

**19a edició del
Cercle de comparació
intermunicipal
de gestió i tractament de
residus i neteja viària**

Resultats any 2021

Versió lliure difusió



**Diputació
Barcelona**

**19a edició del
Cercle de comparació
intermunicipal
de gestió i tractament de
residus i neteja viària**

Resultats any 2021

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

ÍNDEX

PRÒLEG.....	9
ANTECEDENTS.....	10
QUÈ SÓN ELS CERCLES DE COMPARACIÓ INTERMUNICIPAL?.....	10
MISSIÓ.....	10
OBJECTIUS.....	10
TRES CARACTERÍSTICS.....	11
DESTINATARIS.....	12
COMPROMISOS DELS PARTICIPANTS.....	12
RESULTATS OBTINGUTS PELS ENS LOCALS.....	12
IMPACTES DEL PROJECTE.....	13
REONEIXEMENTS.....	14
ALGUNES XIFRES.....	14
FASES DELS CERCLES.....	15
FASE DE DISSENY.....	16
QUADRE RESUM D'INDICADORS (QRI).....	17
INDICADORS TRANSVERSALS.....	18
REVISIÓ D'INDICADORS.....	18
FASE DE MESURA.....	18
PROCEDIMENT DE RECOLLIDA DE DADES.....	18
VALIDACIÓ DE DADES.....	20
CÀLCUL DELS INDICADORS I LES MITJANES.....	20
FASE D'AVUACIÓ.....	21
QUÈ ÉS I QUÈ NO ÉS L'AVUACIÓ EN ELS CERCLES.....	21
PORTAL D'INFORMACIÓ ECONÒMICA I DE SERVEIS LOCALS (PIESL).....	22
L'AVUACIÓ EN EL MARC DELS TALLERS DE MILLORA.....	23
ELS INFORMES DE RESULTATS GLOBALS.....	24
FASE DE MILLORA (TALLERS).....	25
FASE DE COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ.....	28
INFORME DE CONCLUSIONS.....	29
RESUM EXECUTIU.....	30
1. INTRODUCCIÓ.....	33
MUNICIPIS PARTICIPANTS.....	33
DADES D'ENTORN.....	36
2. SERVEI DE GESTIÓ DE RESIDUS.....	37
2.1. PRINCIPALS INDICADORS D'ESTRUCTURA I DE RESULTATS.....	37
2.2. PRINCIPALS INDICADORS DE QUALITAT I CIVISME.....	44
2.3. PRINCIPALS INDICADORS D'ORGANITZACIÓ I RECURSOS HUMANS.....	46
2.4. PRINCIPALS INDICADORS ECONÒMICS.....	50
3. SERVEI DE NETEJA VIÀRIA.....	59
3.1. PRINCIPALS INDICADORS D'ESTRUCTURA I DE RESULTATS.....	59
3.2. PRINCIPALS INDICADORS DE QUALITAT I CIVISME.....	64
3.3. PRINCIPALS INDICADORS D'ORGANITZACIÓ I RECURSOS HUMANS.....	66
3.4. PRINCIPALS INDICADORS ECONÒMICS.....	68
ANNEX 1. TAULES DE RESULTATS DELS INDICADORS DE RESIDUS. 2014-2021.....	70
ANNEX 2. TAULES DE RESULTATS DELS INDICADORS DE NETEJA VIÀRIA. 2014-2021.....	73
4. RELATORIA DE LA DINÀMICA "UN PROBLEMA, UNA SOLUCIÓ".....	75

ANNEXOS.....	83
GUIA D'INTERPRETACIÓ: GESTIÓ DE TRACTAMENT DE RESIDUS.....	85
INTRODUCCIÓ.....	87
QUADRE RESUM INDICADORS.....	92
I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC/ESTRATÈGIC.....	95
II. DIMENSIÓ USUARI/CLIENT.....	103
III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS/RH.....	105
IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA.....	113
V. ENTORN.....	126
GUIA D'INTERPRETACIÓ: NETEJA VIÀRIA.....	127
INTRODUCCIÓ.....	129
QUADRE RESUM INDICADORS.....	132
I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC/ESTRATÈGIC.....	134
II. DIMENSIÓ USUARI/CLIENT.....	138
III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS/RH.....	140
IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA.....	147
V. ENTORN.....	152

ELS CERCLES DE COMPARACIÓ INTERMUNICIPAL

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.

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 l'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 19a edició, han participat 50 ens locals, que representen més de 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, 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 continuar treballant per tal de garantir la millora continuada dels serveis municipals.

Xesco Gomar Martín

President delegat de l'Àrea d'Acció Climàtica

ANTECEDENTS

L'experiència de la Diputació de Barcelona en el treball amb indicadors es va iniciar l'any 1983 amb la creació del **Servei d'Informació Econòmica Municipal (SIEM)**, una eina de l'àmbit de les finances públiques locals centrada en qüestions pressupostàries, de fiscalitat i d'endeutament.

El ràpid creixement de la demanda de serveis públics durant la dècada de 1980 va comportar un creixement, sovint desordenat, de l'activitat dels ajuntaments, fins al punt que, ja a la dècada de 1990, es va percebre la necessitat de racionalitzar la prestació de serveis públics locals i de garantir-ne la qualitat. En aquest context, l'any 1998 la Diputació va impulsar una nova línia de treball, l'estudi d'**Indicadors de gestió de serveis municipals (IGSM)**, destinat a l'obtenció d'informació comparada sobre la gestió dels serveis. L'estudi, de caràcter anual i basat en enquestes a municipis de més de 10.000 habitants de la província de Barcelona, oferia dades i indicadors comparats amb la mitjana del conjunt dels municipis participants. Malgrat això, l'estudi IGSM estava mancat de la participació dels responsables dels serveis municipals, que no intervenien en la definició dels indicadors (establerts 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 interventors municipals). Addicionalment, en l'estudi IGSM tampoc no participaven altres àrees de la Diputació de Barcelona, que tenien un contacte habitual amb els responsables dels serveis locals. Es desaprofitava, així, el coneixement específic d'aquestes àrees i la possibilitat d'enfortir el treball transversal dins de la Diputació.

L'any 2001 es va produir un nou salt qualitatiu amb la creació i posada en marxa dels **Cercles de Comparació Intermunicipal (CCI)**, que pretenia superar les limitacions observades en l'estudi IGSM. 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 i la posada en marxa d'accions de millora.

Aquest mètode de treball és coherent amb la filosofia d'actuació de la Diputació de Barcelona que, a través del Pla de Mandat, vol impulsar el treball en xarxa amb els ens locals de la província. L'implicació en la definició de les actuacions de la nostra Corporació esdevé un factor clau d'èxit per a la utilitat i l'aplicabilitat de les polítiques supramunicipals.

QUÈ SÓN ELS CERCLES DE COMPARACIÓ INTERMUNICIPAL?

Missió

Els Cercles de Comparació Intermunicipal són una eina adreçada als ens locals que s'orienta a la millora de la gestió mitjançant l'anàlisi d'indicadors de serveis locals i l'intercanvi d'experiències entre iguals.

Objectius

El projecte té els objectius següents:

- ▶ Mesurar, comparar i avaluar resultats, mitjançant uns indicadors comuns consensuats.
- ▶ Intercanviar experiències entre ens locals a partir de l'anàlisi de les dades.
- ▶ Impulsar la millora dels serveis públics locals.

Trets característics

La metodologia dels Cercles presenta algunes característiques que els diferencien d'altres iniciatives relacionades amb el treball amb indicadors i/o l'intercanvi d'experiències:

- 1 Es basa en la idea de comparar per millorar
- 2 Segueix una lògica *bottom-up* (de baix a dalt)
- 3 És voluntari
- 4 Té caràcter anual
- 5 No té cost directe per als municipis

- 1 Es basa en la idea de “comparar per millorar”:** des de la posada en marxa, la comparació ha estat l'element central dels Cercles. En un context en què els ens locals treballen amb autonomia per prestar els serveis que tenen encomanats amb la màxima qualitat, la comparació d'indicadors de gestió esdevé una eina clau per detectar els punts forts i les oportunitats de millora de cada municipi en relació amb d'altres que també presten aquell servei en un entorn similar. Amb tot, el contrast de resultats no té una voluntat de control o fiscalització de l'activitat dels municipis, ni de fomentar la competitivitat entre ells; sinó que vol propiciar la millora dels serveis per mitjà de l'anàlisi, la reflexió i l'intercanvi entre iguals. En aquest sentit, la idea d'aprendre dels altres és clau en la metodologia dels Cercles.
- 2 Segueix una lògica *bottom-up* (de baix a dalt):** en concordança amb la idea que s'acaba d'exposar, la comparació efectuada en els Cercles es basa en uns indicadors escollits pels ens locals participants, que consensuen allò que consideren el mínim comú del servei analitzat en els diferents municipis sense condicionants o ingerència per part de la Diputació més enllà de crear un espai de trobada i facilitar les dinàmiques de debat i consens. Aquest ha estat un dels factors clau d'èxit dels Cercles des dels inicis, ja que permet que els participants es facin seus els indicadors i els incorporin a la presa de decisions.
- 3 És voluntari:** la participació dels ens locals en els Cercles és voluntària, fet que és coherent amb la vocació de millora i no de control o fiscalització que té el projecte. Qualsevol ens local (preferiblement de més de 10.000 habitants per garantir que es disposa dels recursos necessaris per fer front a les tasques de recollida d'informació i assistència a les trobades) pot sol·licitar participar en un o diversos cercles. Alhora, tot i que es fomenta una participació a llarg termini per obtenir els màxims beneficis de la comparació, l'acumulació de sèries històriques i l'intercanvi d'experiències, no s'estableix un període mínim de permanència en el projecte.
- 4 Té caràcter anual:** el projecte funciona amb un cicle de treball anual: cada any es recullen dades, es calculen els indicadors, s'analitzen i es reuneix els participants per reflexionar i intercanviar experiències entorn dels resultats.
- 5 No té cost directe per als municipis:** els ens locals no han d'abonar cap tipus de contraprestació per participar en els Cercles. El cost unitari és d'uns 925 € per participant, si es tenen en compte els recursos humans (tant de la DIBA com de consultores externes) vinculats directament amb el projecte¹.

¹ No es tenen en compte aspectes logístics com la impressió de documents o els càterings.

Destinataris

Els Cercles de Comparació Intermunicipal s'adrecen a:

Ens locals

- ▶ **Preferiblement de més de 10.000 habitants:** s'estableix aquest llindar per garantir que els participants tenen recursos suficients per fer front a les tasques de recollida d'informació i d'assistència a les trobades d'intercanvi. Amb tot, al llarg dels anys s'han anat incorporant al projecte nombrosos municipis de menys de 10.000 habitants que han mostrat interès a participar-hi.
- ▶ **De la província de Barcelona,** tot i que també hi participen ens locals d'altres províncies catalanes que ho sol·liciten.

Perfils

- ▶ **Preferiblement, responsables tècnics** amb capacitat de decisió i amb coneixement del servei analitzat per tal de facilitar la implantació de millores en el servei que és de la seva responsabilitat.
- ▶ **També són destinataris de la informació** dels Cercles els responsables dels nivells de decisió estratègica dels ens locals, tant directius professionals (gerents, caps d'àrea, etc.) com càrrecs electes.
- ▶ **Internament, les àrees de la DIBA** implicades en els Cercles són susceptibles d'utilitzar també la informació que genera el projecte per al seguiment l'estat i l'evolució dels serveis locals que corresponen al seu àmbit de treball.

Compromisos dels participants

Facilitar la informació necessària per calcular els indicadors i comparar els serveis locals analitzats

1

Permetre que tots els participants del Cercle puguin veure les dades facilitades*.

2

Participar en els tallers de millora, adreçats a analitzar els resultats i intercanviar experiències.

3

**Les dades que es publiquen amb accés lliure són les mitjanes, no els valors individuals dels municipis.*

Resultats obtinguts pels ens locals

Per mitjà de la participació en els diferents Cercles, cada ens local obté diversos productes:



Quadre resum d'indicadors (QRI) del servei per al propi municipi, comparat amb la mitjana dels ens locals similars.



Informe de punts forts i oportunitats de millora del servei en relació amb la mitjana dels ens locals similars.



Resultats detallats de tots els ens locals participants.



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL): portal web des d'on els participants poden accedir a totes les dades dels Cercles.



Espai de trobada i intercanvi entre iguals.



Informe de resultats globals, amb una anàlisi dels indicadors en el conjunt dels ens locals i per tipologies de participants, així com de les tendències de canvi i continuïtat.

Impactes del projecte

Al llarg dels prop de 20 anys de trajectòria dels Cercles, el projecte ha generat canvis en els àmbits en què es proposa intervenir, com són el treball amb dades, l'accés a informació relativa als serveis públics locals, la creació d'espais de trobada i intercanvi entre el personal tècnic dels ens locals i, en darrer terme, la millora dels serveis analitzats.

A continuació, se sintetitzen els principals impactes dels Cercles i es quantifiquen en base als resultats de les enquestes que es realitzen periòdicament als participants:

1	Accés a informació per prendre millors decisions	83,2 % Creu que el portal web aporta valor afegit a la seva feina
2	Creació d'un espai d'intercanvi entre el personal tècnic local	8,7 de 10* Valoració dels tallers de millora
3	Generació d'accions i iniciatives per millorar els serveis	85,7 % Afirma que els Cercles l'han ajudat a millorar el servei
4	Disseminació de la informació dins i fora de les organitzacions	56,9 % la informació arriba als nivells estratègics 75,0 % Veuria bé publicar les dades en obert + experiències portals DO** i Transp.
5	Foment de la presa de decisions basada en evidències	8,9 de 10 Recomanaria els Cercles (NPS***: 65,7)

Fonts: Qüestionaris als assistents als tallers de millora (2) i Enquesta als participants dels CCI (1, 3, 4 i 5):

<https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio>

*Mitjana de les darreres cinc edicions. / **DO: dades obertes / ***NPS: Net Promoter Score

Reconeixements

L'impuls que des dels Cercles s'ha volgut donar a la cultura del treball amb dades i l'intercanvi d'experiències entorn dels serveis públics locals ha rebut diversos reconeixements, tant en l'àmbit català com estatal. Destaquen els següents:



2018. Escola d'Administració Pública de Catalunya

Premi Alfons Ortuño d'innovació i bones pràctiques a les administracions públiques. 1r premi de la categoria de Transparència, bon govern, avaluació i qualitat



2016. Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas

Premi a la Qualitat i la Innovació en la Gestió. 1r premi de la categoria d'Innovació en la Gestió.



2016. Q-epea. Xarxa d'entitats basques compromeses amb la gestió avançada

Congrés de gestió pública avançada. Finalista



2008. Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas

Premi a la Qualitat i la Innovació en la Gestió Pública. 1r premi de la categoria d'Excel·lència en la Gestió Pública.

Algunes xifres



ABAST

21 edicions
23 serveis avaluats
32 tallers realitzats*



PARTICIPACIÓ

186 ens locals participants
14 dels quals, de fora de la província
100% municipis + 10.000 h.
província BCN
989 tècnics participants



VALORACIÓ

8,8 de 10 valoració tallers**
85,7% afirma que els CCI li han servit per millorar el servei
83,0% afirma que el PIESL aporta valor afegit a la seva feina

*Dada corresponent a l'any 2021.

**Dada corresponent a la mitjana de les darreres cinc edicions.

A la figura següent es mostra l'evolució dels ens locals participants en cadascun dels serveis analitzats pels Cercles de comparació intermunicipal:

Evolució dels participants en els Cercles de comparació intermunicipal

Servei	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Edició (2022)
Polícia Local	53	55	58	61	62	59	64	70	69	66	71	72	17a
Neteja viària i residus	36	36	40	40	43	46	56	53	54	47	50	50	19a
Biblioteques	54	44	44	44	44	60	60	142	143	148	144	155	19a
Espais Escènics	29	30	31	31	29	30	31	30	29	29	32	33	15a
Escoles Bressol	31	31	32	34	39	38	45	48	57	47	55	58	17a
Escoles de Música	32	32	37	38	42	39	42	43	43	42	41	42	18a
Esports	51	50	53	53	54	53	55	52	51	47	48	52	19a
Serveis Socials	55	56	55	55	57	57	59	64	65	68	72	73	21a
Mercats Municipals	30	30	33	32	32	32	33	32	31	31	31	32	16a
Fires Locals	16	22	27	30	35	39	37	36	35	38	36	38	14a
Serveis Locals d'Ocupació	30	32	33	34	34	36	36	36	35	37	38	39	14a
OMIC	25	27	31	34	32	36	38	40	41	42	42	41	14a
Seguretat alimentària	26	36	38	43	43	49	48	51	50	46	49	48	13a
Enllumenat Públic	13	18	24	25	30	33	32	34	36	41	39	40	13a
Servei de Mediació Ciutadana	14	17	24	30	35	35	36	43	43	44	43	45	12a
Verd urbana			14	20	21	23	24	27	26	28	28	32	10a
Serveis culturals					14	17	18	18	22	21	27	24	8a
Museus locals						13	23	35	37	50	50	50	7a
Cementiris Municipals							11	12	12	12	13	12	6a
Oficines tècniques laborals									17	18	18	18	4a
Abastament d'aigua									15	18	19	22	4a
Serveis d'igualtat												13	1a
Total Cercles	15	15	16	16	17	18	19	19	21	21	21	22	
Total participants en els C	495	516	574	604	646	695	748	866	911	920	946	989	

FASES DELS CERCLES

El procés de desplegament dels CCI s'articula entorn de **cinc fases** que es retroalimenten de manera successiva, seguint **la lògica del cicle de la millora contínua**. Per aquest motiu, la idea és que **un cercle no té un acabament fixat**, sinó que cada any es duen a terme novament la majoria de fases (deixant de banda el Disseny, ja que es pretén que els indicadors tinguin permanència per afavorir l'acumulació de sèries temporals), des de la recollida de dades fins a la comunicació dels resultats i la implementació de les accions de millora.

El procés de millora contínua dels Cercles de Comparació Intermunicipal



Fase de disseny

- Definició de la missió i els objectius del servei
- Consens d'indicadors i variables

Fase de mesura

- Recollida de dades
- Validació de dades

Fase d'avaluació

- Informes amb resultats detallats
- Informes de punts forts i oportunitats de millora
- Informes de resultats globals
- Portal web (PIESL)
- Anàlisi qualitativa de resultats en els tallers

Fase de millora

- Tallers de millora mitjançant diverses metodologies de treball: Oportunitats de millora, Bones pràctiques, Mapa de relacions, Encerta quin és el teu, etc.

Fase de comunicació i implementació

- Jornada de cloenda
- Comunicació de resultats dins i fora de l'organització
- Implementació d'accions de millora (tasca desenvolupada pels ens locals)

Fase de disseny

En aquesta fase, que es **duu a terme l'any en què s'inicia un cercle**, es defineixen la **missió** i els **objectius estratègics** del servei objecte d'anàlisi, es consensuen els **indicadors** que s'utilitzaran per a la comparació i s'estableixen les **variables** (dades en brut) que serviran per al càlcul dels indicadors.

La metodologia per aconseguir-ho es basa en la realització de **dos tallers de treball** amb els ens locals que participaran en el Cercle.

En el primer taller participen un grup reduït de tècnics municipals (generalment, menys de 10), seleccionats per l'experiència que tenen en el treball amb indicadors i/o per la representativitat del seu ens local respecte del conjunt de participants. Amb la coordinació del Servei de Programació i d'altres àrees de la Diputació de Barcelona que treballen en l'àmbit del servei analitzat, aquest grup s'encarrega de:

- ▶ Definir la **missió** i els **objectius estratègics** del servei.
- ▶ Proposar, discutir i consensuar un conjunt d'**indicadors** comuns, necessaris per mesurar els aspectes essencials del servei pel que fa a l'entorn, els recursos humans i econòmics, l'organització, les persones usuàries i la perspectiva estratègica o d'encàrrec polític.
- ▶ Establir les **variables** que es necessitaran per calcular els indicadors.

En el segon taller, al qual assisteixen tots els integrants del Cercle, es posa en comú el treball realitzat a la primera trobada i el grup fa les consideracions que creu oportunes, amb la possibilitat de modificar o ampliar la feina feta a la reunió inicial. L'objectiu és que el conjunt dels participants validin i assumeixin la missió, els objectius, els indicadors i les variables que permetran analitzar i comparar el servei amb un llenguatge comú.

En ambdues sessions, el treball es fonamenta en dinàmiques de grup que afavoreixen la participació ordenada dels ens locals, així com la posterior sistematització de les idees (pluja d'idees, *metaplan* i tècniques nominals de grup, entre d'altres).

Quadre resum d'indicadors (QRI)

Els indicadors dissenyats pels ens locals s'organitzen en un **Quadre resum d'indicadors (QRI)**, format per **quatre dimensions** i un cinquè bloc amb **dades d'entorn** que ajuden a contextualitzar els resultats de l'ens local:

Exemple de QRI d'un cercle

The table is organized into five main horizontal sections, each representing a dimension. Each section contains multiple rows of indicators. Each indicator row typically includes a description, a table with columns for the years 2018, 2019, and 2020, and a small icon indicating the trend (up, down, or stable). The indicators cover various aspects of municipal management, including political strategy, user satisfaction, organizational values, economic performance, and demographic context.

