloc de comandament. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. No s'inclou el personal indirecte. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Nombre de treballadors que són comandament: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis que són comandament. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixos i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal comandament indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 13,9 %	Municipis participants: 34

% de treballadors de nacionalitat estrangera sobre el total de treballadors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la presència de treballadors de nacionalitat estrangera que intervenen de forma directa en la neteja viària.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Núm. de treballadors de nacionalitat estrangera}}{\text{Treballadors}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Núm. de treballadors de nacionalitat estrangera: s'inclouen tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis que tinguin la nacionalitat estrangera. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. No s'inclou el personal indirecte. <i>Font: Ajuntaments, Entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 8,1 %	Municipis participants: 45

% de treballadors amb contractes bonificats sobre el total de treballadors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la presència de treballadors amb contractes bonificats que intervenen de forma directa en la neteja viària.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de treballadors amb contractes bonificats}}{\text{Treballadors}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de treballadors amb contractes bonificats: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis que tenen un contracte indefinit bonificat. S'entenen per bonificats aquells contractes a: dones (desocupades i víctimes de violència de gènere; contractades en els 24 mesos posteriors al part; contractades després de 5 anys d'inactivitat laboral, si, anteriorment a la seva retirada, han treballat almenys durant 3 anys), majors de 45 anys, joves (entre 16 i 30 anys) i, altres col·lectius amb situacions especials (aturats durant més de 6 mesos, treballadors amb risc d'exclusió social, persones amb discapacitat -general i severa- i conversions a indefinits de contractes formatius, de relleu i de substitució per jubilació). En cas de dubte, consultar la Llei 43/2006 del 29 de Desembre (BOE núm. 312). <i>Font: Ajuntaments, Entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: Nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, Entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 6,3 %	Municipis participants: 43

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disposar dels recursos adequats

Despesa corrent per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant del servei de neteja viària.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent del servei de neteja viària}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despesa corrent del servei de neteja viària: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió, i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Institut Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 45,1 €	Municipis participants: 44

% de la despesa sobre el pressupost corrent municipal	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent del servei de neteja viària respecte el pressupost corrent municipal.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent del servei de neteja viària}}{\text{Despesa corrent del pressupost municipal}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despesa corrent del servei de neteja viària: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió, i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despesa corrent del pressupost municipal: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis), 3 (Interessos) i 4 (Transferències corrents) del pressupost municipal consolidat de l'any en estudi. (S'inclouen l'ajuntament, els organismes autònoms i no s'inclouen les empreses municipals). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 4,7 %	Municipis participants: 43

% de la despesa corrent fora del contracte del servei de neteja viària	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent fora del contracte del servei de neteja viària respecte el pressupost corrent municipal.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa fora del contracte del servei de neteja}}{\text{Despesa corrent del servei de neteja viària}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despesa fora del contracte del servei de neteja: inclou el cost anual de tots aquells serveis i actuacions no inclosos en el contracte, en el cas de les concessions, o en el cost ordinari del servei. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despesa corrent del servei de neteja viària: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió, i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 0,2 %	Municipis participants: 42

Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes i preus públics	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura quina part de la despesa corrent en neteja viària està finançada per taxes i preus públics.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per taxes i preus públics}}{\text{Despesa corrent del servei de neteja viària}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingressos per taxes i preus públics: ingressos (drets reconeguts) per serveis de neteja viària. Normalment aquesta variable serà 0, excepte si es realitzen accions de subsidiària, per exemple: neteja de solars. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despesa corrent del servei de neteja viària: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió, i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 0,0 %	Municipis participants: 44

% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura quina part de la despesa corrent en neteja viària està finançada per aportacions d'altres institucions.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per aportacions d'altres institucions i/o administracions}}{\text{Despesa corrent del servei de neteja viària}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingressos per aportacions d'altres institucions i/o administracions: ingressos (drets reconeguts) per subvencions aportades per altres institucions i administracions. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despesa corrent del servei de neteja viària: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió, i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 0,0 %	Municipis participants: 44

% de finançament per part de l'ajuntament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura quina part de la despesa corrent en neteja viària està finançada pels recursos de l'ajuntament.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despesa corrent del servei de neteja viària} - \text{Ingressos per taxes i preus públics} - \text{Ingressos per aportacions d'altres institucions i/o administracions}}{\text{Despesa corrent del servei de neteja viària}} \times 100$
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despesa corrent del servei de neteja viària: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió, i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Ingressos taxes i preus públics: ingressos (drets reconeguts) per: serveis de neteja viària. Normalment aquesta variable serà 0, excepte si es realitzen accions de forma subsidiària, per exemple: neteja de solars. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Ingressos per aportacions d'altres institucions i/o administracions: ingressos (drets reconeguts) per subvencions aportades per altres institucions i/o administracions. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 100,0 %	Municipis participants: 44

Oferir el servei a uns costos unitaris adequats

Despesa corrent en neteja viària per metre lineal de carrer	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per metre lineal de carrer amb neteja viària del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent del servei de neteja viària}}{\text{Metres lineals de carrer}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despesa corrent del servei de neteja viària: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió, i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Metres lineals de carrer: metres lineals d'eix de carrer amb neteja viària (en el cas d'haver de netejar en ambdues direccions, tan sols es compta una vegada). <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 18,9 €	Municipis participants: 41