DIMENSÍO ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC

Indicadors rellevants des del punt de vista de la ciutadania, relacionats amb la consecució dels objectius finals del servei

DIMENSÍO USUARI

Indicadors relacionats amb l'ús del servei, les accions, els resultats immediats i el perfil de les persones usuàries

DIMENSÍO VALORS ORGANITZATIUS I RH

Indicadors relacionats amb el model organitzatiu i de gestió, així com els recursos humans (dotació, càrregues de treball i formació, entre d'altres)

DIMENSÍO ECONOMIA

Indicadors relacionats amb l'ús de recursos econòmics per prestar el servei, les fonts de finançament i els costos unitaris, principalment

INDICADORS D'ENTORN

Indicadors relacionats amb l'entorn demogràfic i socioeconòmic

Complementàriament, s'elabora una **Guia d'interpretació** on es recull la definició, la fórmula de càlcul i les variables implicades en cadascun dels indicadors del quadre, amb els criteris de còmput d'aquestes variables per assegurar que tots els participants recullen les dades de la mateixa manera. Aquest document és útil en la interpretació dels resultats ja que està sempre a l'abast dels participants perquè puguin consultar com s'obté cadascun dels valors que apareixen en el QRI.

Indicadors transversals

Per tal de 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: 7 de la dimensió **Valors organitzatius – RH** i 5 de la dimensió **Economia**.

DIMENSÍO VALORS ORGANIZATIUS – RH	DIMENSÍO ECONOMIA
<ul style="list-style-type: none"> ↳ % de gestió directa ↳ % de gestió indirecta ↳ % d'hores de baixa ↳ Salari brut anual d'una categoria professional rellevant del servei ↳ Hores de formació per treballador ↳ % de dones sobre el total de professionals ↳ % de dones amb comandament sobre el total de comandaments 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Despesa corrent per habitant ↳ % de despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal ↳ % d'autofinançament per taxes i preus públics ↳ % de finançament per part d'altres administracions ↳ % de finançament per part de l'ajuntament

Revisió d'indicadors

Els indicadors que es defineixen a l'inici de cada Cercle tenen vocació de permanència, per tal de facilitar el seguiment de l'evolució del servei. Però l'objectiu d'acumular sèries temporals s'ha de conjugar amb la necessitat de garantir la utilitat i la no obsolescència de les mesures. En cas contrari, es correria el risc d'esmerçar esforços a mesurar aspectes del servei que han deixat de ser rellevants. Per aquest motiu, periòdicament a cada Cercle es realitzen **sessions de revisió dels indicadors**, on es debat sobre la vigència del Quadre resum d'indicadors i es valora la necessitat de modificar, suprimir o incorporar algun indicador, i les variables corresponents.



Fase de mesura

Procediment de recollida de dades

Un cop definides les variables (dades en brut) que es necessitaran per calcular els indicadors, es trameta als ens locals un qüestionari en format Excel. S'opta per aquest suport per l'àmplia extensió d'aquest programari ofimàtic a les administracions locals de la província i per la flexibilitat que ofereix a l'hora de modificar el disseny, introduir fórmules, validacions automàtiques, etc.

Com es pot veure a l'exemple següent, cadascuna de les variables (dades) que s'han de recollir compta amb una definició, que descriu amb precisió els criteris de còmput, pel que fa a inclusions/exclusions, períodes temporals, etc.

Diputació Barcelona		Qüestionari de variables del CCI de SERVEIS LOCALS D'OCUPACIÓ				Dades 2020	
Seleccioneu el vostre municipi de la llista desplegable (→)		Municipi					
Les cel·les en verd contenen informació proporcionada per la DIBA. Només cal omplir les cel·les en groc. Qualsevol canvi o observació, a la columna "Comentaris". ATENCIÓ: Si alguna dada no està disponible, deixar la casella en blanc. Tan sols en cas que la dada sigui 0, omplir amb un 0.						Omplert: 68 de 73 variables 92% omplert	
ATENCIÓ! a l'enquesta hi ha 13 variables pendents de validar i 6 variables pendents d'omplir. Vegeu la pestanya VALIDACIONS							
Núm.	Variable	Valor 2020	Valor 2019	VAL	Increment	Definició de la variable	Comentaris
V1	Persones usuàries ateses a l'SLO		1.671	✓	0%	Persones inscrites al Servei Local d'Occupació (SLO) que durant l'any 2020 han realitzat alguna de les accions següents: participació en accions grupals (acollida de demandants, actualització de la base de dades, orientació, recerca de feina, mixtes, formativa, monogràfics, sessió inicial d'acció formativa, sessió final d'acció formativa, altres), realització d'entrevistes individuals (entrevista ocupacional, orientació, TRF, tutoria de formació), assistència al club de feina, realització de seguiment (presencial, telefònic, telemàtic), ser candidat a ofertes de treball (i que, com a mínim, s'hagi contactat), realització de tutories de seguiments individual (accions de formació, postmercoledì, pràctiques a empreses, derivació a altres programes), o accions de treball amb suport o de coordinació. No es consideren persones usuàries ateses aquelles que durant el 2020 només han tingut en el seu expedient un trajecte o una inactivació. Tampoc aquelles que només tenen al seu itinerari un Seguiment Sistemàtic generat per una actualització de borsa i que suposa inactivar-les.	
V2	Persones usuàries ateses de menys de 30 anys		254	✓	0%	Persones usuàries ateses durant l'any 2020 que tenen menys de 30 anys a data 31/12/19.	
V3	Persones usuàries ateses de 50 anys o més		576	✓	0%	Persones usuàries ateses durant l'any 2020 que tenen 50 anys o més a data 31/12/19.	
V4	Persones usuàries ateses amb estudis obligatoris o inferiors		930	✓	0%	Persones usuàries ateses durant l'any 2020 amb estudis obligatoris o inferiors (no sap llegir o escriure; estudis primaris sense certificar; certificat d'estudis primaris; graduat escolar / batxillerat elemental; ESO) a data 31/12/19.	

Pestanya de recollida de dades d'un Cercle

A mesura que es van introduint les dades, el qüestionari mostra validacions automàtiques per a cada variable, que informen de si el valor s'allunya substancialment del consignat l'any anterior, si està pendent d'emplenar o si no és plausible (per exemple, es verifica que els usuaris que han fet formació no superin els usuaris totals). Tota aquesta informació es bolca en una pestanya específica de **Validacions**, on es demana a la persona que emplena el qüestionari que revisi aquests valors abans de retornar-lo a la Diputació:

Pestanya Validacions d'un Cercle

NOM DE LA VARIABLE	Codi VAR	TIPUS DE VALIDACIÓ	Valor 2020	Valor 2019	Increment	CRITERI DE VALIDACIÓ		
1	Persones ateses de menys de 30 anys	V2	✗	El valor incompleix algun criteri de validació	900,00	187,00	381%	Aquest valor NO ÉS POSSIBLE, el valor d'aquesta variable ha de ser inferior a les persones usuàries ateses (V1)
2	Persones ateses de 50 anys o més	V3	⊖	El valor introduït és ZERO	0,00	161,00	-100%	El valor d'aquesta variables és ZERO, mentre que l'any passat era 161,00. Revisar si és correcte el valor ZERO, si falta omplir la dada correcta o si es tracta d'un valor NUL (no es coneix o no es pot obtenir la dada)
3	Places de formació oferides i cobertes de cursos organitzats pel SLO en el període	V31	●	El valor es desvia més d'un 25% respecte l'any anterior	80,00	197,00	-59%	REVISAR el valor introduït i justificar en la casella de Comentaris si l'increment segueix per sobre del 25%
4	Persones ateses amb estudis superiors	V5	★	Dada pendent d'introduir o valor NUL		66,00		Valor PENDENT d'introduir a l'enquesta. L'any anterior el valor de la variable era de 66,00. Revisar si falta omplir la dada, si la variable és zero o si aquest valor és realment NUL (no es coneix o no es pot obtenir la dada) i, en aquest cas, posar-ha als comentaris

Adicionalment, en la majoria dels Cercles el qüestionari compta amb una pestanya en què **es calcula automàticament el Quadre resum d'indicadors** del municipi a partir de les dades que s'hagin introduït al qüestionari, per facilitar que els tècnics facin una primera anàlisi dels resultats i en valorin la plausibilitat abans de retornar el fitxer a la Diputació:

Pestanya Quadre resum d'indicadors d'un Cercle

Diputació Barcelona		Quadre Resum d'Indicadors SLO 2019-2020				Cercles de comparació intermunicipal									
		Municipi													
Indicadors bàsics	Ser un referent municipal en les polítiques locals d'ocupació (A) % persones usuàries cobertes de la població d'ofertes: 16 i 64 anys	2019	2020	Ser un referent municipal en les polítiques locals d'ocupació (B) % persones usuàries ateses	2019	2020	Fomentar la cooperació amb el sector empresarial % empreses amb feina oberta mitjana total empreses del municipi	2019	2020	Fomentar l'ocupació de les persones usuàries demandants d'ocupació % persones usuàries que han trobat feina	2019	2020	Fomentar la cobertura de llocs de treball a les empreses Nombre de llocs de treball generats més per cada 1000 persones usuàries ateses	2019	2020
	% persones usuàries cobertes de la població municipal al moment	4,1 %	4,1 %	% persones usuàries amb recerca de feina	41,8 %	41,8 %	% empreses que han rebut una petita visita	2,8 %	2,8 %	% persones usuàries que han trobat feina (d'oferta generada)	23,6 %	23,6 %	% llocs de treball coberts mitjanament de llocs de treball generats	28,6	28,6
	% persones usuàries cobertes de la població municipal al moment	38,3 %	38,3 %	% persones usuàries amb recerca de feina	5,5 %	5,5 %	% empreses que han rebut una visita	1,3 %	1,3 %	% persones usuàries que han trobat feina (d'oferta generada)	55,3 %	55,3 %	% llocs de treball coberts mitjanament de llocs de treball generats	64,4 %	64,4 %
	% persones usuàries cobertes de la població municipal al moment	25,1 %	25,1 %	% persones usuàries que han trobat feina	8,0 %	8,0 %	% empreses que han rebut una visita	82,1 %	82,1 %	% persones usuàries que han trobat feina	6,0 %	6,0 %	% llocs de treball coberts mitjanament de llocs de treball generats	1,3	1,3

En aquest procés, els municipis reben suport individualitzat de la Diputació (en alguns casos directament i en d'altres, per mitjà d'una consultoria externa) per resoldre els dubtes que puguin sorgir pel que fa a l'obtenció de les dades.

Usualment, es dona un termini d'unes 4-6 setmanes als ens locals perquè retornin el qüestionari emplenat, tot i que la durada s'estableix amb els participants de cada cercle en funció del volum i la complexitat de les dades a obtenir.

Validació de dades

Un cop rebudes les dades, es bolquen al sistema d'informació de la Diputació i se'n fa una validació conceptual i estadística per 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.

Càlcul dels indicadors i les mitjanes

La majoria dels **indicadors** dels Cercles es calculen a partir d'**operacions aritmètiques entre dues o més variables**. El més habitual és que siguin percentatges o ràtios.

La mitjana del grup de municipis participants (o de qualsevol subgrup, per exemple en funció del tram poblacional) es calcula **sumant els valors dels municipis a les variables** emprades per calcular l'indicador (generalment, una variable al numerador i una altra al denominador). És a dir, **no es calcula la mitjana aritmètica dels valors municipals** sinó que es calcula l'indicador de nou partint de les dades en brut, per evitar que la diferent composició municipal distorsioni el resultat global.

Per exemple, si es calculés la mitjana aritmètica de la taxa d'inserció dels SLO dels diferents municipis sense efectuar cap ajust, s'estaria donant el mateix pes als resultats dels dispositius més grans, que compten amb un gran nombre d'usuaris, que als SLO més petits; de manera que a la pràctica els ens locals menys poblats acabarien tenint més impacte del que els correspon en el resultat global del Cercle.

En termes generals, la fórmula de càlcul emprada és la següent*:

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

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

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

RESUM DE LA FASE DE MESURA

1



**Qüestionari
format Excel**

RECOLLIDA

+

VALIDACIÓ

+

RESULTATS

2



**Validació conceptual i
estadística de les dades**

3



**Càlcul dels indicadors i les
mitjanes**



NO "mitjanes de mitjanes"

Fase d'avaluació

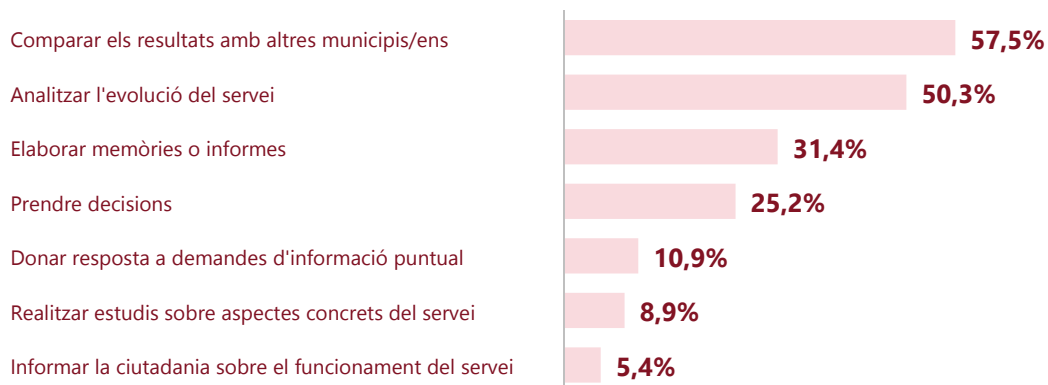
Què és i què no és l'avaluació en els Cercles

L'avaluació en els Cercles és una anàlisi orientada a la millora dels serveis, que vol ser útil per a la gestió diària dels responsables tècnics dels ens locals.

✓ L'avaluació en els Cercles és...	✗ L'avaluació en els Cercles NO és...
✓ Diagnosi de l'estat i l'evolució del servei	✗ Fiscalització de l'activitat del servei
✓ Detecció de fortaleses i oportunitats de millora	✗ Control de l'acompliment de les persones
✓ Comparació per millorar	✗ Justificació de la pròpia gestió
✓ Identificació de causes i efectes	✗ Màrqueting sense fonaments
✓ Revisió de l'assoliment d'estàndards (legals o consensuats)	

En coherència amb aquesta voluntat constructiva, quan es pregunta als participants per a què utilitzen principalment la informació dels Cercles, els aspectes més destacats són "comparar els resultats amb altres municipis/ens" i "analitzar l'evolució del servei"; seguits "d'elaborar memòries" i "prendre decisions". En menor proporció, alguns ens locals empen també la informació dels Cercles per "donar resposta a demandes d'informació puntual" i per "realitzar estudis sobre aspectes concrets del servei".²

Per a què s'utilitza principalment la informació dels Cercles?*



Font: Enquesta als participants dels CCI.

*Pregunta multiresposta. Percentatges calculats sobre el total de participants

El projecte compta amb diverses eines i espais que pretenen afavorir la reflexió dels ens locals sobre l'estat i l'evolució dels serveis, que s'estructuren en tres eixos bàsics:

-  **Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL)**
-  **L'avaluació en el marc dels tallers de millora**
-  **Informes de resultats globals**

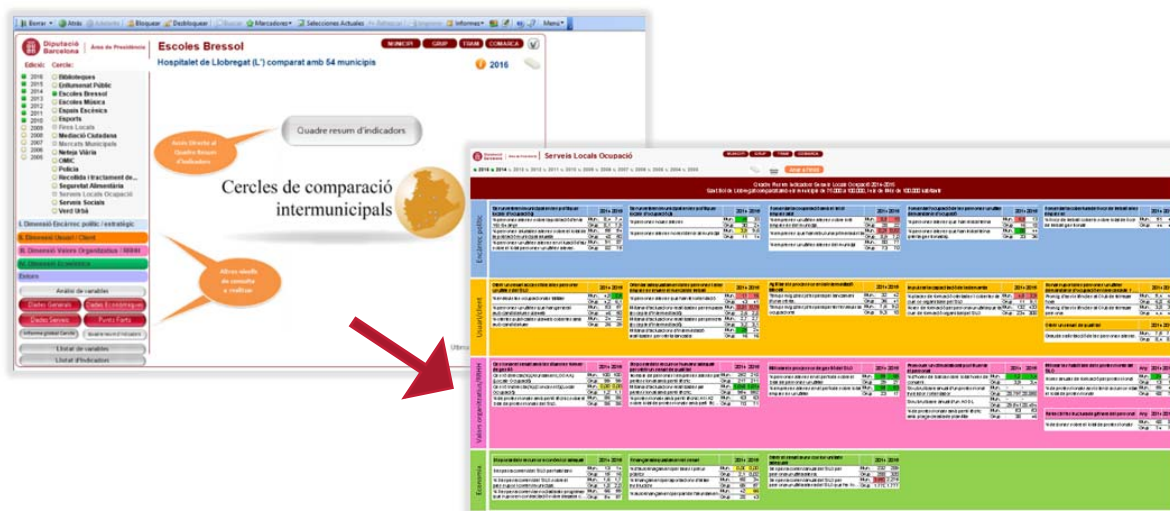
² Resultats de la darrera Enquesta als participants dels CCI. Podeu consultar una infografia resum dels resultats principals a <https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio>

Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL)

El Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (en endavant, PIESL) és una aplicació desenvolupada amb tecnologia *Business Intelligence* que s'ofereix als ens locals de manera gratuïta per consultar, analitzar i comparar totes les dades dels Cercles.

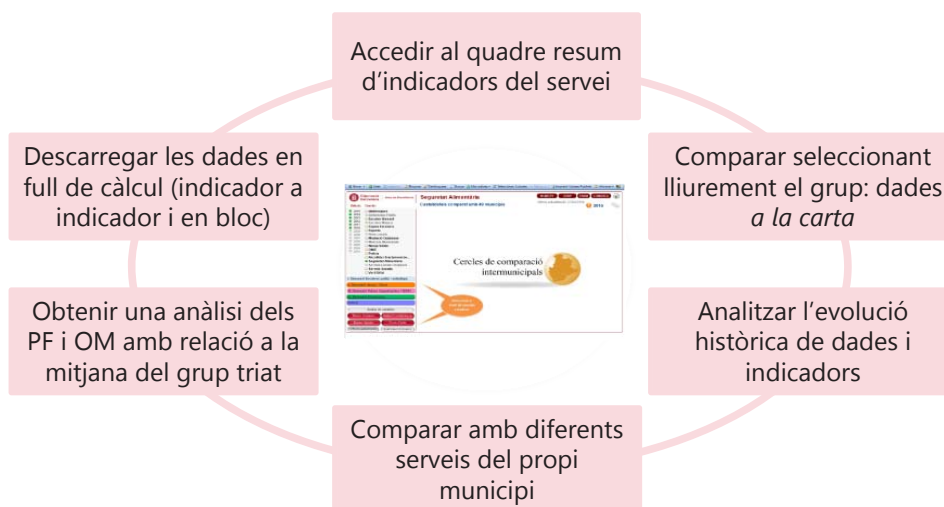
L'eina permet accedir a les variables i els indicadors de cadascun dels ens locals que participen en els Cercles, així com a les mitjanes grupals. El tret característic del Portal és que la informació s'ofereix de manera dinàmica: els usuaris poden seleccionar lliurement el grup de comparació o bé triar-lo a partir de criteris preestablerts (tram de població i comarca).

Pantalla inicial del PIESL i vista del Quadre resum d'indicadors






A més d'accedir al quadre resum d'indicadors, eina bàsica de treball dels Cercles, el Portal permet realitzar múltiples comparacions: amb un grup seleccionat lliurement, amb una sèrie històrica que en alguns casos supera els 15 anys o amb altres serveis del propi municipi; així com obtenir una primera aproximació als punts forts i les oportunitats de millora del servei i descarregar les dades en full de càlcul per poder treballar-les. Complementàriament, es mostra també una selecció de dades econòmiques de l'ens local (procedents del Sistema d'Informació Econòmica Municipal, SIEM) i d'altres relatives a l'entorn sociodemogràfic.

Funcionalitats principals del PIESL

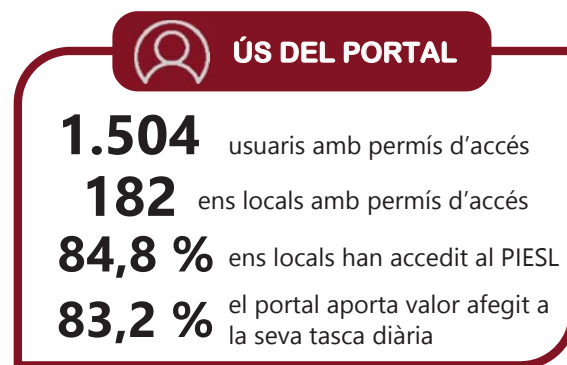
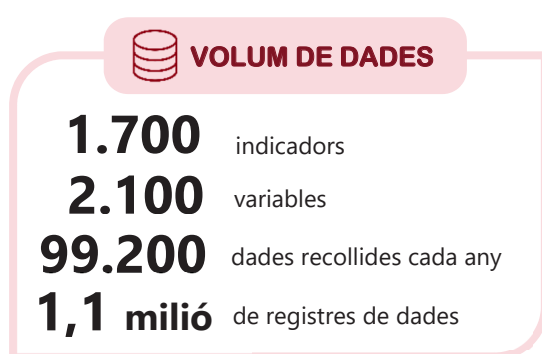


Sistema de semàfors

Sempre que en el Portal (i a la resta de documents elaborats en els Cercles) es comparen els valors individuals d'un indicador amb la mitjana d'un grup de municipis, es facilita l'anàlisi mitjançant **un sistema de semàfors**, que es consensua amb els municipis en el moment de dissenyar els indicadors. En funció de l'orientació que s'hagi donat a l'indicador (si es considera que valors elevats són més favorables i al contrari, o si s'ha establert algun llindar fix ja sigui per consens o per donar compliment a una obligació legal, com per exemple una ràtio mínima de personal), els valors dels municipis es destaquen en colors d'acord amb aquestes regles:

	VERD: valors que es troben un 25 % o més per sobre o per sota de la mitjana i això es considera un punt fort.
	TARONJA: valors que es troben un 25 % o més per sobre o per sota de la mitjana i això es considera una oportunitat de millora.
	GROC: valors que es troben un 25 % o més per sobre o per sota de la mitjana i això no es considera un punt fort ni una oportunitat de millora.

Algunes xifres relatives al PIESL



La informació del Volum de dades es refereix a 2020, mentre que la d'Ús del portal agrega 2020 i 2021 per les condicions excepcionals de 2020. El valor afegit del Portal procedeix de l'Enquesta als participants dels CCI (per saber-ne més, podeu consultar <https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio>).

L'avaluació en el marc dels tallers de millora

Tot i que l'objectiu últim dels tallers és definir accions de millora que els participants puguin dur a terme per tal de millorar el servei analitzat en el seu municipi, aquest debat propositiu es duu a terme sobre la base d'un primer exercici d'anàlisi dels resultats. Així, la part inicial dels tallers sempre es dedica a valorar els resultats obtinguts en els indicadors individualment i de manera compartida, per mitjà de diferents metodologies de treball grupal que es van renovant cada edició. El valor afegit de l'avaluació que duen a terme els tècnics municipals és el coneixement sobre les característiques del servei i del territori, que permet establir un diagnòstic més ajustat a la realitat i extreure'n les oportunitats de millora més rellevants per fer avançar el servei.

Esquema de treball dels tallers de millora



Els informes de resultats globals

Un cop les dades ja estan disponibles per als municipis en el Portal i s'han realitzat els tallers de millora, des de la DIBA s'elabora un informe de resultats globals de cada cercle, en què s'analitzen les mitjanes dels indicadors per al conjunt dels participants i s'adopta una perspectiva més macro per descriure l'estat i les principals tendències d'evolució del servei analitzat.

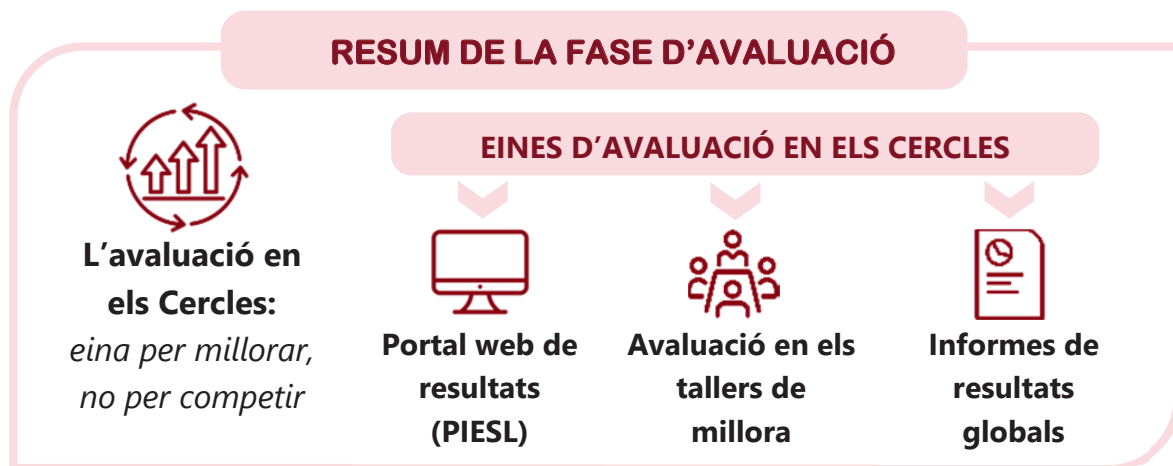
En tots els informes es combinen diferents tipus d'anàlisi per donar una mirada completa del Quadre resum d'indicadors:

Principals elements d'anàlisi en els informes de resultats globals



Aquests informes es difonen, a través dels documents resum de cada cercle amb tots els materials generats al llarg de l'edició, entre els tècnics participants en els Cercles així com els nivells de decisió estratègica dels ajuntaments i en general totes les persones interessades en el seguiment i l'avaluació dels serveis locals, ja que es fan públics a la pàgina web del projecte Cercles de comparació intermunicipals³ així com a les pàgines web de cadascun dels Cercles.

³ <https://www.diba.cat/menugovernlocal/ci>



Fase de millora (Tallers)

La fase de millora es desenvolupa en els tallers esmentats anteriorment, en els quals es treballa per identificar possibles millores en la prestació del servei. Es tracta d'una sessió eminentment pràctica i participativa, que dona peu a replantejar-se com s'ofereix i es gestiona el servei, alhora que possibilita l'intercanvi d'experiències i la transferència de coneixement entre el personal tècnic dels ens locals.

Com s'ha esmentat en la **Fase d'avaluació**, la part inicial dels taller es dedica a analitzar i valorar conjuntament els resultats dels indicadors i a identificar les oportunitats de millora del servei en els diferents municipis participants. Posteriorment, aquesta diagnosi dona lloc a un intercanvi d'experiències i problemàtiques entorn dels aspectes identificats a la primera part. Per als participants, aquest és un moment especialment enriquidor, ja que aporta un espai per compartir amb professionals que desenvolupen la mateixa tasca en altres municipis, fet que en la majoria d'àmbits sectorials no és freqüent.

Aquests moments d'intercanvi deriven, de manera més o menys guiada, en un debat i prioritització d'accions de millora a desenvolupar en cada municipi.

Esquema de treball dels tallers de millora



Per incentivar el treball en equip i la generació d'idees, s'utilitzen diferents metodologies de treball en grup que van variant cada edició. A continuació s'enumeren les principals metodologies emprades fins al moment:

Principals metodologies utilitzades en els tallers de millora

- | | |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1 Oportunitats de millora | 6 Anàlisi comparativa |
| 2 Bones pràctiques | 7 Mapa de relacions i accions de millora |
| 3 Anàlisi de l'evolució del servei | 8 Mètode Kaizen |
| 4 Actuacions d'estalvi econòmic | 9 Encerta quin és el teu |
| 5 Anàlisi de fortaleses | 10 Seminaris sobre temàtiques d'interès |

Amb l'objectiu d'il·lustrar la dinàmica de treball en els tallers, a continuació es resumeix el funcionament d'una de les metodologies emprades des de la posada en marxa dels Cercles: la d'Oportunitats de millora:

Desenvolupament d'una metodologia en els tallers: Oportunitats de millora

Cadascun dels participants selecciona una oportunitat de millora per treballar, i l'analitza en tres subetapes, al llarg d'una sessió de matí:

- 1.** S'identifiquen les diferents causes de l'oportunitat de millora seleccionada. Eina emprada: diagrama Ishikawa (o d'espina de peix).
- 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.
- 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.

8,8

nota mitjana
tallers

Mostra de l'acceptació que tenen aquestes trobades entre els municipis és l'elevada valoració que als atorguen els tècnics participants en els qüestionaris que es realitzen al final de les sessions. En les darreres cinc edicions els assistents han valorat els tallers amb una mitjana de 8,7 sobre 10.

A més de la valoració numèrica, es demana als assistents que resumeixin en poques paraules què ha estat per a ells el millor del taller. Com es pot veure al núvol de paraules que es mostra a continuació, la majoria dels comentaris destaquen la possibilitat d'intercanviar experiències amb els companys, cercar solucions col·lectives, treballar en grup, disposar d'un espai de reflexió i millora i analitzar els resultats.

Comentaris reals dels participants en els tallers



85,7%

Afirma que participar en els CCI ha servit per millorar el servei

I en un sentit més ampli, el 85,7 % dels participants afirmen que participar en els Cercles els ha servit per millorar el servei en el seu municipi⁴, una xifra que il·lustra l'impacte del projecte en el que és el seu objectiu últim: ajudar els municipis a millorar la qualitat dels serveis que presten.

RESUM DE LA FASE DE MILLORA



Tallers de millora

Sessions pràctiques adreçades als tècnics participants

Esquema de treball en els tallers



Diferents metodologies de treball

Oportunitats de millora, mapes de relacions, bones pràctiques, anàlisi de fortaleses...

⁴ Font: Enquesta als participants dels CCI: <https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio>

Fase de comunicació i implementació

Un cop realitzada la fase de millora, els participants comuniquen a l'organització els resultats i les accions de millora que han identificat. Aquesta comunicació la realitza cadascun dels responsables tècnics locals, 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 sessió, amb presència tant dels tècnics com de càrrecs electes dels ens locals, es resumeixen els resultats principals del CCI i generalment s'ofereix alguna ponència relacionada amb els àmbits temàtics més rellevants que s'han tractat durant l'edició.

Un cop feta la comunicació, correspon a cada municipi implementar les millores identificades. Per dur a terme aquesta tasca es recomana elaborar i aplicar un Pla de millora. Atès que aquests plans comprometen recursos públics i requereixen un temps prudencial de planificació i execució, la Diputació de Barcelona no hi participa directament. Malgrat tot, no es descarta impulsar alguna actuació en aquesta línia a mitjà termini.

RESUM DE LA FASE DE COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ



**Els participants
comuniquen els
aprenentatges a
l'organització**



**Implementació
de millores**



**Jornada de cloenda
organitzada per la
DIBA per facilitar la
comunicació**

INFORME DE CONCLUSIONS

RESUM EXECUTIU

La 19a edició del Cercle de Residus i Neteja viària compta amb la participació de 50 ens locals (48 municipis i 2 mancomunitats) que analitzen 52 indicadors del servei de recollida i tractament de residus i 36 del servei de neteja viària. La població total representada és de 2.379.829 habitants.

Servei de gestió de residus

- Els darrers vuit anys, la **quantitat de residus generats per habitant ha augmentat un 11,0%**, el percentatge de **recollida selectiva ha augmentat en 9,6 punts** i la quantitat de **resta generada per habitant s'ha reduït en un 4,7%**.
- La mitjana de **recollida selectiva** (sumant recollida al carrer i deixalleria) se situa l'any 2021 en el **42,1%, clarament per sota de l'objectiu català** del 60% per al 2020.
- L'any 2021 **totes les fraccions selectives** se situen entre el **59 i el 60% de material recollit respecte el generat**, exceptuant l'**orgànica** que es manté al **27%**.
- En municipis que recullen en contenidors (85% dels participants), tot i la tendència a avançar cap a punts de recollida amb contenidors de totes les fraccions, **els contenidors de resta**, amb 185 habitants per punt de recollida de mitjana, **encara són els més accessibles** a la ciutadania. En quant a visibilitat al carrer també són els que tenen un major volum instal·lat amb 20 litres per habitant, respecte els 16 litres per al paper-cartró, 15 litres pels envasos, 12 litres pel vidre i 7 litres per la fracció orgànica.
- De mitjana, **la quantitat de fracció resta recollida en contenidors per habitant és 2,35 vegades la suma de la quantitat selectiva** recollida.
- Els darrers 3 anys la mitjana d'**impropis de la fracció orgànica** s'ha situat **sota el 10%**.
- La quantitat mitjana de **residu tèxtil** recollit selectivament és de **2,1 quilos per habitant**, lleugerament superior a la mitjana catalana (1,7 kg per habitant i any).
- Aquest any s'ha incorporat l'indicador de **percentatge de contenidors tancats respecte el total** per a cadascuna de les fraccions. Per al 2021 només hi ha dades de quatre municipis que estan fent proves pilot i per tant no es pot treure, encara, cap conclusió.
- **Les emissions de gasos d'efecte hivernacle** en el servei de recollida **augmenten un 14% els darrers vuit anys**.
- La mitjana del **percentatge d'utilització de la deixalleria augmenta en 17,7 punts en vuit anys**, superant el 50% de mitjana l'any 2021. Els **quilos recollits per habitant augmenten un 38%** en el mateix període.
- L'evolució a l'**alça del número de peticions per cada 1.000 habitants** els darrers cinc anys sembla estar més vinculada a la **incorporació de noves tecnologies** que faciliten el contacte entre la ciutadania i els ens locals que no pas amb la qualitat del propi servei.
- El **percentatge de contenidors cremats per actes vandàlics** sobre el total de contenidors oscil·la **entre l'1,6 i el 3,2%** de mitjana els darrers vuit anys.
- El **percentatge de gestió indirecta del servei de recollida és del 72%**, tot i que el percentatge de gestió directa ha augmentat en 12,8 punts percentuals entre els anys 2014 i 2021.
- La **presència de dones** en el servei de recollida de residus és molt baixa, d'un **6,0%** sobre el total de treballadors/es l'any 2021, sent el més baix de tots els serveis analitzats pels cercles de comparació

intermunicipals. La mitjana d'**hores anuals de formació dels treballadors és el 7,5** i el **percentatge de baixes laborals del 13,6%**.

- El **percentatge del pressupost corrent municipal destinat a la recollida, tractament i/o eliminació de residus** l'any 2021 va ser del **8,08%**. La **despesa corrent de gestió de residus** (no inclou deixalleria) **per habitant** (recollida + tractament) augmenta any rere any. La mitjana ha passat de 59,8 €/habitant l'any 2014 a 79,2 € l'any 2021, amb un **augment del 32,3%**. La **despesa corrent en recollida de residus per habitant ha augmentat un 21,3%** i la **despesa en tractament i/o eliminació de residus en un 42,2%**.
- Malgrat l'**augment de 9,6 punts del percentatge de recollida selectiva**, el **percentatge d'ingressos per recuperació selectiva sobre despesa en recollida de residus selectiva s'ha mantingut** bastant estable els darrers vuit anys, oscil·lant entre el 21,7 i el 26,5%.
- En els darrers vuit anys, hi ha un **augment** de la **despesa corrent en gestió de la deixalleria per habitant** (servei i tractament) **del 30,0%**. El percentatge d'**autofinançament per taxes i preus públics de la deixalleria** pateix moltes **oscil·lacions** al llarg dels anys, la variació va des de **l'11,5% fins al 20,8%**.
- El **cost (despesa menys ingressos) en recollida, tractament de residus i gestió de la deixalleria** és de mitjana de **69,15 €** per habitant en **recollida porta a porta** i **72,31 €** per habitant en **contenedors**.
- Les **despeses en campanyes de sensibilització** per habitant presenten una **oscil·lació** important any rere any. Així en global, la mitjana se situa **entre els 0,49 i els 0,71 €**.

Servei de neteja viària

- La neteja manual és la majoritària en tots els municipis en els vuit anys analitzats, amb una mitjana el 2021 del 60,6% de les hores de servei.
- La mitjana del Cercle és d'**entre 41,2 i 44,6 habitants per paperera**, amb petites oscil·lacions al llarg dels anys analitzats i d'**entre 90,9 i 101,2 metres lineals per paperera** entre els anys **2014 i 2022**.
- Al 2021 la mitjana de les **emissions de CO₂** en neteja viària es va situar en **3,1 tones per cada 1.000 habitants**, sent bastant estable els darrers vuit anys amb petites oscil·lacions.
- Al 2021 la **mitjana de consum d'aigua** pel servei de neteja viària es va situar en **104,7 litres per habitant**. El **percentatge de litres d'aigua de xarxa** consumits sobre el total del consum d'aigua és de mitjana el **30,6%**.
- Igual que en el servei de recollida de residus el **número de peticions per cada 1.000 habitants** ha augmentat de forma considerable, passat d'una **mitjana global de 5,4 l'any 2014 a 18,4 l'any 2021**.
- La mitjana de **papereres substituïdes per actes vandàlics** es situa l'any 2021 en el **8,6%** i el **percentatge d'hores del servei destinades a la neteja de façanes** oscil·la els darrers vuit anys entre l'**1,3 i l'1,6%** sobre les hores totals del servei.
- El **percentatge de gestió directa del servei de recollida és del 73%**, tot i que el percentatge de gestió directa ha augmentat en 17,1 punts percentuals entre els anys 2014 i 2021.
- La **presència de dones** en el servei de recollida de residus és del **20,4%** sobre el total de treballadors/es l'any 2021. La mitjana d'**hores anuals de formació dels treballadors és el 6,1**, essent el més baix de tots els serveis analitzats als cercles. En contra el **percentatge d'hores de baixa** amb un **13,7%** és el més alt.

- La càrrega sobre els treballadors s'analitza amb en número **habitants per treballador del servei** que, l'any 2021, és de 1.102,8 i **els metres lineals per treballador** que és de **1.177,5**. En ambdós casos les mitjanes es mantenen bastant estables al llarg dels anys.
- El **percentatge de la despesa sobre el pressupost corrent municipal** del servei de neteja viària oscil·la els darrers vuit anys **entre el 4,7 i el 5,3%**. La **despesa corrent per metres lineals** de servei, és de 22,55 € l'any 2021.

1. INTRODUCCIÓ

Aquest informe té com a objectiu presentar els resultats de l'any 2021, 19a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal de Residus i Neteja Viària. Alhora, s'aprofitarà el bagatge acumulat en el Cercle per mostrar els indicadors en perspectiva temporal, per tal d'oferir una perspectiva més completa de l'estat i evolució del servei en els darrers vuit anys.

El document presenta els indicadors del servei de recollida i tractament de residus i del servei de neteja viària.

El document s'estructura de la següent manera:

- ▶ En primer lloc es presenten, en format de resum executiu, les idees més rellevants extretes de l'anàlisi dels resultats de la present edició.
- ▶ Es presenten els resultats de 2021, l'evolució i la segmentació per trams de població, dels principals indicadors per a cadascun dels serveis analitzats, així com la comparació amb els altres serveis en els indicadors comuns.
- ▶ Al final del document es presenten les taules resum amb l'evolució dels indicadors inclosos en aquest informe per a cadascun dels serveis analitzats, la primera per al servei de recollida i tractament de residus (annex 1), i la segona per al servei de neteja viària (annex 2), amb l'evolució dels indicadors entre 2014 i 2021.

Municipis participants

En la present edició, han participat al Cercle de Residus i Neteja Viària 50 ens locals, 48 municipis i 2 mancomunitats. Un dels municipis, Lleida, és de fora de la província de Barcelona.

A més, enguany han participat al Cercle 2 municipis nous, Centelles i Sant Antoni de Vilamajor, i se n'han reincorporat 4 més: Barberà del Vallès, L'Hospitalet de Llobregat, Montmeló, El Masnou i la Mancomunitat del Cardener.

Com es pot observar a la taula 1, 15 d'aquests ens locals tenen menys de 10.000 habitants; 18 estan a la franja entre 10.000 i 50.000; i 14 tenen més de 50.000 habitants. La ciutat de Lleida, de fora de la província, té més de 50.000 habitants.

Pel que fa a les mancomunitats, dels 4 municipis participants a la Mancomunitat del Cardener només 1, Sant Joan de Vilatorrada, supera els 10.000 habitants, situant-se a la franja entre 10.000 i 50.000 habitants, mentre que cap dels municipis de la Mancomunitat La Plana supera els 10.000 habitants.

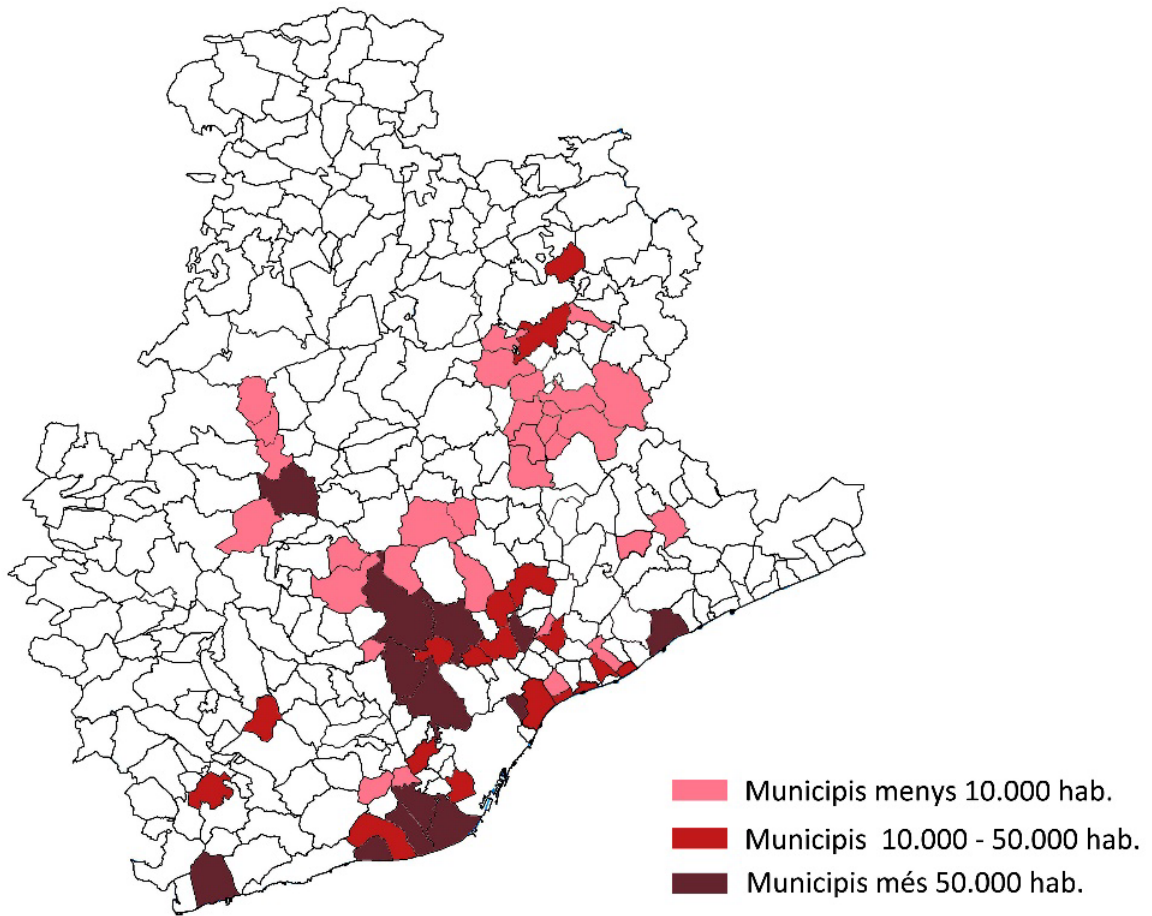
Si es tenen en compte els municipis de les mancomunitats, en total han participat al Cercle un total de 64 municipis, 31 de menys de 10.000 habitants, 19 d'entre 10.000 i 50.000, i 14 de més de 50.000 habitants.