Despesa corrent en neteja viària per metre quadrat de carrer	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per metre quadrat amb neteja viària de carrer del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent del servei de neteja viària}}{\text{Metres quadrats de carrers}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despesa corrent del servei de neteja viària: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió, i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Metres quadrats de carrer: metres quadrats d'espai de la xarxa viària amb neteja viària. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 2,1 €	Municipis participants: 28

V. INDICADORS D'ENTORN

Població	
Explicació del indicador: Aquest indicador mesura la grandària d'un municipi en termes d'habitants.	
Fórmula de càlcul: $Població$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Població: nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 46.148	Municipis participants: 47

Densitat de població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la densitat global d'un municipi en el seu territori.	
Fórmula de càlcul: $\frac{Població}{Superfície municipal}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Població: nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> ➤ Superfície Municipal: extensió del municipi, en Km. quadrats. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 1.351	Municipis participants: 47

Renda per càpita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la riquesa global d'un municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{Renda familiar bruta disponible}{Població}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Renda familiar bruta disponible: renda municipal. <i>Font: Diputació de Barcelona (SIEM, Elaboració pròpia).</i> ➤ Població: nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2019: 17.027 €	Municipis participants: 43

Fase de mesura

INTRODUCCIÓ

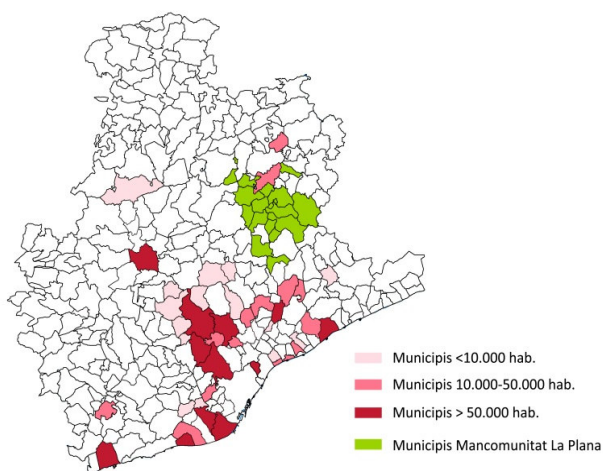
A continuació, es presenten les variables que formen els indicadors amb els resultats dels diversos municipis participants; és a dir, les dades facilitades que han servit per construir els indicadors.

Cal tenir present que les variables, en tant que xifres absolutes, no permeten fer una anàlisi comparativa entre els municipis participants, atesa la diversa grandària entre ells. ■■■

Informe global dels indicadors de gestió de tractament de residus i neteja viària 2019: conclusions

PARTICIPANTS

46 municipis
+
1 mancomunitat
(14 municipis)



1.776.102 habitants ¹

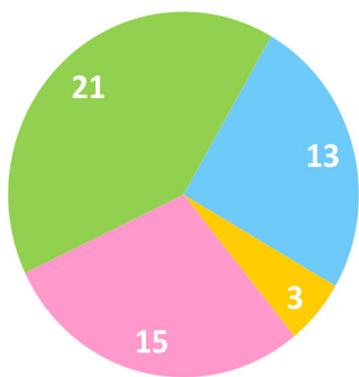
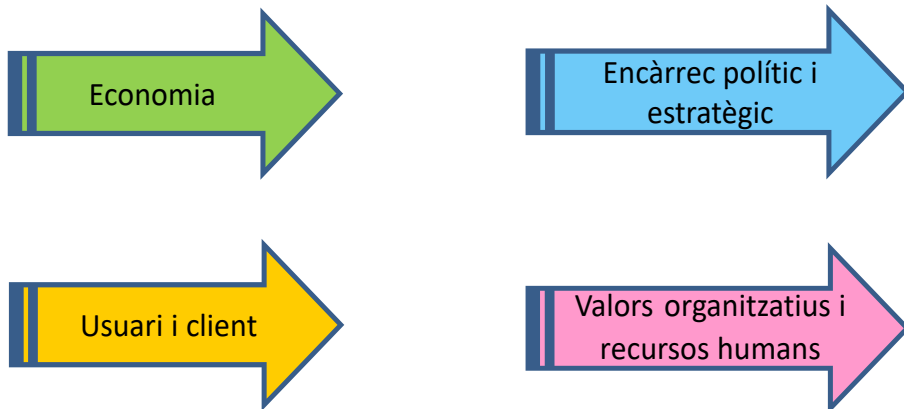
44% de la població de la província (sense comptar la ciutat de Barcelona)

63% de la població dels municipis de més de 50.000 habitants

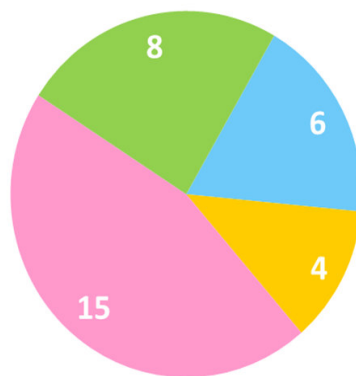
Municipis < 10.000 hab.	Municipis 10.000-50.000 hab.	Municipis 50.000-100.000 hab.	Municipis Mancomunitat La Plana
Gallifa	Argentona	Castelldefels	Aiguafreda
Matadepera	Barberà del Vallès	Granollers	Balenya
Montmeló	Cardedeu	Manresa	Brull, El
Navàs	<i>Les Franqueses del Vallès</i>	Mataró	Collsuspina
Rellinars	Gavà	El Prat de Llobregat	<i>El Figaró</i>
Sant Llorenç Savall	Lliçà d'Amunt	Rubí	Folgueroles
Santa Coloma de Cervelló	Manlleu	Sabadell	Malla
Santa Maria de Palautordera	El Masnou	Sant Boi de Llobregat	Muntanyola
Sentmenat	Montgat	Sant Cugat del Vallès	Sant Martí de Centelles
Tiana	Palau-solità i Plegamans	Santa Coloma de Gramenet	Santa Eulàlia de Riuprimer
Torrelles de Llobregat	Premià de Dalt	Terrassa	Seva
Ullastrell	<i>Sant Feliu de Llobregat</i>	Vilanova i la Geltrú	Taradell
Vacarisses	Sant Quirze del Vallès		Tona
Viladecavalls	Vic		
Vilassar de Dalt	Vilafranca del Penedès		
Municipis fora de la província de Barcelona	Municipis Mancomunitat La Plana fora de la província de Barcelona		
Figueras	Viladrau		
Girona			
Lleida			
Reus			