50

participants

Taula 1. Municipis participants en la present edició del Cercle de Residus i Neteja Viària (dades de 2021)



Nota: en el plànol no es representen els dos municipis de fora de la província de Barcelona que han participat en la present edició: Viladrau (de la Mancomunitat La Plana) i Lleida.

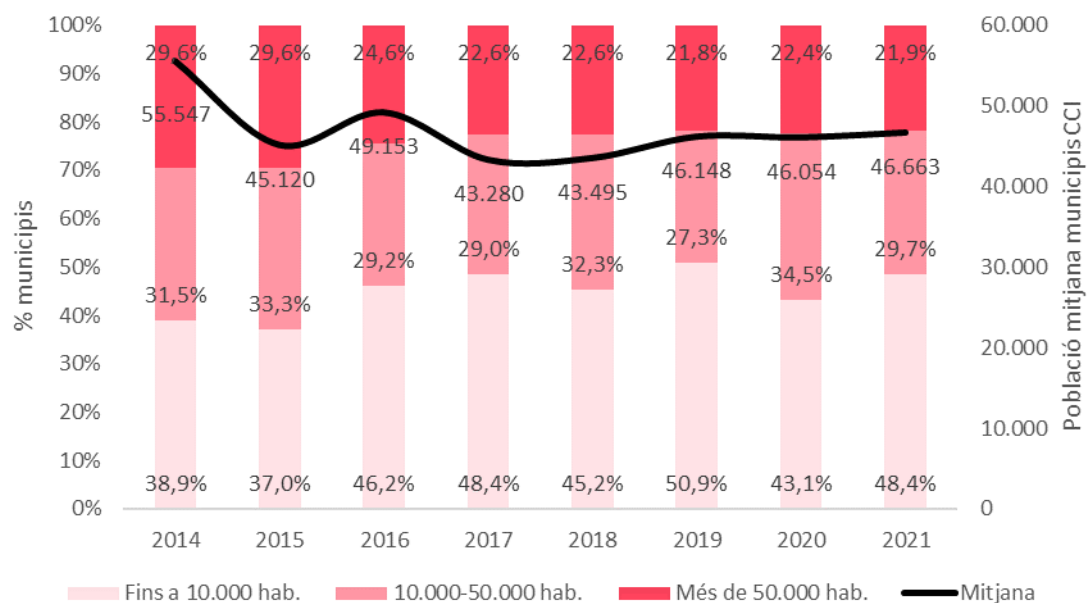
Menys de 10.000 habitants	De 10.000 a 50.000 habitants	Més de 50.000 habitants
<i>Centelles</i> 7.595	<i>Barberà del Vallès</i> 33.016	Castelldefels 67.226
Gallifa 183	Cardedeu 18.609	<i>Hospitalet de Llobregat (L')</i> 264.657
Matadepera 9.672	Gavà 46.931	Manresa 78.192
<i>Montmeló</i> 8.798	Lliçà d'Amunt 15.673	Mataró 129.120
Rellinars 868	Manlleu 20.804	Mollet del Vallès 51.151
<i>Sant Antoni de Vilamajor</i> 6.383	<i>Masnou (El)</i> 23.848	Prat de Llobregat (El) 65.532
Sant Llorenç Savall 2.514	Montgat 12.260	Rubí 78.549
Santa Coloma de Cervelló 8.273	Montornès del Vallès 16.804	Sabadell 216.204
Santa Maria de Palautordera 9.666	Palau-solità i Plegamans 14.917	Sant Boi de Llobregat 83.755
Sentmenat 9.347	Premià de Dalt 10.419	Sant Cugat del Vallès 94.012
Tiana 9.009	Sant Adrià de Besòs 37.283	Santa Coloma de Gramenet 119.289
Torrelles de Llobregat 6.126	Sant Feliu de Llobregat 45.463	Terrassa 223.011
Ullastrell 2.096	Sant Quirze del Vallès 20.156	Viladecans 66.707
Vacarisses 7.082	Sant Sadurní d'Anoia 12.840	Vilanova i la Geltrú 67.458
Vilassar de Dalt 9.074	Santa Perpètua de Mogoda 26.033	
	Vic 47.319	
	Vilafranca del Penedès 39.969	
	Vilassar de Mar 20.936	
Mancomunitat del Cardener	Mancomunitat La Plana	Municipis fora de la província de Barcelona
<i>Callús</i> 2.098	Aiguafreda 2.556	Lleida 140.080
<i>Sant Joan de Vilatorrada</i> 10.871	Balenya 3.900	
<i>Sant Salvador de Guardiola</i> 3.243	El Brull 275	
<i>Súria</i> 5.923	Collsuspina 387	
	El Figaró 1.127	
	Folgueroles 2.269	
	Malla 276	
	Muntanyola 655	
	Sant Martí de Centelles 1.186	
	Santa Eulàlia de Riuprimer 1.409	
	Seva 3.696	
	Taradell 6.687	
	Tona 8.368	
	Viladrau 1.102	

Nota: Els municipis en lletra cursiva corresponen als municipis de nova incorporació al Cercle de Residus i Neteja Viària o reincorporats (que ja havien participat en alguna edició anterior). L'anàlisi dels indicadors s'ha fet de manera global per a tots els municipis però també per tram poblacional, és a dir per nombre d'habitants. Així doncs, s'han agrupat per una banda els municipis de fins a 10.000 habitants (grup -10), municipis que tenen entre al voltant de 10.000 i fins a 50.000 habitants (grup +10) i que podem qualificar com a mitjans, i per l'altra els municipis grans, els que tenen més de 50.000 habitants (grup +50).

Dades d'entorn

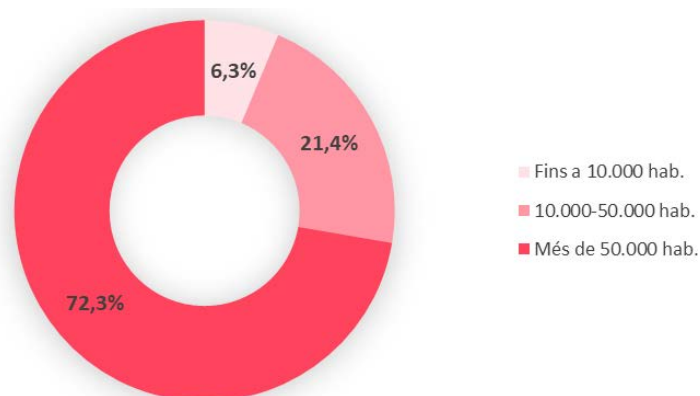
L'any 2021 els ens locals participants en el Cercle tenen una població mitjana de 46.663 habitants. Com s'ha esmentat anteriorment, el grup més nombrós són els municipis de menys de 10.000 habitants (si es tenen en compte els municipis de les mancomunitats per separat), seguit dels municipis d'entre 10.000 i 50.000, i finalment dels de més de 50.000 habitants.

Gràfica 1. % de municipis participants per trams i població mitjana. 2014-2021



Tot i que el grup més nombrós és el de municipis de fins a 10.000 habitants, si es té en compte el percentatge de població que resideix en els diferents trams, més del 70% dels habitants dels municipis que participen en el Cercle provenen de localitats grans, de més de 50.000 habitants, mentre que el 21% és de poblacions d'entre 10.000 i 50.000 habitants, i només el 6% són de municipis de fins a 10.000 habitants.

Gràfica 2. Percentatge de població resident als municipis dels diferents trams. 2021



2. SERVEI DE GESTIÓ DE RESIDUS

2.1. Principals indicadors d'estructura i de resultats

En aquest apartat es presenten els resultats dels principals indicadors d'estructura i resultats, organitzats segons l'accessibilitat dels usuaris al servei, l'impacte sobre el medi ambient i les quantitats recollides per fracció; tant per a la recollida de residus al carrer com en deixalleria.

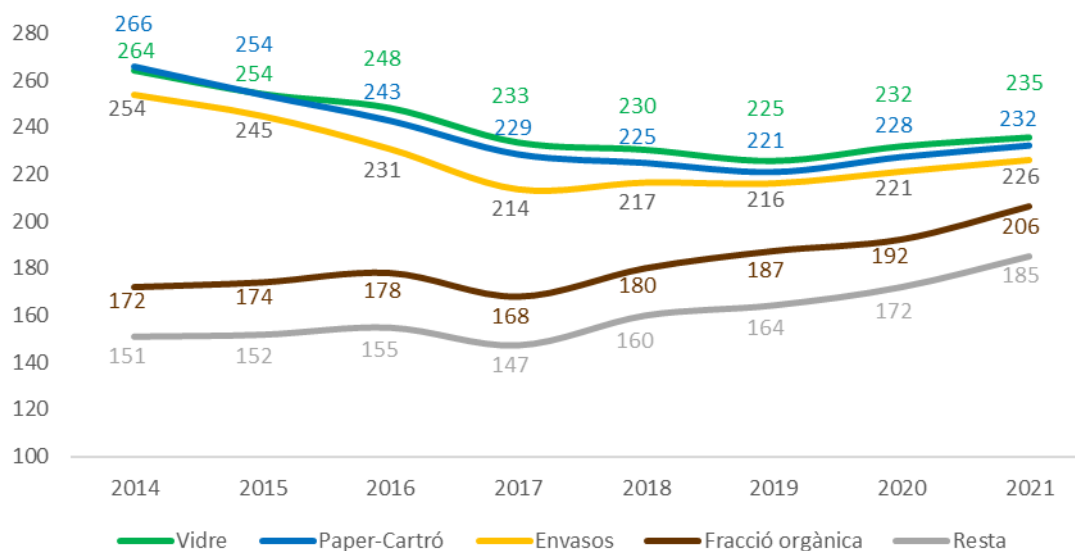
Accessibilitat dels usuaris als contenidors

L'any 2021, els municipis participants en el Cercle van registrar una mitjana de 185 **habitants per punt de recollida de la fracció resta**, mentre el número d'habitants per punt de recollida del **vidre** era de 235, de **paper i cartró** de 232, d'**envasos** de 226 i d'**orgànica** de 206. Això vol dir que, encara ara, a la ciutadania li és més fàcil trobar punts on dipositar la resta que les fraccions selectives. De tots els municipis que recullen els residus en contenidors, només el 28% disposen de punts de recollida amb contenidors de les cinc fraccions.

En perspectiva temporal, el número d'habitants per punts de recollida de paper-cartró, vidre i envasos es va reduir de forma considerable entre els anys 2014 i 2017, estabilitzant-se fins al darrer any analitzat. En canvi el número d'habitants per punt de recollida de resta i d'orgànica ha anat augmentant els darrers vuit anys, aproximant-se al de les altres fraccions però encara sense igualar-se.

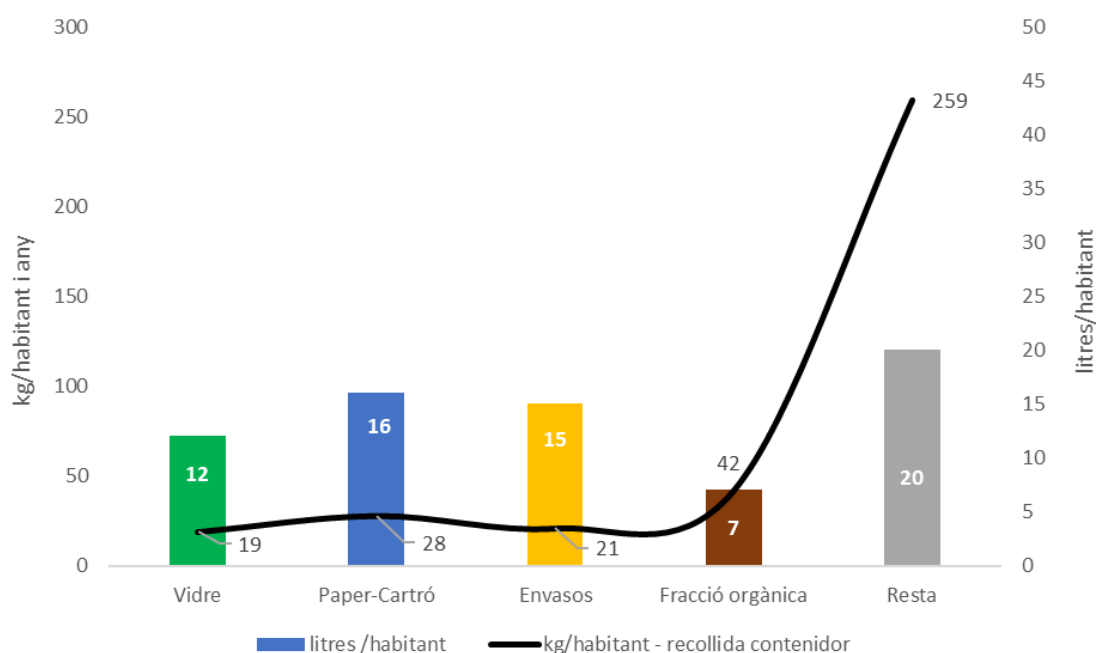
Tot i la tendència a avançar cap a punts de recollida amb contenidors de totes les fraccions, els contenidors de resta, amb 185 habitants per punt de recollida, encara són els més accessibles a la ciutadania.

Gràfica 3. Habitants per punt de recollida, per fraccions. 2014-2021



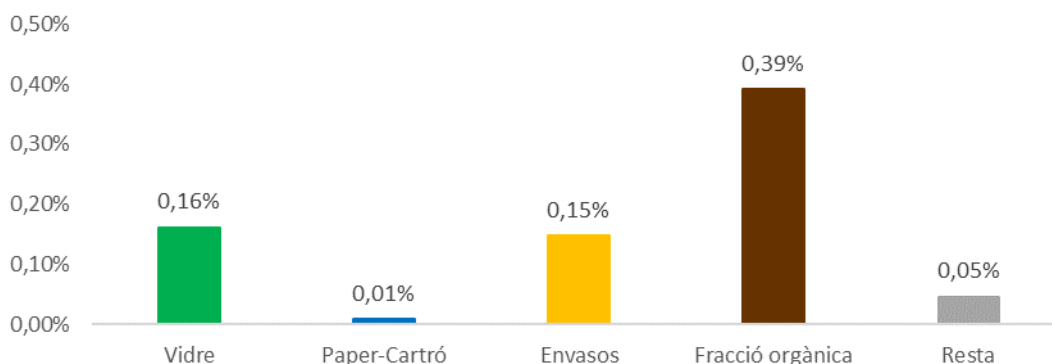
La visibilitat dels contenidors al carrer, en litres instal·lats per habitant i fracció és, de mitjana per a l'any 2021, clarament favorable a la fracció resta (20 litres/habitant), seguit del paper-cartró (16 litres/habitant), els envasos (15 litres/habitant), el vidre (12 litres/habitant) i la fracció orgànica (7 litres/habitant). En tenir una densitat més gran, els contenidors de fracció orgànica solen tenir un volum menor que la resta de fraccions. De mitjana, la quantitat de fracció resta recollida en contenidors per habitant és 2,35 vegades la suma de la quantitat selectiva recollida.

Gràfica 4. Litres per habitant i kg per habitant en recollida en contenidor, per fraccions. 2021



Per aconseguir un augment en la recollida selectiva en contenidors al carrer i avançar cap a una fiscalitat de la gestió dels residus més ajustada al comportament de cada generador, s'estan començant a implantar a Catalunya contenidors tancats amb sistemes de control d'usuari. Així aquest any s'ha incorporat l'indicador de **percentatge de contenidors tancats respecte el total** per a cadascuna de les fraccions. Per al 2021 només hi ha dades de quatre municipis que estan fent proves pilot i per tant no es pot treure, encara, cap conclusió. Actualment només el 0,39% dels contenidors d'orgànica estan tancats, mentre per a la fracció resta és el 0,05%. Tot i així, és d'esperar que aquest indicador canviï de forma considerable a curt termini.

Gràfica 5. % contenidors tancats respecte el total, per fraccions. 2021



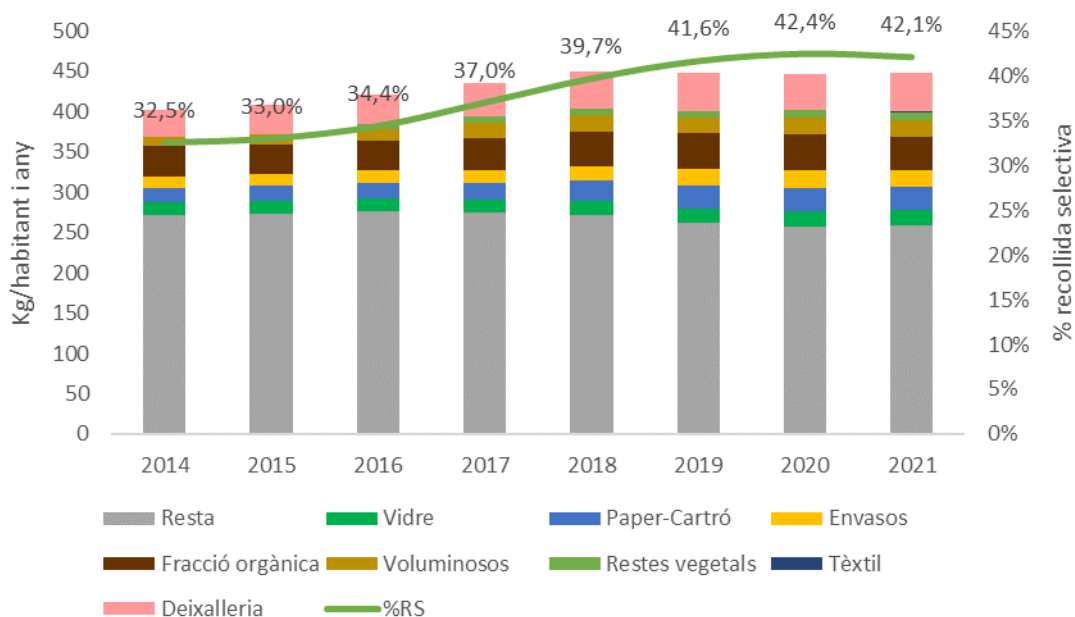
Resultats de quantitats recollides per fracció

Analitzant l'indicador de **quilos recollits per habitant i any** per a cada fracció al carrer i a la deixalleria, la mitjana de recollida selectiva bruta dels municipis del Cercle se situa en el 42,1% per a l'any 2021, xifra

La mitjana de recollida selectiva (sumant recollida al carrer i deixalleria) se situa l'any 2021 en el 42,1%, clarament per sota de l'objectiu català del 60% per al 2020.

encara allunyada de l'objectiu del 60% de recollida selectiva establert per a l'any 2020 per l'Agència de Residus de Catalunya, i del 55% de reciclatge (recollida selectiva neta) per a l'any 2025 de la Unió Europea. En perspectiva temporal s'observa un increment del percentatge de recollida selectiva de 9,6 punts, passant del 32,5% l'any 2014 al 42,1% l'any 2021. En el mateix període la quantitat de residus recollits per habitant ha augmentat un 11,0%.

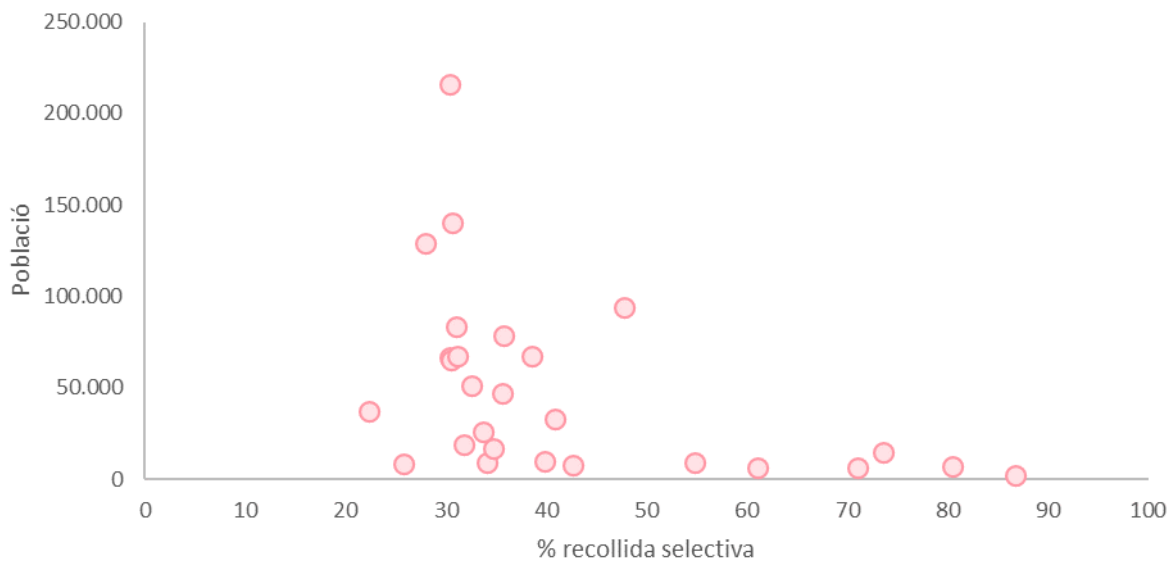
Gràfica 6. kg recollits per habitant i any, per fraccions i deixalleria. 2021



Analitzant la relació entre població i **percentatge de recollida selectiva sobre el total de la recollida de residus** (només es té en compte la recollida al carrer, no s'inclou la deixalleria) es pot veure que la majoria de municipis se situen entre el 22 i el 40% de recollida, independentment de la seva grandària. Els municipis que aconseguen percentatges més elevats de recollida selectiva (per sobre del 50%) són tots de menys de 15.000 habitants, que és el de menor població, tot i que destaca un municipi proper al 50% de recollida selectiva i que és del tram poblacional de municipis grans. Es pot observar també que hi ha municipis petits i mitjans amb percentatges baixos de recollida selectiva (inferiors al 26%).

Els sis municipis que aconseguen percentatges de recollida selectiva (excloent deixalleria) per sobre del 50% tenen menys de 15.000 habitants.

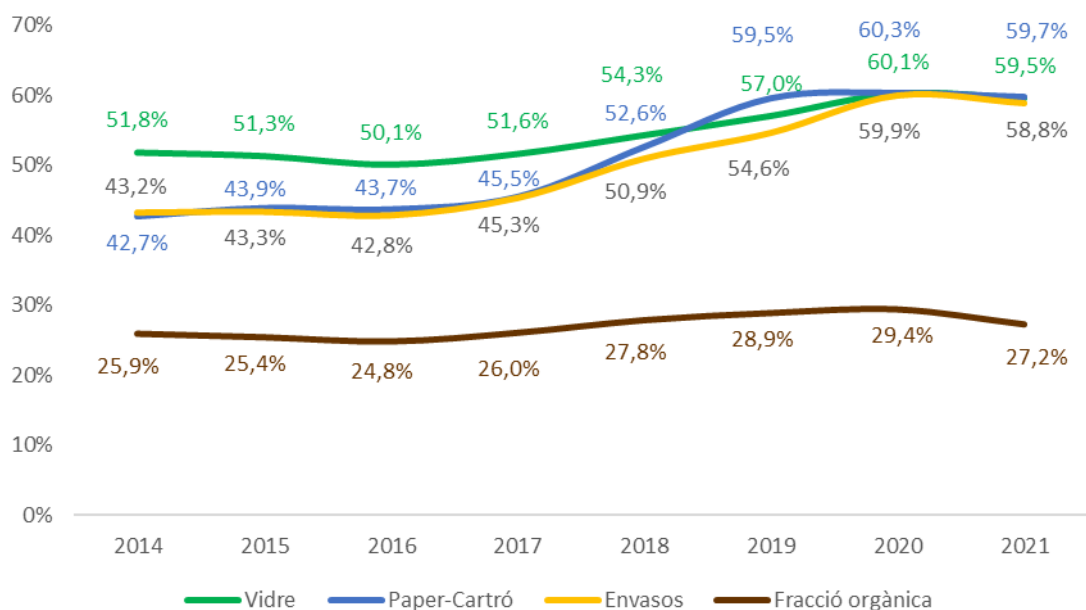
Gràfica 7. % recollida selectiva (sense deixalleria) respecte la població. 2021



Si s'observa l'evolució dels darrers vuit anys, de la mitjana del **percentatge de recollida selectiva sobre el total generat** per a cadascuna de les fraccions, es pot apreciar un augment de 17 punts percentuals en la recollida de paper-cartró, de 15,6 punts en els envasos i de 7,6 punts en el vidre. En contra la recollida selectiva de la fracció orgànica, tot i les petites oscil·lacions anuals, només té un augment d'1,3 punts.

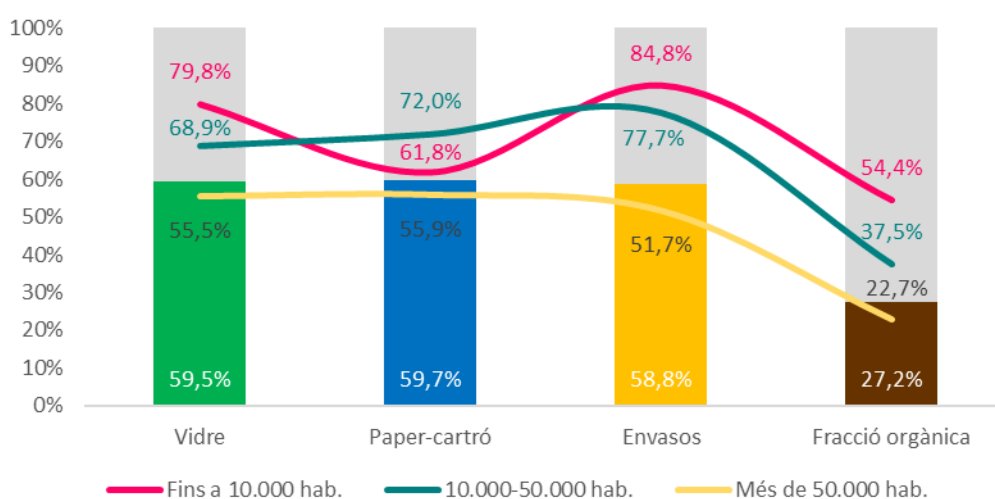
L'any 2021 totes les fraccions selectives se situen entre el 59 i el 60% de material recollit respecte el generat, exceptuant l'orgànica que es manté al 27%.

Gràfica 8. % recollit sobre el total generat, per fraccions. 2014-2021



Si el mateix anàlisi es fa per trams de població es pot veure que l'any 2021 els municipis de menys de 10.000 habitants aconsegueixen **percentatges de recollida selectiva respecte el total generat** del 79,8% en vidre, el 61,8% en paper-cartró, el 84,8% en envasos i el 54,4% en orgànica; els municipis entre 10.000 i 50.000 habitants tenen uns percentatges del 68,9% en vidre, un 72,0% en paper-cartró, un 77,7% en envasos i un 37,5% en orgànica; i els municipis de més de 50.000 habitants aconsegueixen valors del 55,5% en vidre, 59,7% en paper-cartró, 51,7% en envasos i 22,7% en orgànica. Els municipis de població mitjana són els que aconsegueixen una millor recollida selectiva de paper-cartró.

Gràfica 9. % recollit sobre el total generat, per fraccions i trams de població. 2021

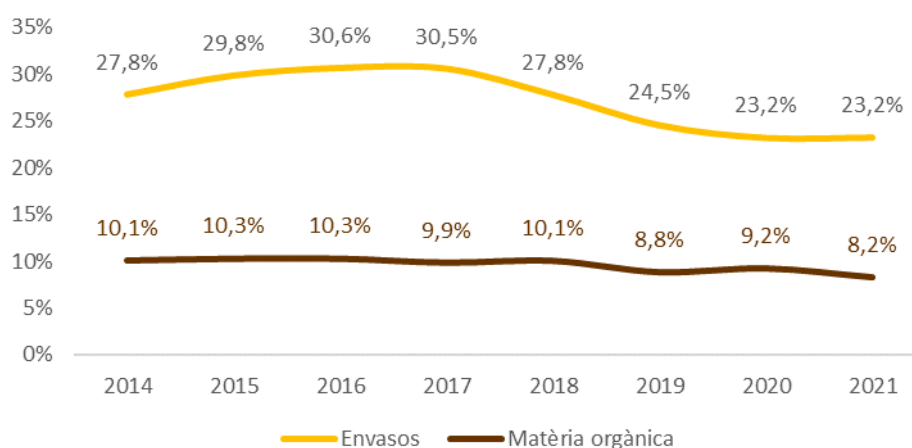


Aquest any, tenint en compte l'obligatorietat de fer la recollida de tèxtil a partir de 2025 recollida a la llei de residus estatal 7/22, i preveient que la normativa catalana obligarà a una major recollida selectiva del **residu tèxtil**, s'ha afegit l'indicador de **kg recollits per habitant i any** d'aquest residu. La mitjana dels municipis del Cercle per a l'any 2021 és de 2,1; lleugerament (0,4 punts) superior a la mitjana catalana (1,7 kg per habitant i any).

Respecte a la qualitat dels envasos i la fracció orgànica recollida selectivament, s'aprecia una reducció de la mitjana del **percentatge d'impropis** dels envasos els darrers cinc anys. Quant al percentatge d'impropis de la fracció orgànica, els darrers tres anys estan per sota del 10% aconseguint acomplir amb els objectius del Programa general de prevenció i gestió de residus i recursos de Catalunya.

Els darrers 3 anys la mitjana d'impropis de la fracció orgànica s'ha situat sota el 10%.

Gràfica 10. % d'impropis envasos i fracció orgànica. 2014-2021



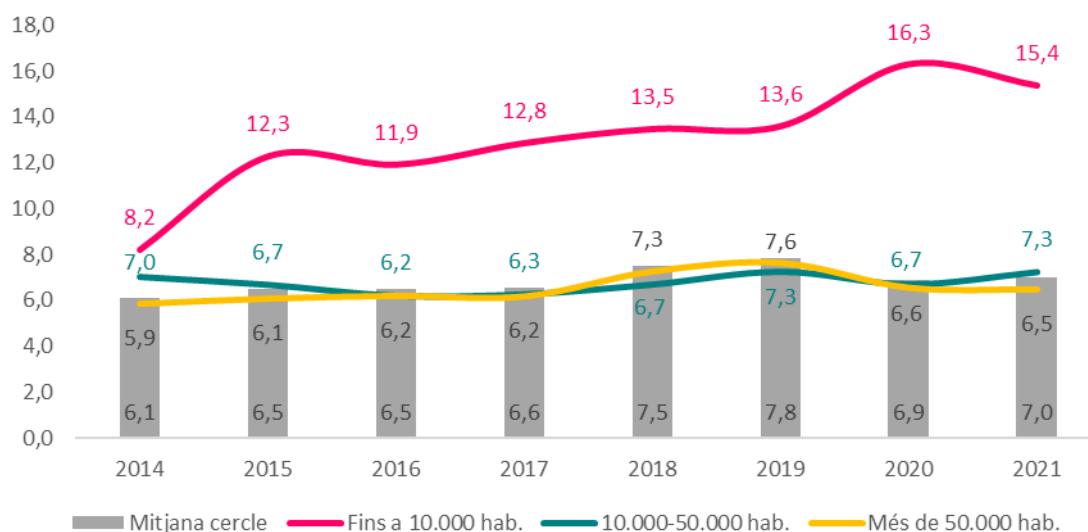
Emissions de gasos d'efecte hivernacle

En els darrers vuit anys no s'aconsegueix reduir l'**emissió de gasos d'efecte hivernacle per cada 1.000 habitants** associada al servei de recollida de residus, situant-se de mitjana l'any 2021 en 7,0 tones, amb un augment del 14% de les emissions durant tot el període analitzat. Els municipis de menys de 10.000 habitants són els que presenten unes emissions més elevades (15,4 tones/habitant), l'horitzontalitat en l'edificació i la distància a les plantes de tractament de residus, condicionen aquest indicador. L'augment d'emissions en aquest tram de municipis també té a veure amb la implantació de les recollides porta a porta que impliquen l'augment de rutes amb els camions dins del municipi. L'ús de vehicles pesants per a

Les emissions de gasos d'efecte hivernacle en el servei de recollida augmenten un 14% els darrers vuit anys.

aquest servei, on l'electrificació encara no s'ha desenvolupat, fa difícil la reducció de les emissions a curt termini. Respecte a les emissions de gasos d'efecte hivernacle caldria tenir també en compte les emissions associades al tractament de residus, que són el gran gruix i que es redueixen a mesura que augmenta la recollida selectiva.

Gràfica 11. Tones d'emissions de CO2 per cada 1.000 habitants. Global i per trams de població. 2014-2021

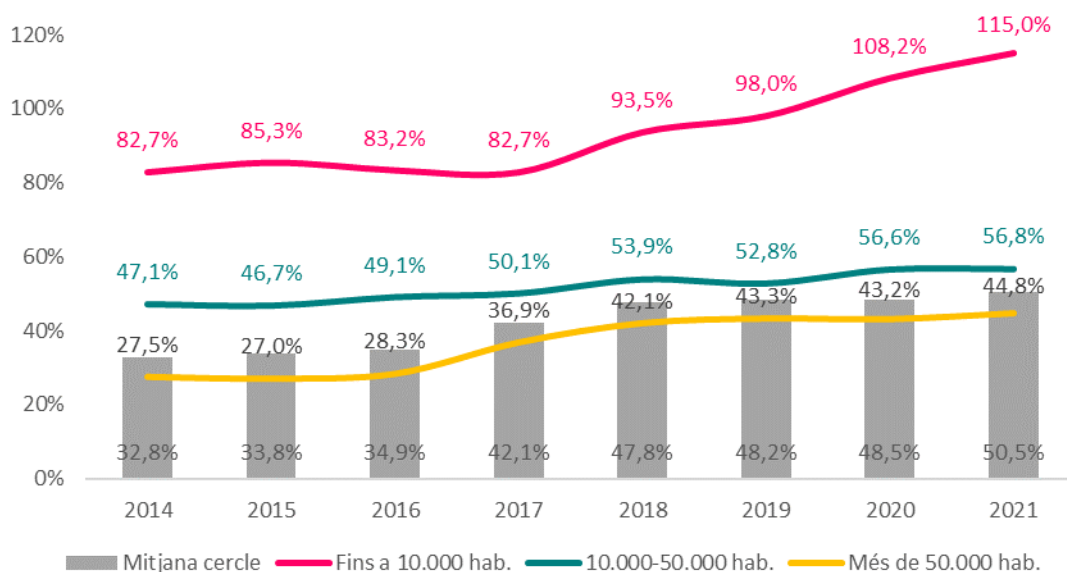


Utilització de les deixalleries

L'indicador de **percentatge d'utilització de la deixalleria** relaciona el número de visites i la població del municipi. La mitjana del municipis del Cercle del 2021 s'ha situat en el 50,5%; 17,7 punts per sobre de la mitjana de 2014. Analitzant l'indicador per trams de població, els municipis de menys de 10.000 habitants tenen una mitjana d'utilització del 115,0%, mentre en els municipis d'entre 10.000 i 50.000 habitants el percentatge és del 56,8% i entre els municipis de més de 50.000 habitants del 44,8%. En els municipis que fan recollida porta a porta, l'indicador és de 123,6%. El fet de no tenir contenidors al carrer obliga a la ciutadania a fer un major ús de la deixalleria per dipositar residus que no són objecte de la recollida a la porta dels habitatges.

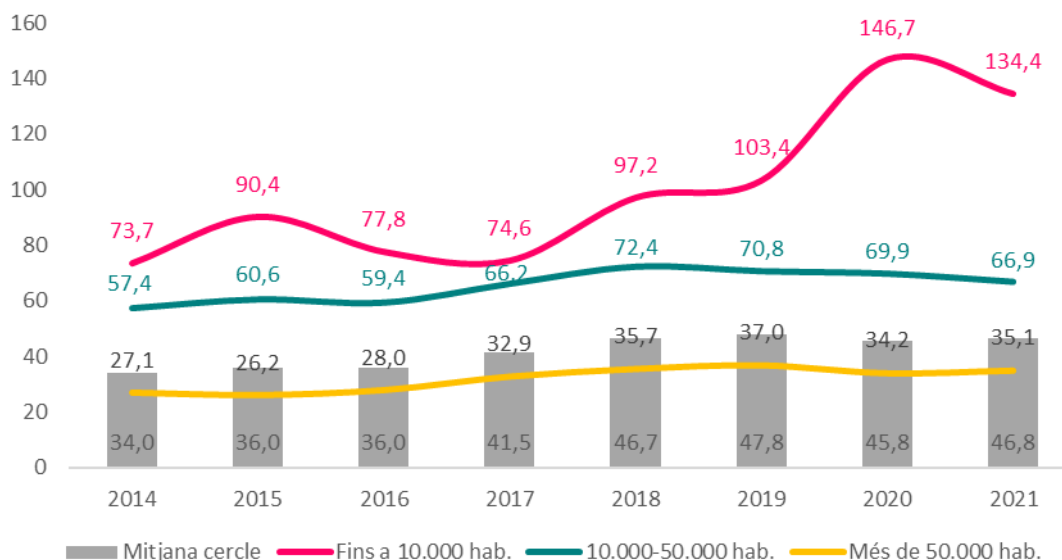
La mitjana del % d'utilització de la deixalleria augmenta en 17,7 punts en vuit anys, superant el 50% de mitjana l'any 2021.

Gràfica 12. % d'utilització de la deixalleria. 2014-2021



La quantitat de residus recollits a la **deixalleria** en **quilos per habitant i any** és de mitjana per a tots els municipis del Cercle de 46,8, amb un augment del 38% els darrer vuit anys. Els municipis de menys de 10.000 habitants tenen una mitjana de 134,4 kg (amb un fort increment els darrers tres anys), els municipis d'entre 10.000 i 50.000 habitants 66,9 kg i els municipis de més de 50.000 habitants de 35,1 kg.

Gràfica 13. Kg recollits a la deixalleria per habitant i any. 2014-2021

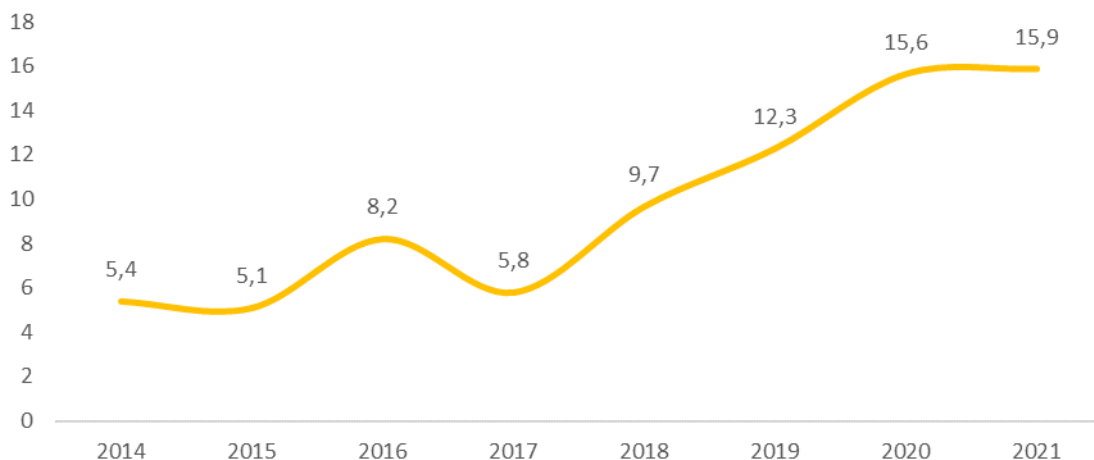


2.2. Principals indicadors de qualitat i civisme

En aquest apartat es presenten els resultats dels principals indicadors relatius a la qualitat del servei i al civisme dels usuaris.

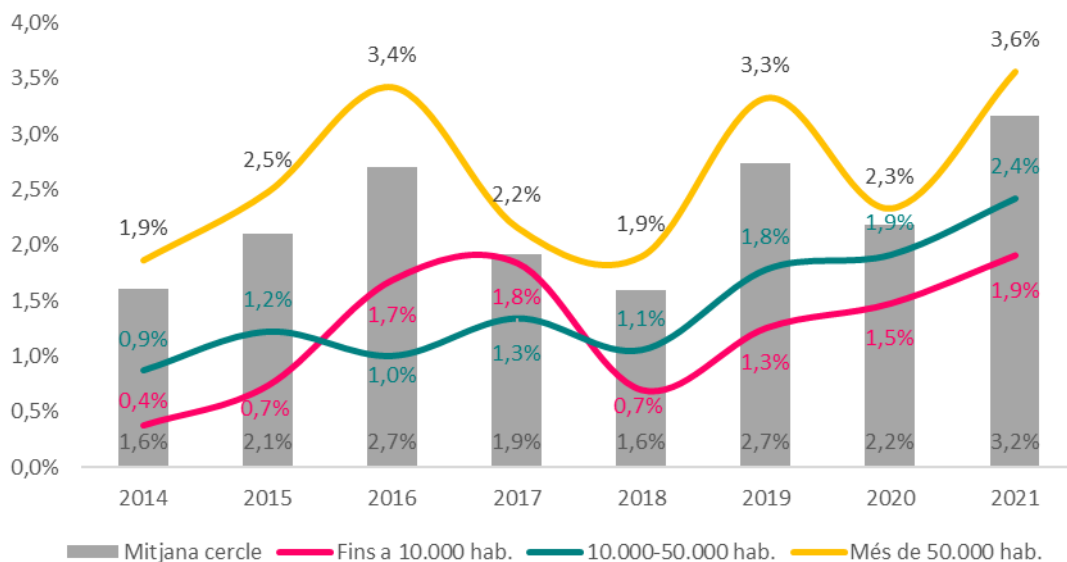
Un dels indicadors que tenen els ens locals per conèixer la percepció de la ciutadania respecte el servei és el **número de peticions per cada 1.000 habitants** que reben. Es tracta de queixes i suggeriments respecte el servei prestat. L'evolució a l'alça els darrers cinc anys sembla estar més vinculada a la incorporació de noves tecnologies que faciliten el contacte entre la ciutadania i els ens locals que no pas amb la qualitat del propi servei.

Gràfica 14. Número de peticions per cada 1.000 habitants. 2014-2021



En el servei, l'incivisme s'analitza a través del **percentatge de contenidors cremats per actes vandàlics sobre el total de contenidors**. En perspectiva temporal la mitjana d'aquest indicador oscil·la entre l'1,6 i el 3,2%, sent els municipis de més de 50.000 habitants els que l'any 2021 tenen una xifra més elevada (3,6%) i els municipis de menys de 10.000 habitants els que la tenen més baixa (1,9%). Els municipis entre 10.000 i 50.000 habitants tenen un 2,4%.