¹ Sense comptar la població dels municipis de fora de la província de Barcelona

INDICADORS



Gestió de residus municipals:
52 indicadors



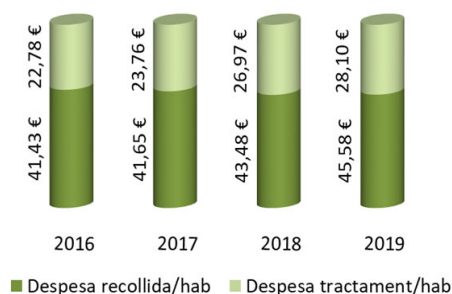
Neteja viària:
33 indicadors

12 indicadors comuns amb 21 serveis municipals analitzats en altres cercles



GESTIÓ DE RESIDUS – ECONOMIA

La despesa del servei de **recollida i tractament de residus** (sense deixalleria) al 2019 suposa el **7,91%** del pressupost municipal



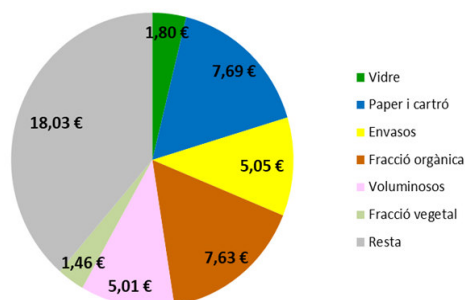
Els darrers 4 anys, la **despesa per habitant en recollida augmenta un 10%** i la despesa en **tractament un 23%**

La **despesa per habitant** del servei de **recollida i tractament de residus (75,40 €)** és la **més elevada** de tots els **serveis analitzats** als cercles, després de la policia local (86,80 €)
La **neteja viària** ocupa la **setena** posició amb **45,10 €**.



Si se suma el cost de gestió de deixalleria **per habitant (4,12 €)**, la **despesa en gestió de residus és de 79,52 €**

L'any 2019 la **despesa en recollida** de la fracció resta va ser de **18,03 € per habitant** (un 38,6% del total). La segueix la recollida de paper i cartró i la fracció orgànica amb 7,69 i 7,63 € per habitant respectivament



GESTIÓ DE RESIDUS – ECONOMIA

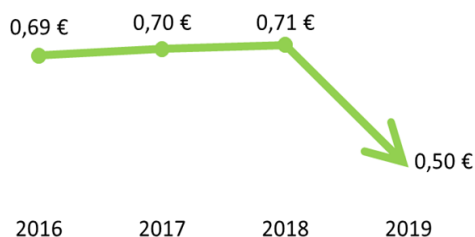


L'any 2019 el percentatge d'ingressos per recuperació selectiva sobre despesa en **recollida** de residus **selectiva** és del **23,22%**



L'any 2019 el percentatge d'autofinançament per taxes i preus públics de la **deixalleria** és del **16,25%**

La despesa en **campanyes de sensibilització per habitant** l'any 2019, **baixa a 0,5 €**, després de 3 anys estable a 0,7 €



GESTIÓ DE RESIDUS – ENCÀRREC POLÍTIC



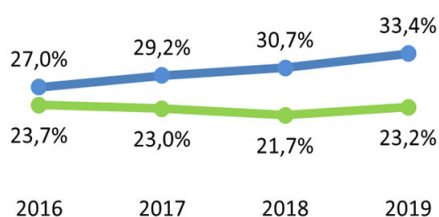
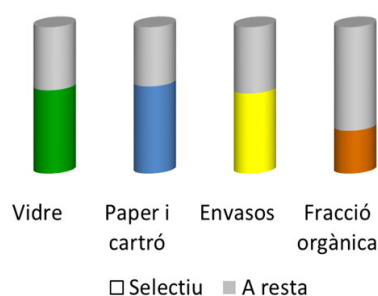
L'any 2019 la **capacitat disponible** (litres per habitant i mes) de les **quatre fraccions selectives** és un **93%** de la capacitat dels contenidors de **resta**

Els percentatges de **recollida selectiva respecte els objectius PRECAT-2020** són:

Paper i cartró (59,5%) i **vidre** (56,9%) molt propers al 60%

Envasos (54,7%) a 15,3 punts percentuals del 75%

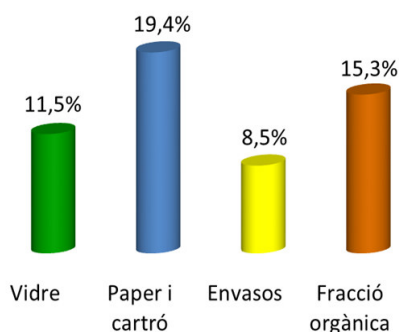
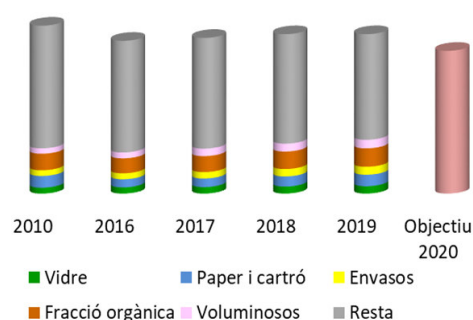
Fracció orgànica (29,2%) per sota la meitat del 60%



El percentatge de **recollida selectiva** ha **augmentat 6,4 punts** els darrers quatre anys. No ha seguit el mateix augment el percentatge d'**ingressos per recuperació selectiva** sobre despesa en recollida de residus selectiva que s'ha mantingut **molt estable**

La **generació de residus per habitant va en augment** els darrers quatre anys.

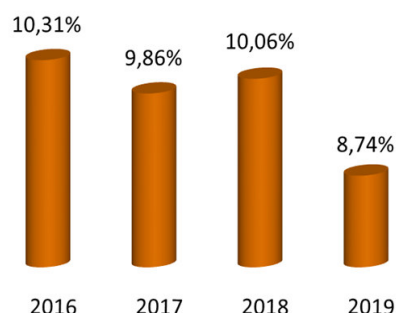
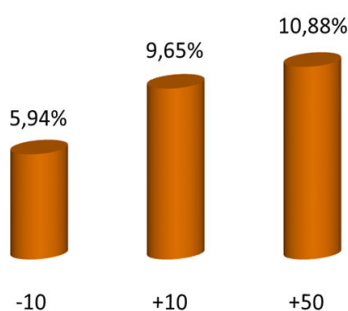
Per aconseguir la reducció del 15% prevista al **PRECAT 2020** respecte la generació de l'any 2010, **caldrà generar un 10,5% menys de residus que enguany**



L'any 2019 un **19,4%** del **paper i cartró** que es recull en **recollida segregada comercial**. El segueix la **fracció orgànica** amb un **15,3%** i el **vidre** amb un **11,5%**. En darrera posició hi ha la recollida comercial d'**envasos** que suposa un **8,5%** respecte la quantitat total recollida

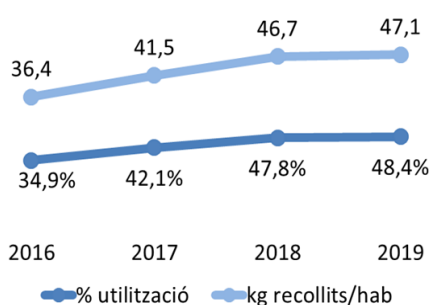
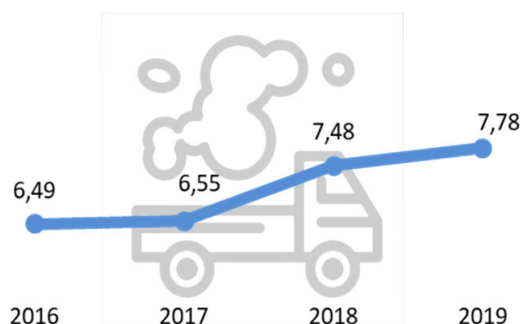
GESTIÓ DE RESIDUS – ENCÀRREC POLÍTIC

De mitjana, els municipis del cercle **han assolit l'objectiu de qualitat de la fracció orgànica** del PRECAT per a l'any 2020, amb un percentatge d'impropis (8,74%) que està per sota del 10%.



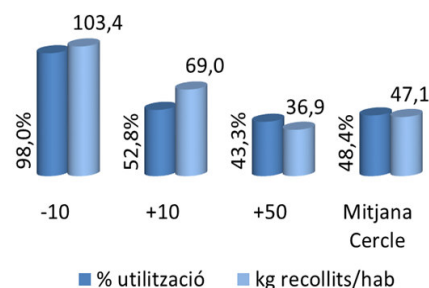
El percentatge d'impropis d'enguany continua sent inferior als **municipis petits (5,94%)**, seguit dels **mitjans (9,65%)** i finalment els **grans (10,88%)**. Aquests darrers haurien de baixar per sota del 10% per assolir els objectius PRECAT 2020

No s'aconsegueix reduir **les emissions de gasos d'efecte hivernacle** associades al servei de recollida de residus, sent per l'any 2019 de 7,78 tones per cada 1.000 habitants



En els darrers quatre anys **creix en 13,5 punts el número d'entrades a la deixalleria** per cada 100 habitants. Els **quilos per càpita** aportats a aquestes instal·lacions **creixen un 29,4%**

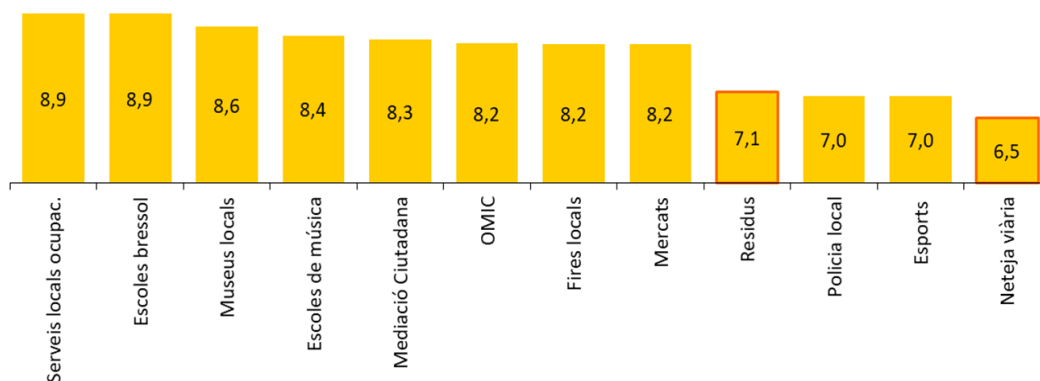
L'any 2019 els **municipis petits tenen més del doble d'entrades a la deixalleria** i també **més del doble de quilos** aportats respecte la mitjana del cercle