Gràfica 15. % de contenidors cremats per actes vandàlics sobre el total de contenidors. 2014-2021

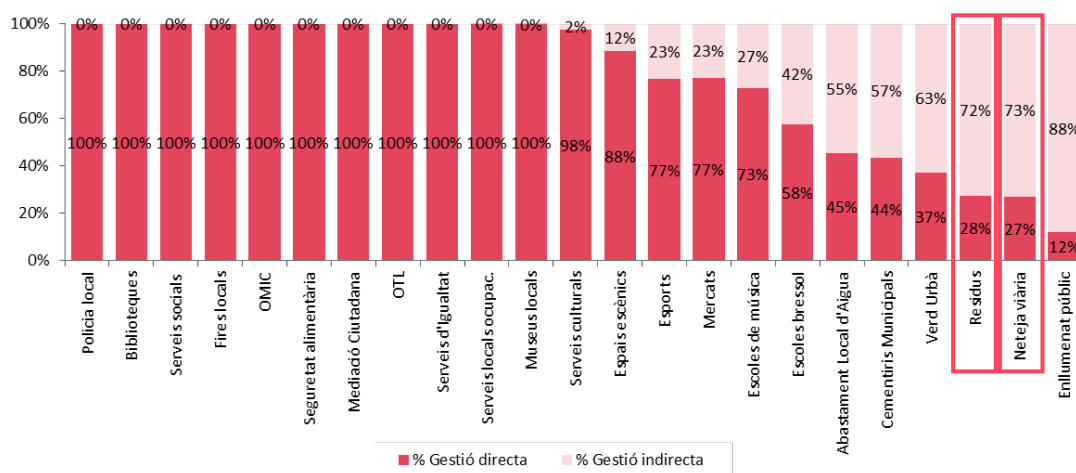


2.3. Principals indicadors d'organització i recursos humans

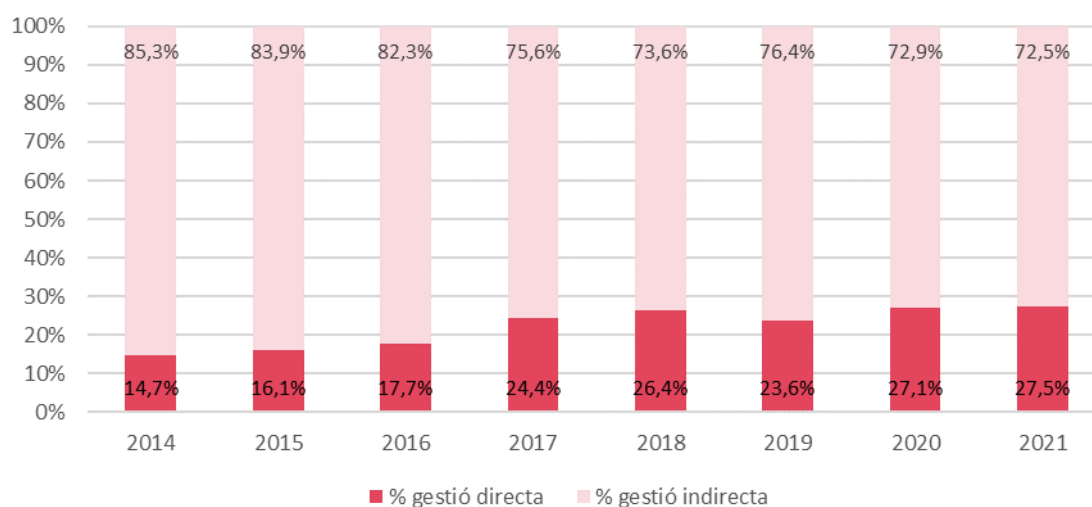
En aquest apartat es presenten els resultats dels principals indicadors relatius a la tipologia de gestió i als recursos humans del servei.

El servei de recollida de residus és un dels serveis municipals que té un **% de gestió indirecta** més elevat (72,5%), només superat pel servei de neteja viària (73,1%) i enllumenat públic (88,1%). En perspectiva temporal, s'observa un lleuger augment en el percentatge de gestió directa del servei de recollida. En els darrers vuit anys hi ha hagut un increment de 12,8 punts percentuals, passant del 14,7% l'any 2014 al 27,5% l'any 2021.

Gràfica 16. % de gestió directa/indirecta dels serveis participants als Cercles. 2021



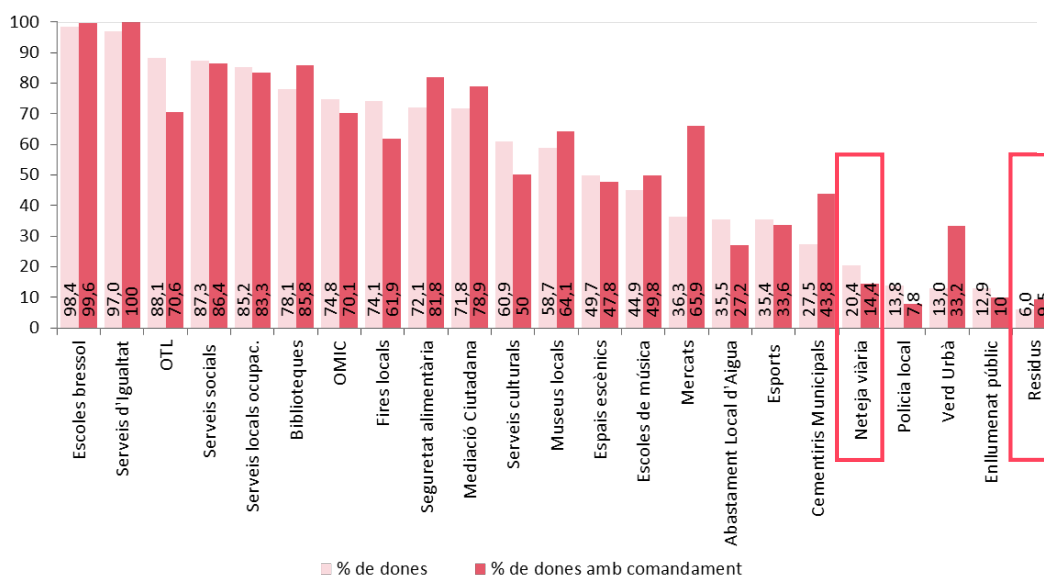
Gràfica 17. % de gestió directa/indirecta. 2014-2021



La presència de dones en el servei de recollida de residus, en **percentatge de dones sobre el total de treballadors/es**, és el més baix respecte la totalitat de serveis analitzats al Cercle, la mitjana per al 2021 se situa al 6,0%. Si es considera el percentatge de dones entre els càrrecs de comandament és del 9,5% (superant només la policia local). Per al servei de neteja viària, el percentatge de dones és del 20,4%, mentre suposen el 14,4% dels càrrecs de comandament.

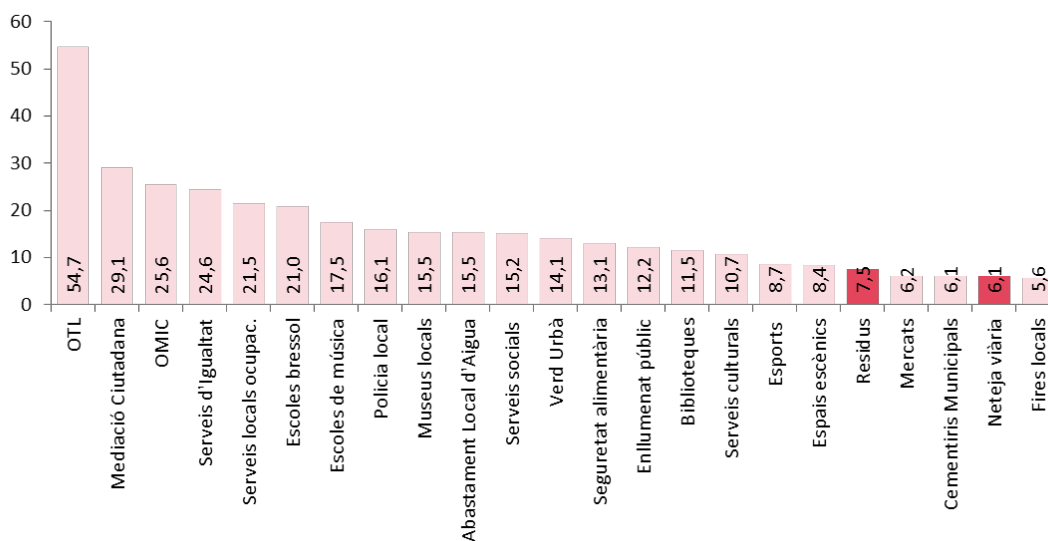
La presència de dones en el servei de recollida de residus és molt baixa, d'un 6,0% l'any 2021.

Gràfica 18. % de dones i de dones amb comandament dels serveis participants als Cercles. 2021

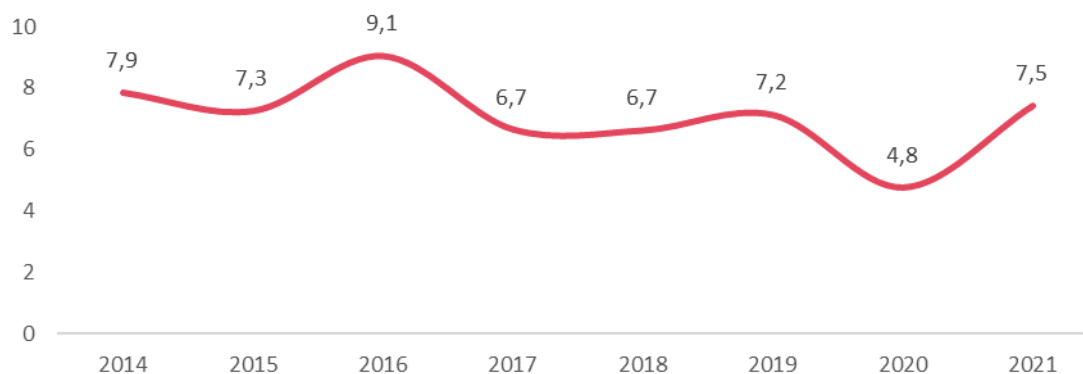


Les **hores anuals de formació per treballador/a** en els serveis de recollida de residus i neteja viària se situen a la cua, sent de mitjana l'any 2021 de 7,5 hores en recollida i 6,1 en neteja. Els darrers vuit anys l'indicador ha oscil·lat entre el 4,8 i el 9,1% sense una tendència clara. El mínim de l'any 2020 s'ha d'atribuir a la dificultat de fer formació presencial durant la pandèmia.

Gràfica 19. Hores anuals de formació per treballador/a dels serveis participants als Cercles. 2021

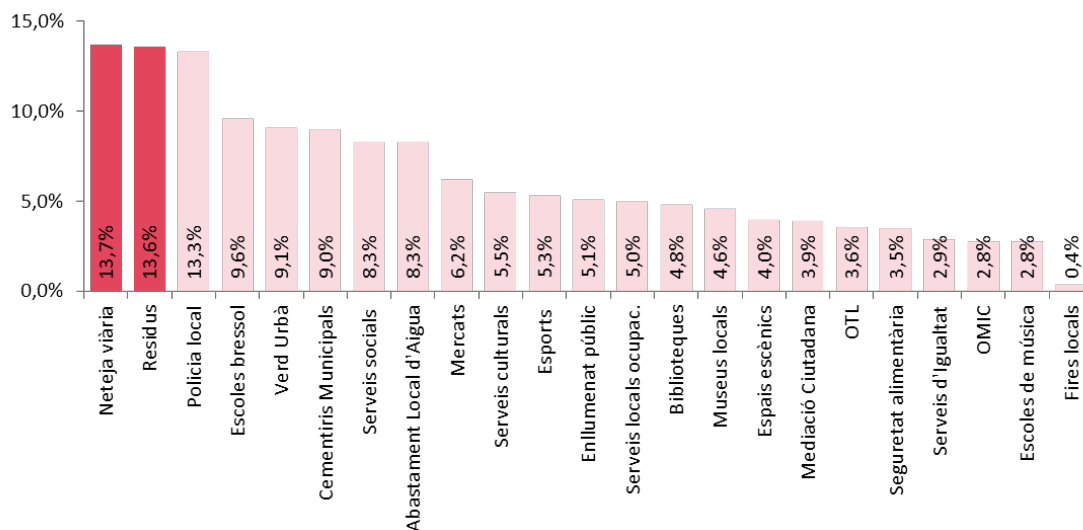


Gràfica 20. Hores anuals de formació per treballador/a. 2014-2021

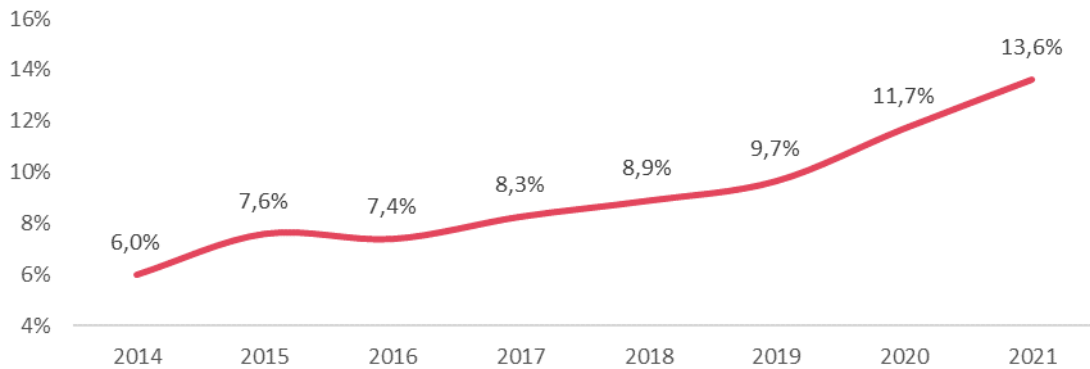


El **percentatge d'hores de baixa sobre total d'hores laborals** és el més elevat de tots els serveis analitzats en els Cercles, sent pel servei de neteja viària del 13,7% i pel servei de recollida de residus del 13,6%. Els darrers vuit anys l'indicador augmenta en 7,6 punts percentuals, passant del 6,0% l'any 2014 al 13,6% l'any 2021.

Gràfica 21. Percentatge d'hores de baixa dels serveis participants als Cercles. 2021



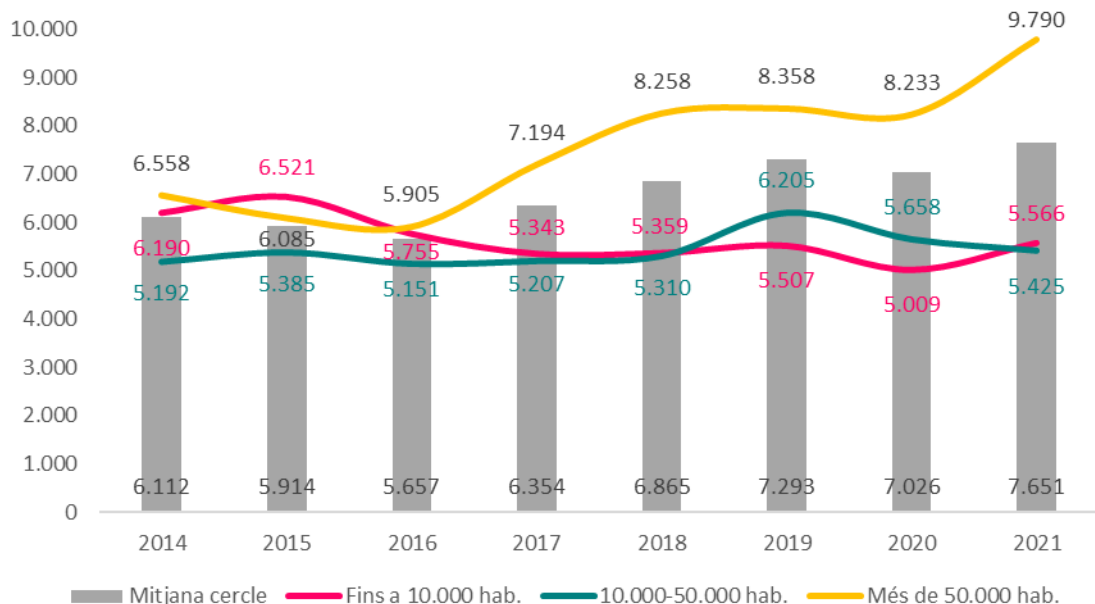
Gràfica 22. Percentatge d'hores de baixa sobre total d'hores laborals. 2014-2021



El nombre de visites per treballador/a de la deixalleria serveix per analitzar la càrrega de treball dels treballadors/es en aquestes instal·lacions. L'any 2021 la càrrega de treball als municipis de més de 50.000 habitants és entre un 76% i un 80% més elevada que els municipis petits o mitjans respectivament. En perspectiva temporal, la mitjana de l'indicador a tots els municipis participants al Cercle ha augmentat un 25% els darrers vuit anys. Si l'anàlisi es fa per trams de població es pot veure que la càrrega de treball ha augmentat un 49% als municipis de més de 50.000 habitants (especialment a partir de l'any 2017), en canvi als municipis de menys de 50.000 habitants la càrrega de treball s'ha mantingut més estable.

Els darrers vuit anys, el número de visites per treballador/a de la deixalleria ha augmentat un 49% als municipis de més de 50.000 habitants.

Gràfica 23. Nombre de visites per treballador/a de la deixalleria. Global i per trams de població. 2014-2021

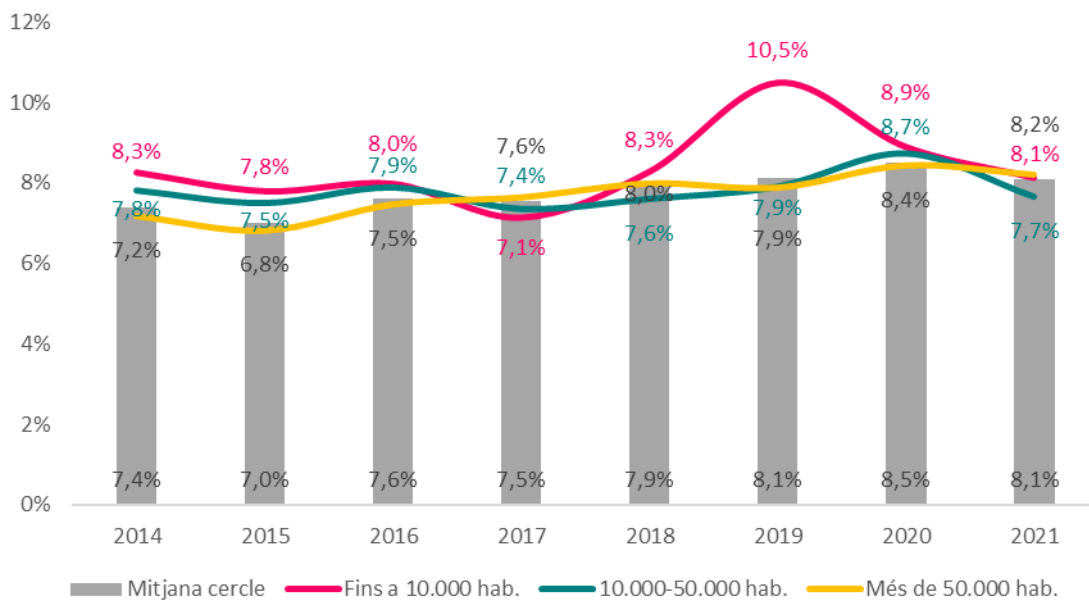


2.4. Principals indicadors econòmics

En aquest apartat es presenten els resultats dels principals indicadors relatius a les despeses i els ingressos vinculats al servei.

El **percentatge del pressupost corrent municipal destinat a la recollida, tractament i/o eliminació de residus** l'any 2021 va ser del 8,08%. Entre els anys 2014 i 2021 la xifra pateix petites oscil·lacions entre el 7,0 i el 8,5%, mantenint-se bastant estable amb una lleugera tendència ascendent, i els darrers tres anys se situa per sobre del 8%. Tampoc s'aprecien diferències remarcables si es consideren els trams poblacionals.

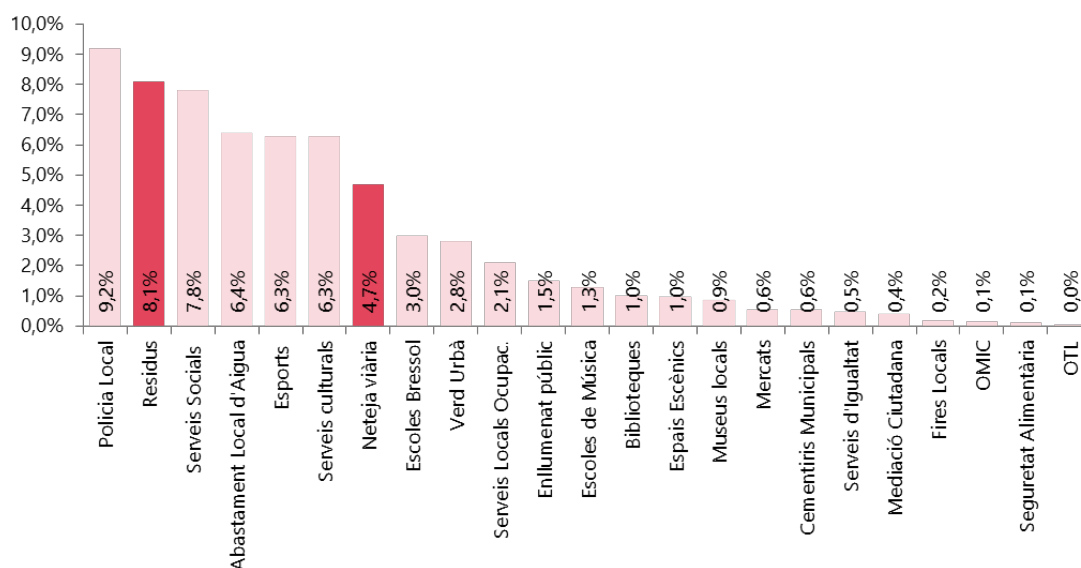
Gràfica 24. Percentatge del pressupost corrent municipal destinat a la recollida, tractament i/o eliminació de residus. Global i per trams de població. 2014-2021



La despesa en els serveis de gestió de residus i neteja viària suposa el 12,8% del pressupost municipal.