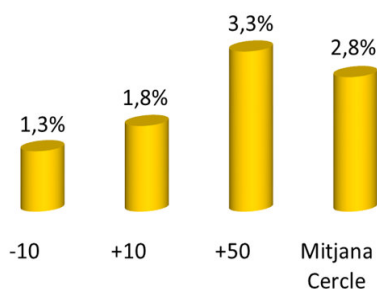
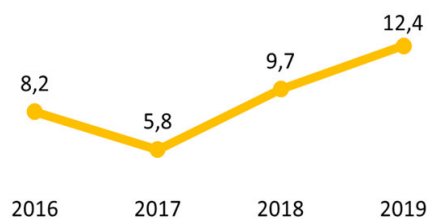
GESTIÓ DE RESIDUS – USUARI / CLIENT



El grau de **satisfacció de la ciutadania** amb el servei de **recollida de residus** és de **7,1** sobre 10, quedant a la part baixa dels serveis analitzats en altres cercles. La **neteja viària** es situa en darrera posició amb un **6,5**



El **número de peticions per cada 1.000 habitants** ha **augmentat** de forma considerable el darrer any analitzat, situant-se en **12,4**. La implantació de **tecnologies digitals** estan ajudant a una comunicació més fluida amb la ciutadania

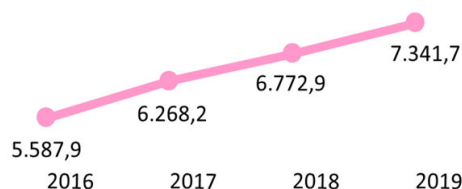
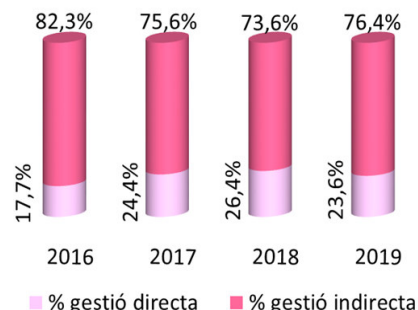


L'any 2019, als municipis grans s'han **cremat per actes vandàlics un percentatge molt més elevat** que ens els municipis mitjans o petits



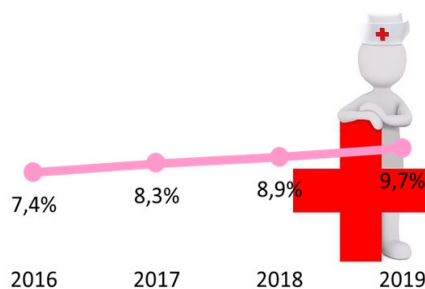
GESTIÓ DE RESIDUS – VALORS ORGANITZATIUS

El percentatge de gestió directa del servei de recollida de residus s'oscil·la els darrers quatre anys entre el 17,7 i el 23,6%

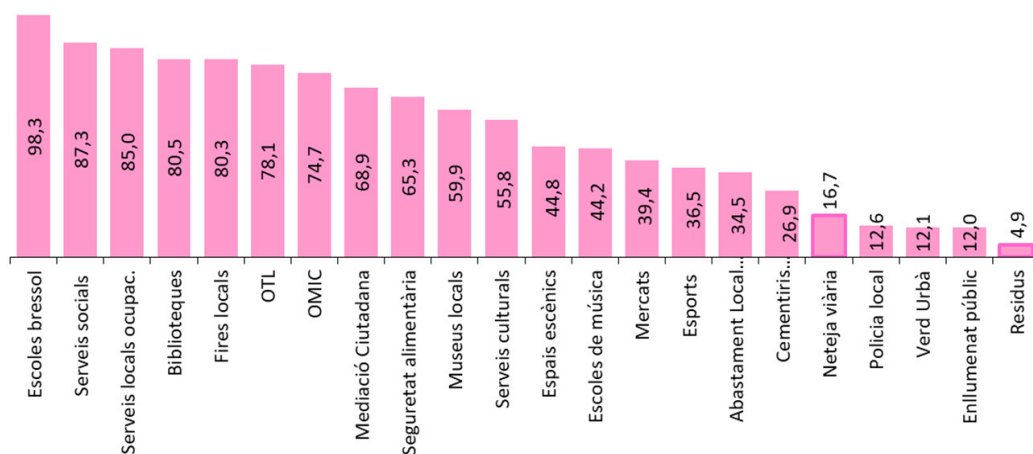


El número d'entrades per treballador de deixalleria augmenta els darrers quatre anys, situant-se en **7.341,3**

Augmenten el percentatge d'hores de baixa i l'any 2019 és del 9,7%

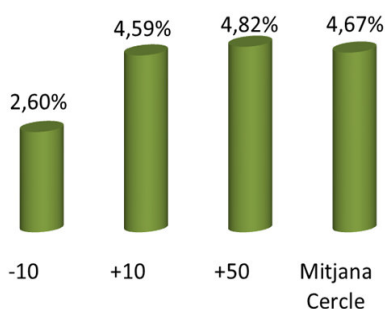


El servei de recollida de residus és el que presenta un percentatge de dones més baix sobre el total de treballadors, en concret l'any 2019 és del 4,9%. El servei de neteja viària presenta un percentatge del 16,7%