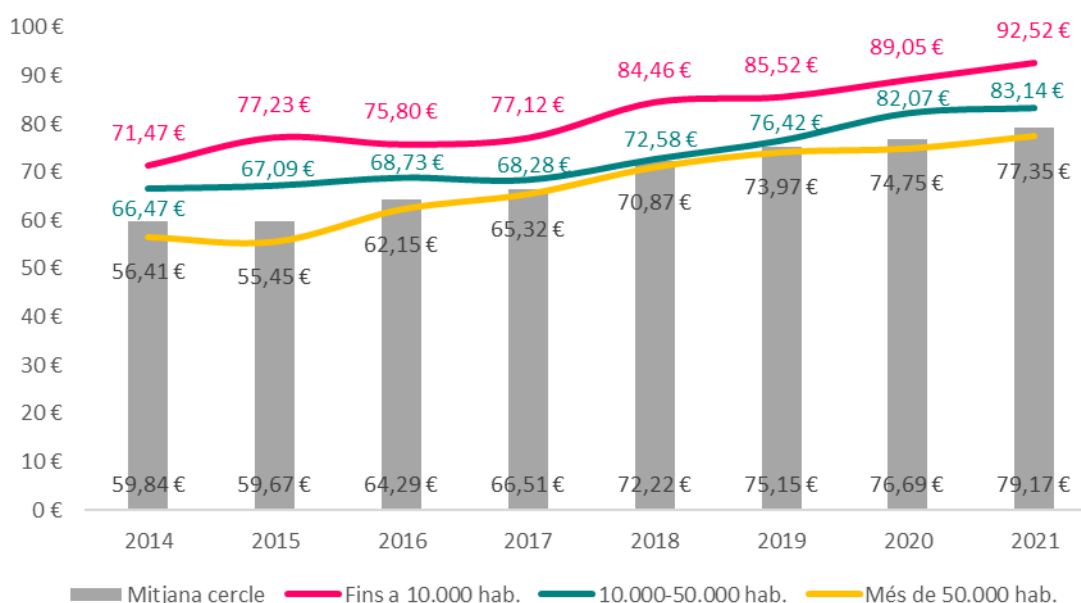
Si es compara el percentatge del pressupost municipal per als serveis analitzats als Cercles, es pot observar que la gestió de residus se situa en segona posició (8,1%) i la neteja viària en setena posició (4,7%). Sumant el percentatge dels dos serveis se situen en la primera posició amb un 12,8% del pressupost municipal.

Gràfica 25. Percentatge del pressupost corrent municipal destinat als serveis participants als Cercles. 2021



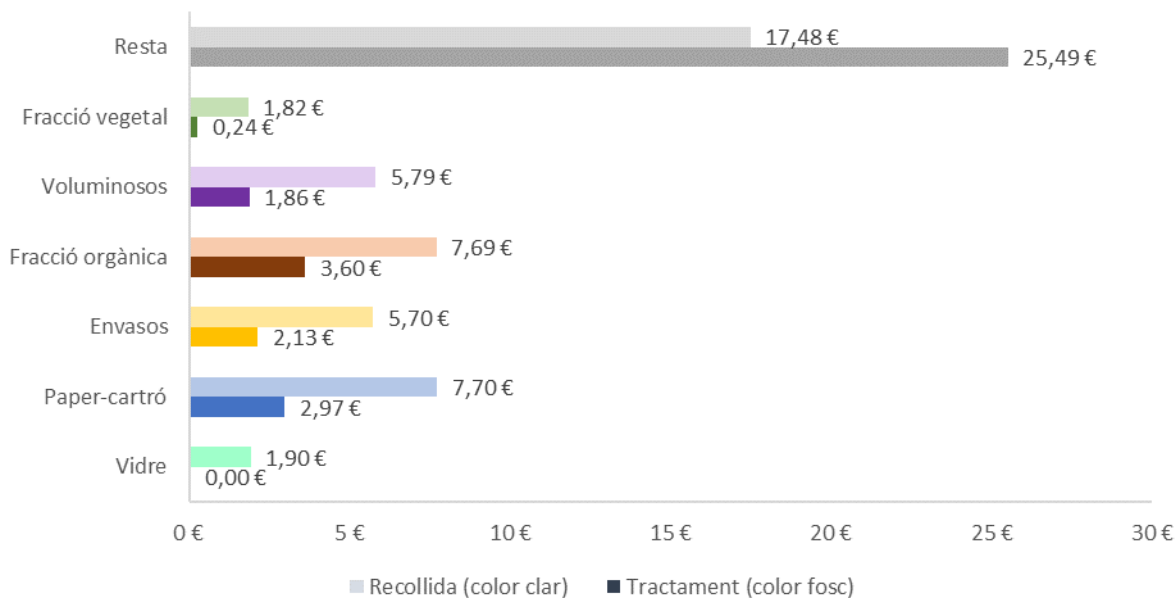
La despesa corrent de gestió de residus (no inclou deixalleria) per habitant (recollida + tractament) augmenta any rere any. La mitjana ha passat de 59,8 €/habitant l'any 2014 a 79,2 € l'any 2021, amb un augment del 32,5%. En el mateix període, l'augment als municipis de menys de 10.000 habitants és del 29,5%, als municipis entre 10.000 i 50.000 habitants del 25,1% i dels de més de 50.000 habitants del 37,1%. El tram que té un cost més elevat és el dels municipis petits.

Gràfica 26. Despesa corrent de gestió de residus (no inclou deixalleria) per habitant (recollida + tractament). Global i per trams de població. 2014-2021



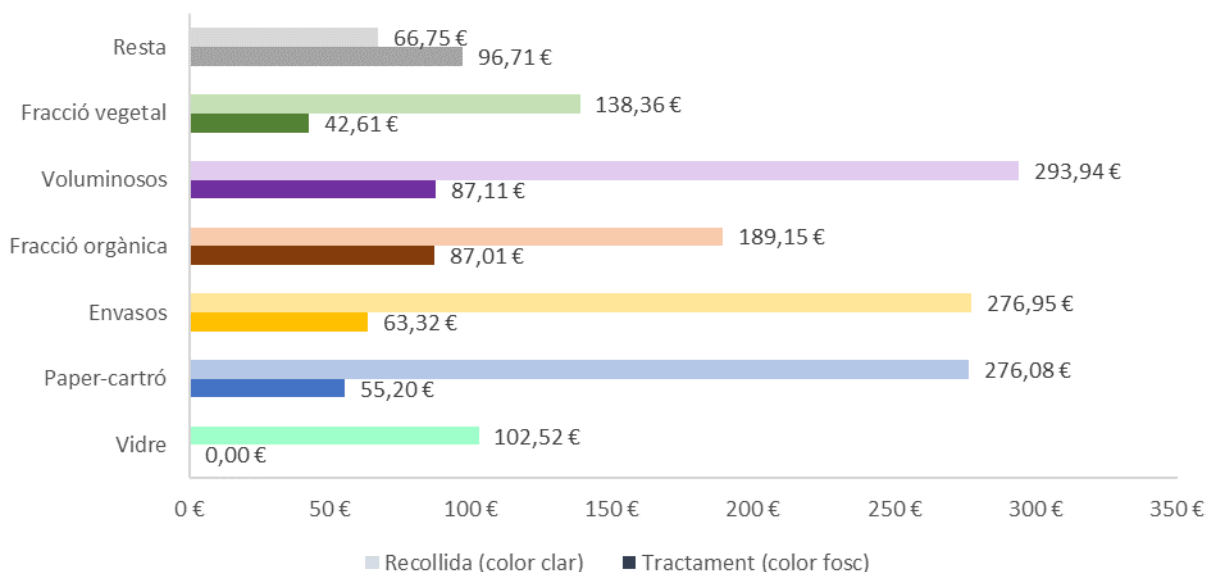
L'any 2021, la fracció que té una despesa més elevada de recollida i tractament per habitant és la resta (17,5 i 25,5 €, respectivament), seguida de la fracció orgànica (7,7 i 3,6 €), el paper-cartró (7,7 i 3,0 €), els envasos (5,7 i 2,1 €), els voluminosos (5,8 i 1,9 €), la fracció vegetal (1,8 i 0,2 €) i el vidre (només amb 1,9 € de cost de recollida). Com es pot observar a la gràfica la fracció resta és l'única que té un cost més elevat de tractament que de recollida, essent-ne el causant el cànon que es paga per aquest concepte amb l'objectiu de promoure la recollida selectiva.

Gràfica 27. Despesa corrent de gestió de residus (no inclou deixalleria) per habitant (recollida + tractament). Per fraccions. 2021



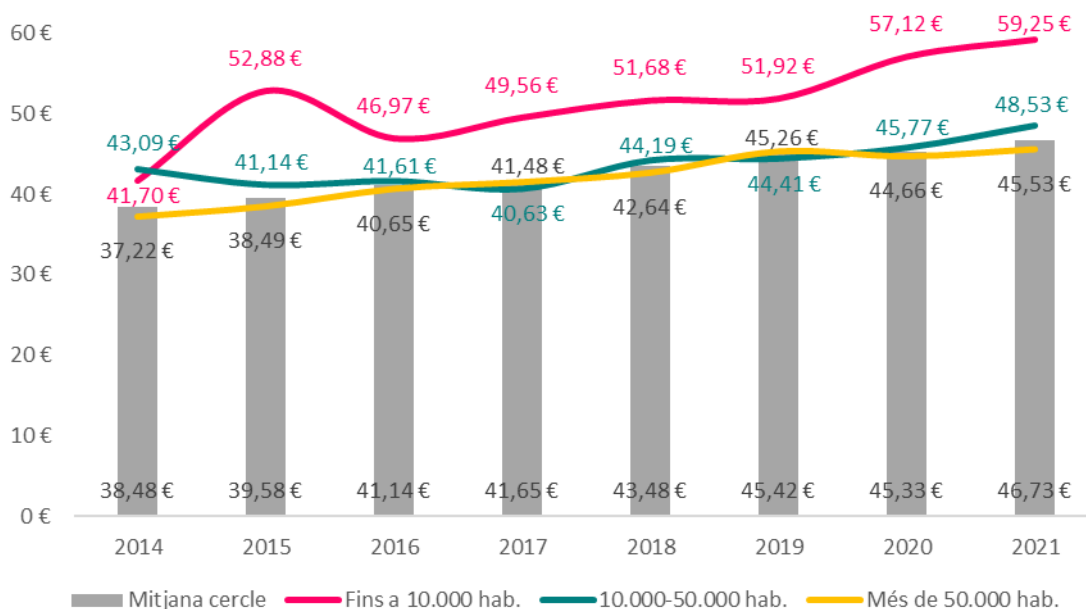
Analitzant la despesa de recollida i tractament per tona recollida, el material que té un cost més elevat són els voluminosos (293,9 i 87,1 €), seguida dels envasos (276,9 i 63,3 €) i el paper i cartró (276,1 i 55,2 €).

Gràfica 28. Despesa corrent de gestió de residus (no inclou deixalleria) per tona (recollida + tractament). Per fraccions. 2021



La **despesa corrent en recollida de residus per habitant** se situa l'any 2021 en 46,7 € de mitjana, amb un augment del 21,4% respecte l'any 2014 (amb una xifra de 38,5 €/habitant). Als municipis on més ha augmentat la despesa de recollida és en els menors de 10.000 habitants, essent-ne la implantació de recollides porta a porta la causa principal.

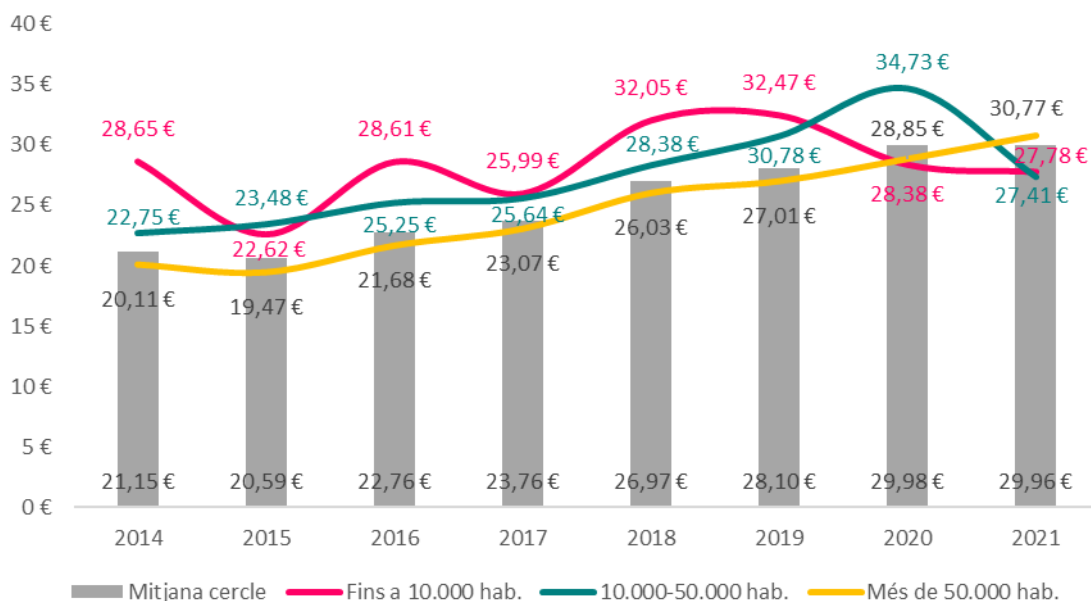
Gràfica 29. Despesa corrent en recollida de residus per habitant. Global i per trams de població. 2014-2021



L'augment els vuit darrers anys de les **despeses corrents en tractament i/o eliminació de residus per habitant** és del 41,7%. Als municipis menors de 10.000 habitants les despeses van oscil·lant però no es veu una tendència a l'augment, de fet la variació del període és d'una reducció del 3%. Als municipis entre 10.000 i 50.000 habitants es veu una tendència a l'augment exceptuant el darrer any, essent la variació del 20,5%. Als municipis de més de 50.000 habitants l'augment entre els vuit anys analitzats és del 53,0%, superant aquest 2021 la despesa del municipis de menor població per primera vegada.

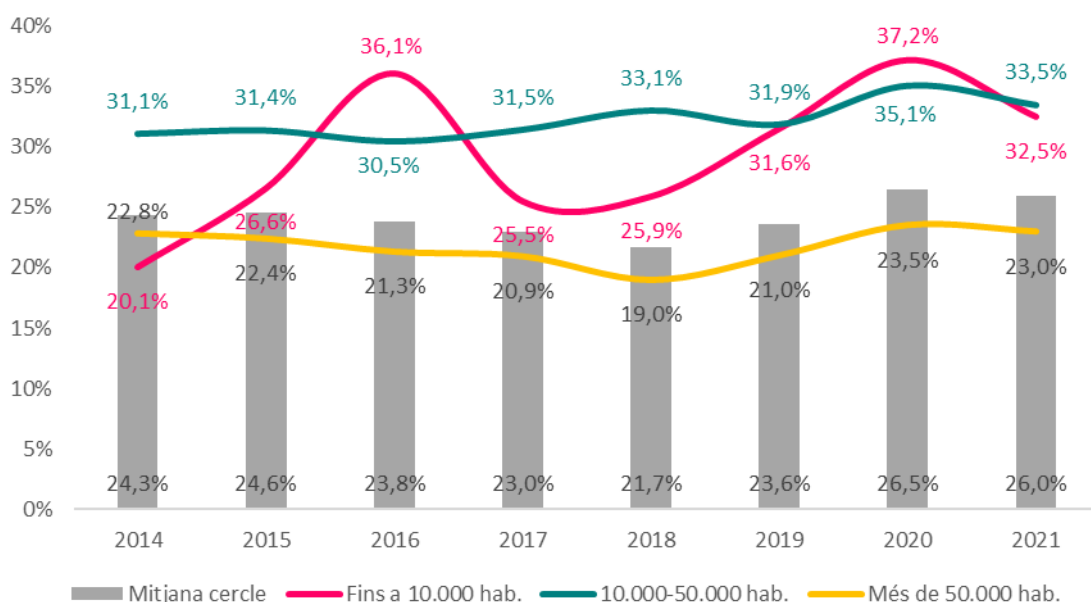
Augmenta un 41,7% en vuit anys la mitjana de les despeses en tractament i/o eliminació de residus.

Gràfica 30. Despeses corrents en tractament i/o eliminació de residus per habitant. Global i per trams de població. 2014-2021



Malgrat l'augment de 9,6 punts del **percentatge de recollida selectiva**, el **percentatge d'ingressos per recuperació selectiva sobre despesa en recollida de residus selectiva** s'ha mantingut bastant estable els darrers vuit anys, oscil·lant entre el 21,7 i el 26,5%. Aconsegueixen majors resultats els municipis menors de 50.000 habitants.

Gràfica 31. % d'ingressos per recuperació selectiva sobre despesa en recollida de residus selectiva. Global i per trams de població. 2014-2021

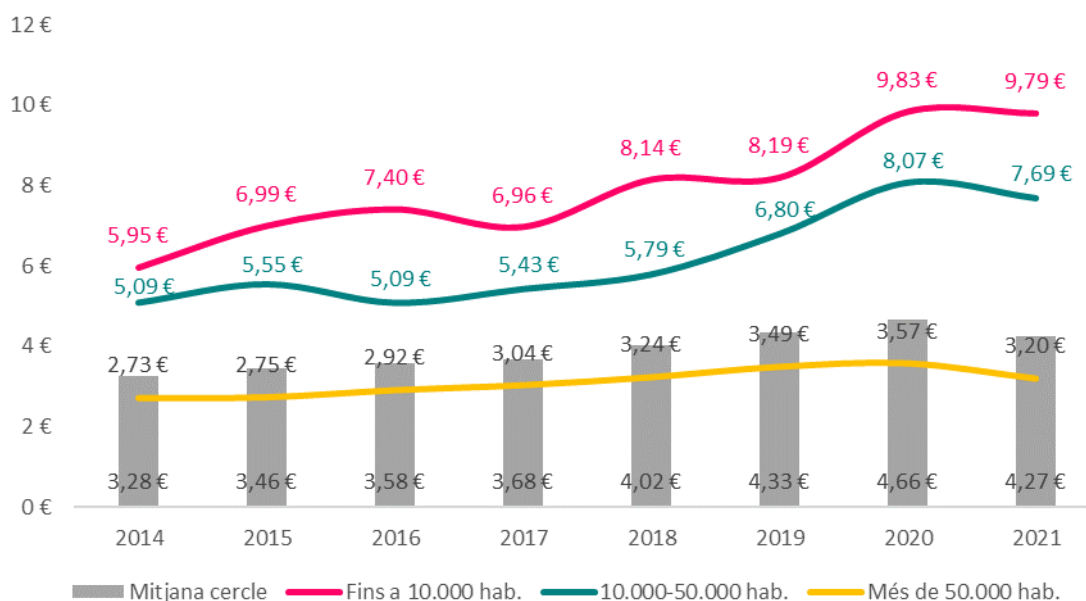


S'observa una gran diferència en **la despesa corrent en gestió de la deixalleria per habitant (servei i tractament)** segons el tram de població. Així l'any 2021 la despesa en els municipis de menys de 10.000 habitants (9,79 €) és 3,1 vegades la despesa dels municipis de més de 50.000 habitants (3,20 €).

Augment d'un 30,2% de la despesa corrent en gestió de la deixalleria per habitant els darrers vuit anys.

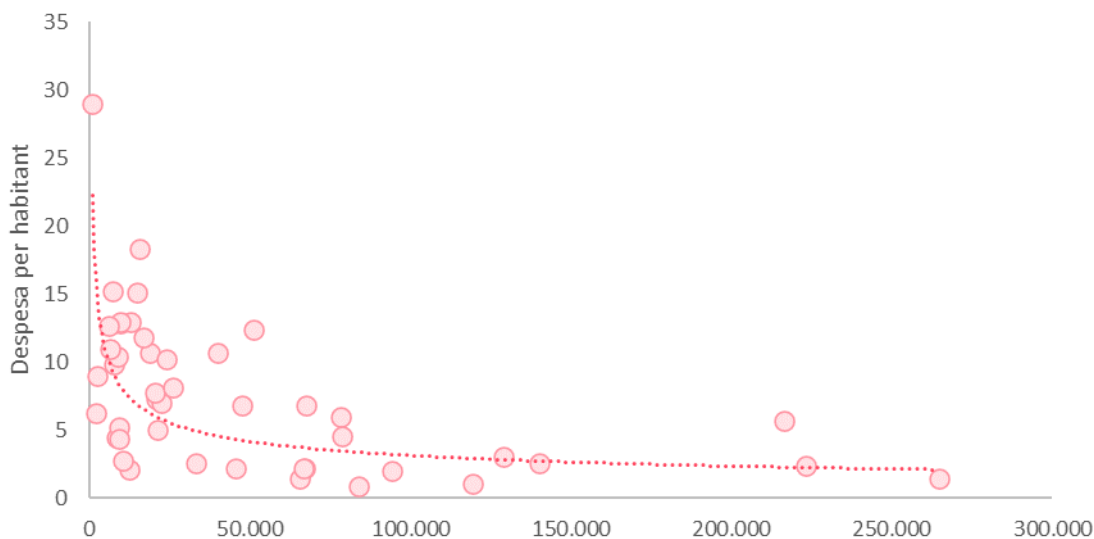
En municipis d'entre 10.000 i 50.000 habitants la despesa (7,69 €) és 2,4 vegades la despesa dels municipis de més de 50.000. En els darrers vuit anys hi ha un augment global de la despesa del 30,2%, en municipis de menys de 10.000 habitants l'augment és del 64,5%, en municipis entre 10.000 i 50.000 habitants és del 51,0% i en els municipis de més de 50.000 habitants del 17,2%.