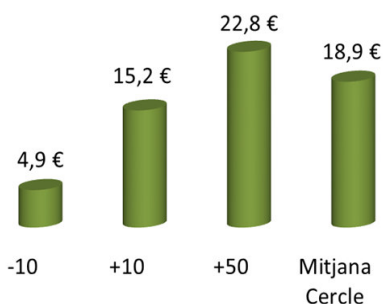
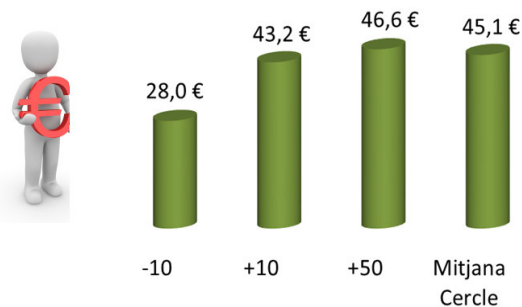
NETEJA VIÀRIA – ECONOMIA

La despesa del servei de neteja viària al 2019 suposa el 4,67% del **pressupost municipal**



Als **municipis petits** el percentatge de despesa sobre el **pressupost municipal** és del **2,60%**, bastant més baix que als municipis **mitjans** (**4,59%**) i grans (**4,82%**)

La **despesa per habitant** també és molt diferent segons el tram de població, així l'any 2019 als **municipis petits** es de **28,0 €** per habitant, als **mitjans** **43,2 €** i als **grans** **46,6 €**

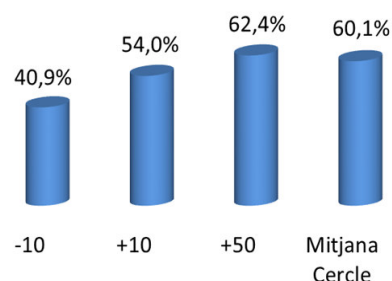


La **despesa per metre lineal** de carrer amb servei també indica una **major intensitat de servei en poblacions més grans**



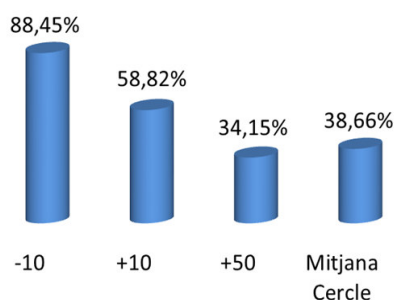
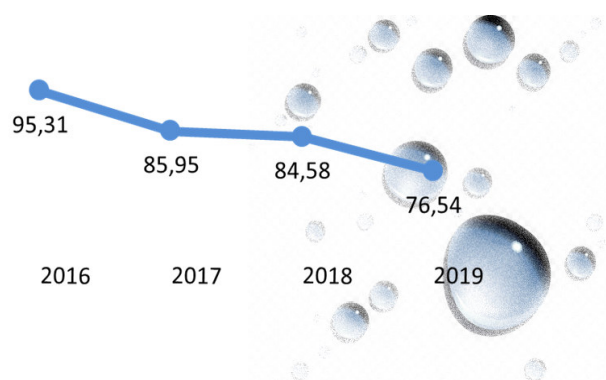
NETEJA VIÀRIA- ENCÀRREC POLÍTIC

L'escombrada manual suposa el **62,4%** de les hores de servei als **municipis grans**, el **54,0%** als **mitjans** i el **40,9%** als **municipis petits**



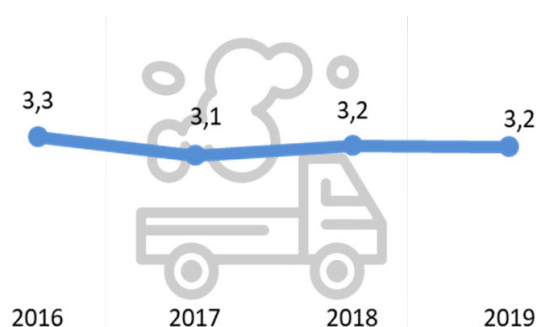
La mitjana de **41 habitants per paperera** es manté al llarg dels anys. No hi ha diferències considerables atenent la mida de la població

Es redueix l'aigua consumida en el servei de neteja viària, sent la mitjana del cercle de 2019 de **76,54 litres per habitant**

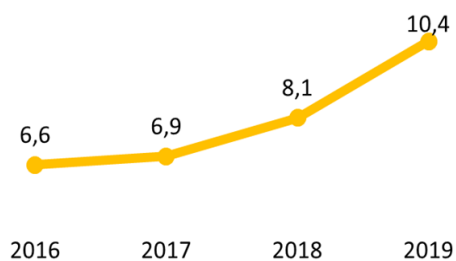


El percentatge de **litres d'aigua de xarxa** consumits pel servei és **més elevat als municipis petits** que als grans

Es mantenen bastant estables les **emissions de gasos d'efecte hivernacle** associades al servei de neteja viària, sent per l'any 2019 de **3,19 tones per cada 1.000 habitants**

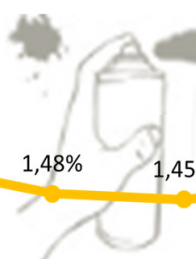
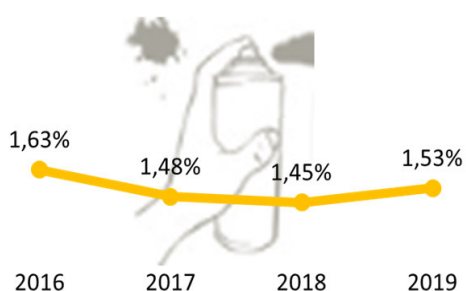
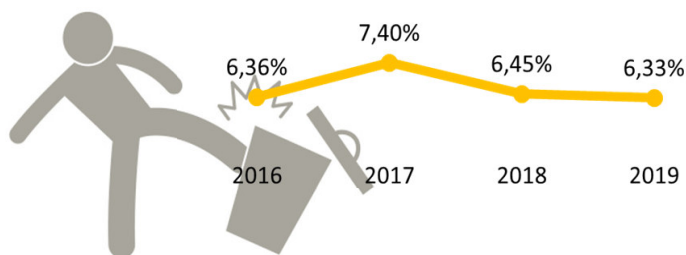


NETEJA VIÀRIA – USUARI / CLIENT



Igual que en el servei de recollida de residus, el **número de peticions per cada 1.000 habitants ha augmentat** de forma considerable, situant-se en **10,4**.

L'any 2019, el percentatge de papereres substituïdes per actes vandàlics és de **6,33%**

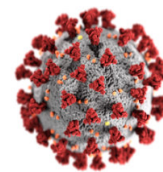


El percentatge d'hores de servei destinades a la neteja de façanes es manté estable, amb un **1,53%** l'any 2019

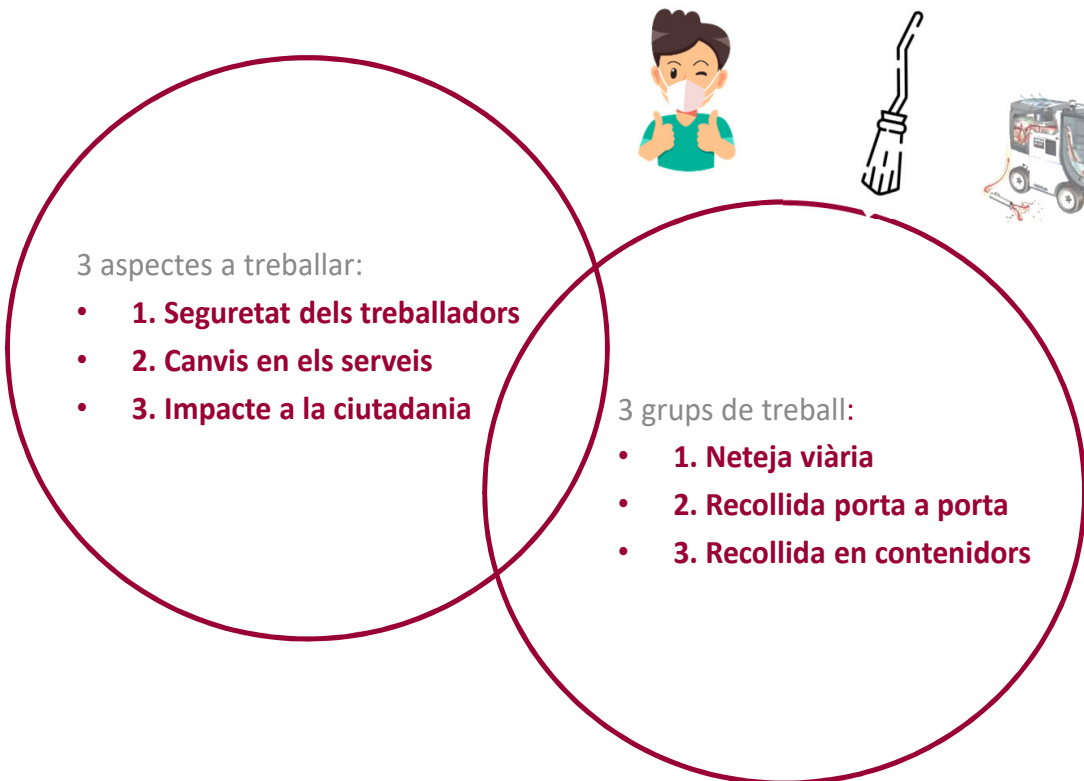
TALLERS PARTICIPATIUS

TEMA A TREBALLAR:

AFFECTACIÓ DE LA PANDÈMIA DE COVID ALS SERVEIS DE RECOLLIDA DE RESIDUS I NETEJA VIÀRIA



- Taller telemàtic: 17 de novembre de 2020
- 44 assistents



TALLERS PARTICIPATIUS - CONCLUSIONS



AFECTACIÓ DE LA PANDÈMIA DE COVID A LA SEURETAT DELS TREBALLADORS/ES

- S'han seguit **els protocols de seguretat del ministeri** i les directrius facilitades entre d'altres per la Diputació de Barcelona. Per a la recollida porta a porta s'ha vist que el protocol Associació de Municipis porta a porta és difícil d'aplicar .
- Els **treballadors de risc** han estat destinats a altres serveis o han causat baixa.
- En general, no s'han detectat increments de baixes entre els treballadors.
- S'han fet **grups bombolla** amb els diferents equips de treball i s'han **esglaonat** les **entrades** i les **sortides** dels treballadors a les bases d'operacions.
- Alguns municipis han tingut dificultats per tenir els **equips de protecció individual** per tots els treballadors a l'inici de la pandèmia. Per evitar generar residus, alguns ens locals ha optat per facilitar **mascaretes reutilitzables** als treballadors amb el logotip de l'ajuntament.
- Seria convenient saber quin **risc de contagi** hi ha per als treballadors **per contacte** amb els contenidors, les bosses de residus i les bosses de les papereres.
- Seria interessant saber com calcular els **aforaments màxims a les deixalleries per reduir el risc** de treballadors/es i usuaris.
- Per als treballadors de neteja viària, alguns ajuntaments han col·locat **lavabos al carrer** ja que durant la pandèmia hi ha hagut moments en què els bars i els restaurants han estat tancats .

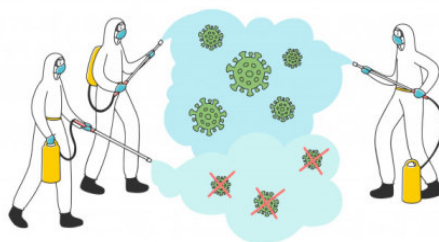


TALLERS PARTICIPATIUS - CONCLUSIONS

AFECTACIÓ DE LA PANDÈMIA DE COVID ALS SERVEIS



- **Tots els municipis han augmentat les freqüències de recollida a les residències** de gent gran, i tots els residus han estat recollits com a resta.
- **S'han incrementat els materials fora dels contenidors** per la por dels usuaris a tocar les tapes. Ha calgut augmentar els serveis recollida i neteja entorn contenidors.
- En **recollida la porta a porta** cal fer una recollida específica en **habitatges on hi ha algun cas positiu** però, en la majoria de casos, per protecció de dades, la informació dels habitatges afectats no arriba al servei. Per tenir coneixement dels habitatges afectats, s'han fet campanyes (web, fulletons,...) demanant que s'avisa al servei de recollida, però la resposta ha estat molt reduïda.
- Si un **equip de treball queda confinat** pot ser **complicat mantenir la recollida porta a porta** amb els horaris habituals. Els ens locals han planificats alternatives com pot ser mantenir els horaris i no fer recollida diferenciada.
- La **prohibició de deixar residus a la via pública**, afecta el **sistema de control** de la recollida porta a porta en cas que les bosses a recollir no siguin de la fracció correcta o continguin impropis.
- S'ha notat una **millora en l'ús de les àrees d'emergència** de recollida porta a porta durant l'estat d'alarma.
- En general, hi ha hagut un **augment de les quantitats recollides de paper i cartró, vidre i envasos**.
- Gairebé tots els municipis han notat un **augment en les recollides de voluminosos i poda**. En molts casos s'ha hagut de reforçar el servei. També ha augmentat els **comportaments incívics**.
- En alguns casos s'ha detectat un augment dels **residus provinents de municipis veïns** amb recollida porta a porta .



TALLERS PARTICIPATIUS - CONCLUSIONS

- Les **deixalleries** van estar tancades durant l'estat d'alarma, fet que va provocar un augment dels abandonaments. En reobrir les deixalleries **ha augmentat de forma molt considerable el número d'entrades** (neteges dels habitatges durant el confinament, excusa per sortir de casa...).
- A l'inici de la pandèmia es van fer servir productes desinfectants (diòxid de clor, lleixiu...) que malmetien els vehicles de neteja.
- **S'ha augmentat la freqüència i zones de neteja en espais públics, parcs i jardins.** Degut al tancament dels bars, s'ha hagut de netejar parcs i papereres properes a comerços pel consum de beguda i menjar al carrer.
- La utilització de **bufadors** s'ha restringit a causa del risc de dispersió del virus.
- En general aquests increments de servei **no han suposat una despesa afegida gaire elevada.** En molts casos s'ha efectuat moviments d'equips.
- La majoria de municipis **estan tornant als serveis d'abans** de la pandèmia.



AFECTACIÓ DE LA PANDÈMIA DE COVID SOBRE LA PERCEPCIÓ DELS SERVEIS PER PART DE LA CIUTADANIA

- Al principi del confinament es rebien **peticions d'informació** per **saber si s'havia passat a desinfectar** el propi carrer (per poder sortir), passats uns dies l'angoixa va anar baixant.
- Un cop es va sortir de l'estat d'alarma, van incrementar les queixes per l'**augment de plantes** a determinades zones (escocells, voreres...).
- Hi ha hagut un **increment de les queixes de la ciutadania** en el servei de recollida de residus. A municipis amb recollida porta a porta en zones forestals han tingut molts **problemes amb els senglars.**
- S'ha detectat un **increment de les actituds incíviques** a molt municipis. (augment de residus a parcs i zones d'esbarjo) que van provocar increment de neteges a la nit. Propostes de millora: informació i multes, implicació de la policia local, càmeres a punts negres, adhesius i xarxes socials...



**Diputació
Barcelona**

Àrea d'Acció Climàtica

Gerència de Serveis de Medi Ambient

Recinte Escola Industrial. Edifici del Relotge, 2n
Comte d'Urgell, 187
08036 Barcelona
Tel. 934 022 485
gs.media@diba.cat
www.diba.cat/web/mediambient/cercles/residus-i-neteja-viaria



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Recursos Humans,
Hisenda i Serveis Interns

Direcció de Serveis de Planificació Econòmica

Servei de Programació

Edifici Can Serra
Rambla de Catalunya, 126, 5è. 08008 Barcelona
Tel. 934 022 237
s.programacio@diba.cat
www.diba.cat/web/menugovernlocal/cci