Gràfica 32. Despesa corrent en gestió de la deixalleria per habitant (servei i tractament). Global i per trams de població. 2014-2021



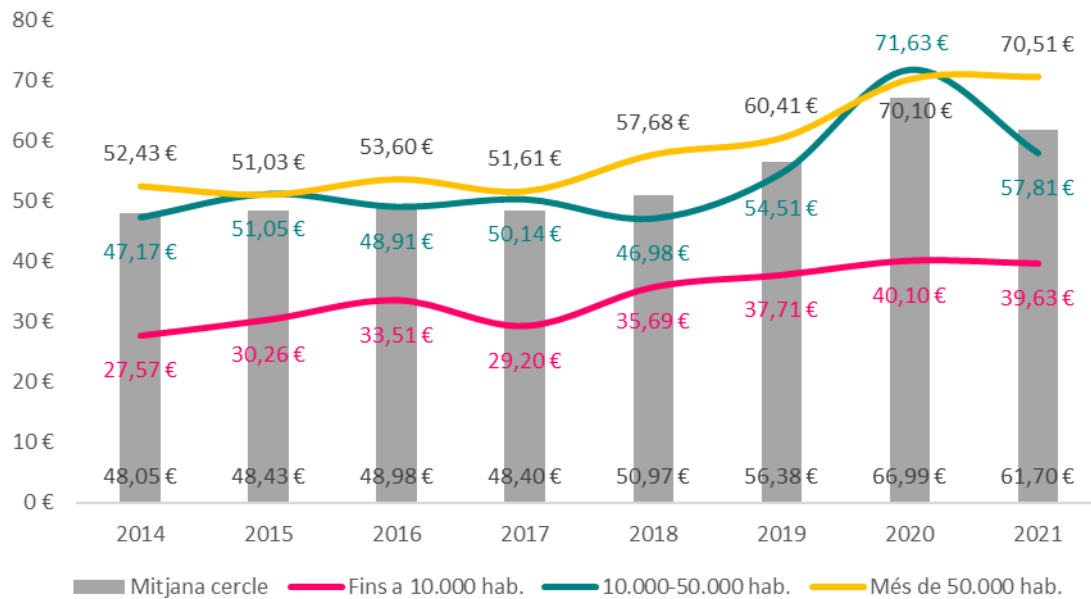
La gràfica de dispersió entre la despesa en gestió de la deixalleria per habitant obté una correlació entre aquestes dues variables, essent més econòmica en municipis de població elevada.

Gràfica 33. Relació entre la despesa corrent en gestió de la deixalleria per habitant (servei i tractament) i la població del municipi. 2021



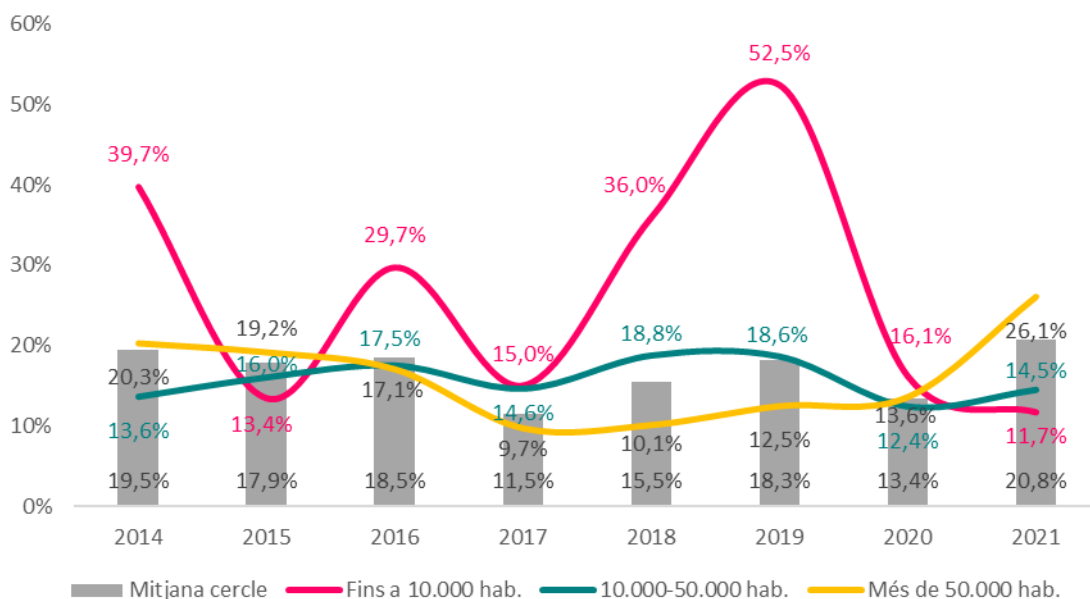
Si l'anàlisi de la **despesa en gestió de la deixalleria** es fa **per hora de servei**, les dades canvien de forma considerable, essent els municipis de més de 50.000 habitants els que presenten una mitjana més elevada de 70,51 €/habitant, als municipis d'entre 10.000 i 50.000 habitants és de 57,81 € i els municipis de menys de 10.000 habitants és de 39,63 €. L'increment en els darrers vuit anys ha estat més gran en els municipis de menys de 10.000 habitants amb un 43,7%, mentre la variació global és del 28,4% i la dels municipis més grans molt similar, del 22,6% per als d'entre 10.000 i 50.000 habitants i del 34,5% per als de més de 50.000 habitants.

Gràfica 34. Despesa en gestió de la deixalleria per hora de servei. Global i per trams de població. 2014-2021



El **percentatge d'autofinançament per taxes i preus públics de la deixalleria** pateix moltes oscil·lacions al llarg dels anys. En global la variació va des de l'11,5% fins al 20,8%. Aquestes oscil·lacions són molt més acusades en els cas dels municipis de menys de 10.000 habitants, amb variacions entre l'11,7% i el 52,5%.

Gràfica 35. % d'autofinançament per taxes i preus públics de la deixalleria. Global i per trams de població. 2014-2021



Per comparar els costos de les gestió dels residus entre el sistema de recollida porta a porta i la recollida en contenidors, s'ha treballat amb cinc indicadors. Per una banda s'ha calculat el percentatge d'ingressos per recuperació selectiva sobre el total de despesa de recollida. Els municipis que recullen porta a porta destinen la major part de la despesa a la recollida selectiva, ja que la resta només es recull un dia a la setmana o quinzenalment. En canvi, per la majoria de municipis que recullen en contenidor, la recollida de la resta és la part més elevada de la despesa (per més contenidors i més freqüències de recollida). Així, en municipis que recullen en contenidors, el percentatge d'ingressos per recuperació selectiva sobre despesa en recollida de residus selectiva és elevat perquè la despesa en recollida selectiva és menor, ja que té menys contenidors i menys freqüència de recollida selectiva. Fent el càlcul del percentatge d'ingressos sobre el total del cost de recollida, en els municipis que recullen en contenidors la mitjana és del 15,7% i en municipis que fan recollida porta a porta del 33,7%.

Tenint en compte la despesa en recollida de residus per habitant de cada sistema de recollida, 58,64 € en porta a porta i 46,09 € en contenidors, i aplicant el percentatge d'ingressos sobre la despesa en recollida, s'obté el cost efectiu de la recollida (38,91 €/habitant en porta a porta i 38,84 €/habitant en contenidors).

Es té en compte també la despesa de tractament i/o eliminació de residus que en municipis porta a porta és de 19,53 €/habitant i en municipis amb contenidors 30,33 €/habitant.

Finalment es compta la despesa en gestió de la deixalleria per habitant que és de 11,60 per als municipis porta a porta i de 4,02 € per als municipis en contenidors.

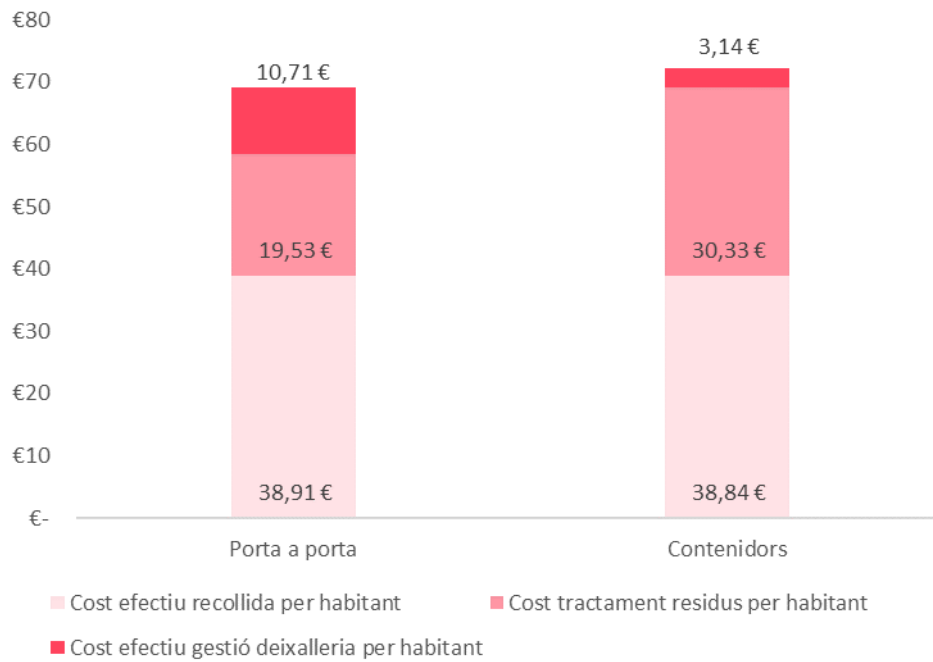
A aquesta despesa se li aplica el percentatge d'autofinançament per taxes i preus públics de la deixalleria que és del 7,7% en els municipis porta a porta i del 21,9% en els municipis amb contenidors. Així s'obté el cost efectiu de la deixalleria que és de 10,71 € per habitant en municipis porta a porta i de 3,14 € per habitant en municipis amb contenidors.

El cost (despesa menys ingressos) en recollida, tractament de residus i deixalleria és de mitjana de 69,15 € per habitant en recollida porta a porta i 72,31 € per habitant en contenidors.

Tenint en compte tots aquests indicadors, el cost de gestió del residus segons el model de recollida és:

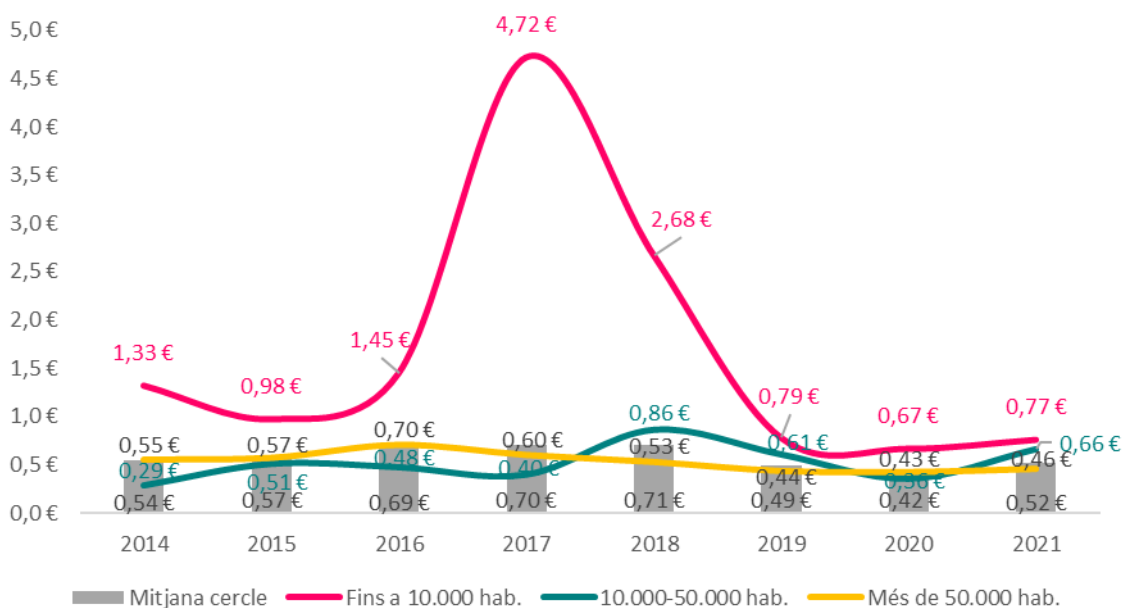
	Porta a porta	Contenidors
Despesa corrent en recollida de residus per habitant	58,64 €	46,09 €
% d'ingressos per recuperació selectiva sobre despesa en recollida de residus	33,6%	15,7%
Cost efectiu recollida residus per habitant	38,91 €	38,84 €
Despeses corrents en tractament i/o eliminació de residus per habitant	19,53 €	30,33 €
Despesa corrent en gestió de deixalleria per habitant	11,60 €	4,02 €
% d'autofinançament per taxes i preus públics de la deixalleria	7,7%	21,9%
Cost efectiu gestió deixalleria per habitant	10,71 €	3,14 €
Cost efectiu gestió residus per habitant	69,15 €	72,31 €

Gràfica 36. Cost efectiu (despeses menys ingressos) de la recollida i el tractament de residus. Porta a porta i contenidors. 2021



Les **despeses en campanyes de sensibilització per habitant** presenten una oscil·lació important any rere any. Així en global, la mitjana se situa entre els 0,49 i els 0,71 €. Per trams també oscil·la de forma considerable amb un pic de 4,72 € l'any 2017 en els municipis de menys de 10.000 habitants.

Gràfica 37. Despeses en campanyes de sensibilització per habitant. Global i per trams de població. 2014-2021



3. SERVEI DE NETEJA VIÀRIA

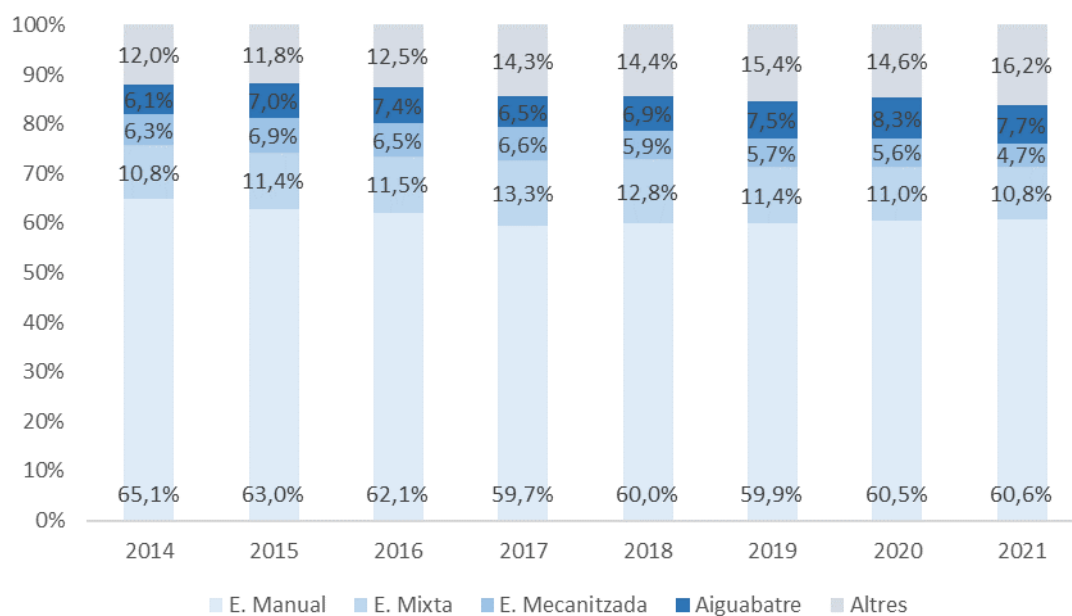
3.1. Principals indicadors d'estructura i de resultats

En aquest apartat es presenten els resultats dels principals indicadors d'estructura i resultats, estructurats segons l'accessibilitat dels usuaris al servei, l'impacte sobre el medi ambient i l'assoliment d'un servei de qualitat.

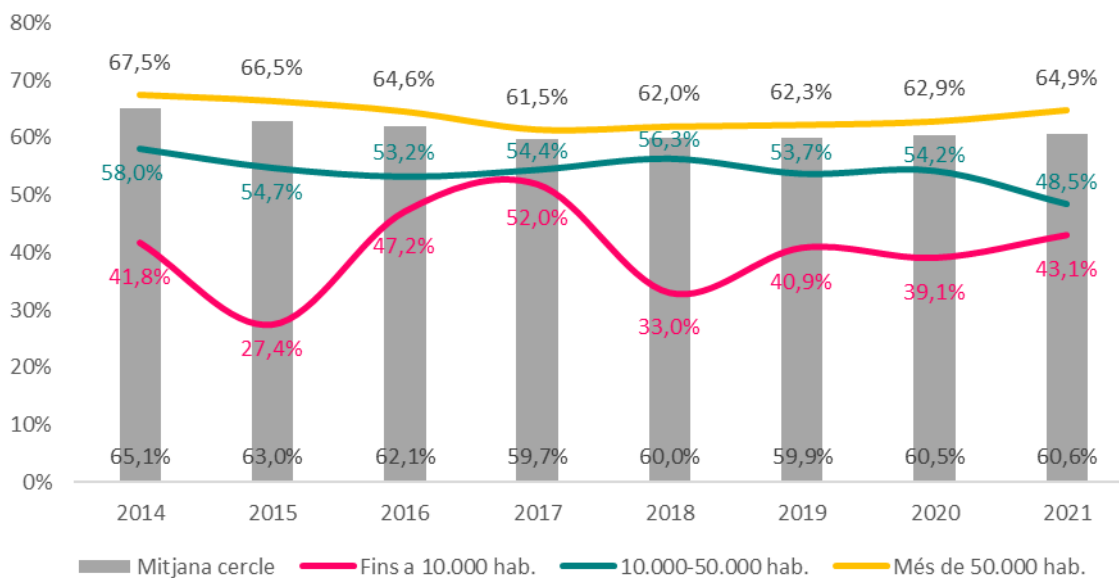
El servei de neteja viària està conformat per diverses **tipologies de servei**, l'anàlisi del **percentatge d'hores anuals** de cadascuna d'elles permet observar que la neteja manual és la majoritària a nivell global els darrers vuit anys, amb una oscil·lació d'entre el 59,7 i el 63,9% del total d'hores de servei. Per trams de població, els municipis de més de 50.000 habitants es manté durant tots els anys per sobre del 61,5%, en els municipis d'entre 10.000 i 50.000 habitants el percentatge oscil·la entre el 48,5% i el 58,0% i en els municipis de menys de 10.000 l'escombrada manual presenta xifres molt similars a l'escombrada amb maquinària (suma d'escombrada mixta i escombrada mecanitzada); fins i tot durant els anys 2018-2020 aquesta darrera és superior. El percentatge d'hores d'aiguabatre representa entre el 6,0% i el 8,3%. Aquesta darrera xifra es dona l'any 2020 en plena pandèmia i baixa lleugerament novament al 2021. Cal destacar l'augment progressiu del percentatge d'altres serveis no inclosos en els esmentats anteriorment i que inclou serveis molt diversos segons la tipologia de municipi (neteja d'escocells, neteja de marquesines, neteja de xiclets, neteja de platges...).

La neteja manual és la majoritària en els vuit anys analitzats, amb una mitjana el 2021 del 60,6% de les hores de servei.

Gràfica 38. d'hores de servei per tipologia. Global. 2014-2021

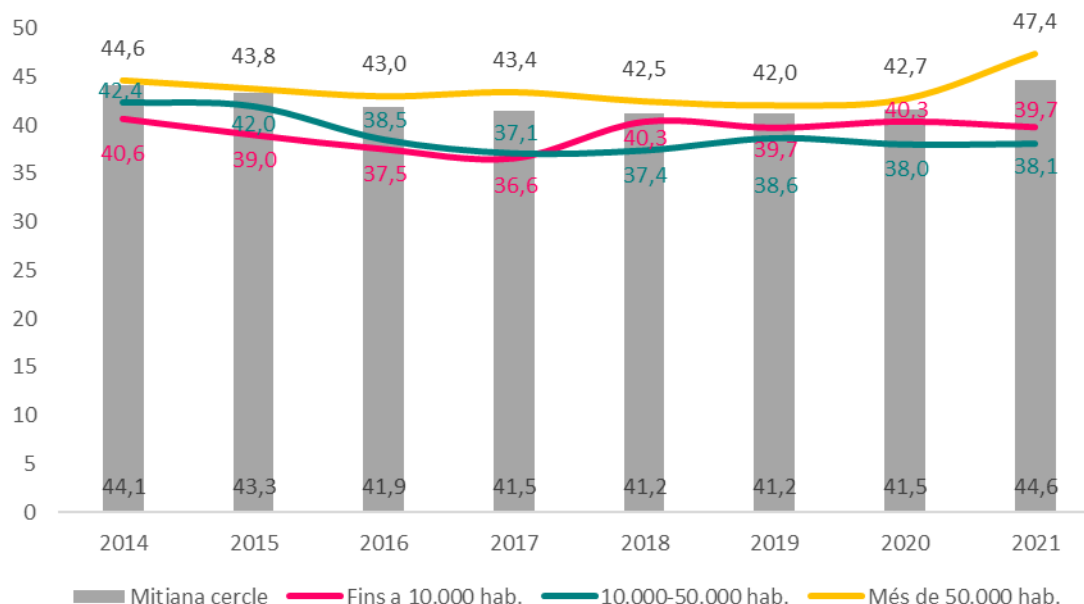


Gràfica 39. % d'hores d'escombrada manual. Global i per trams. 2014-2021



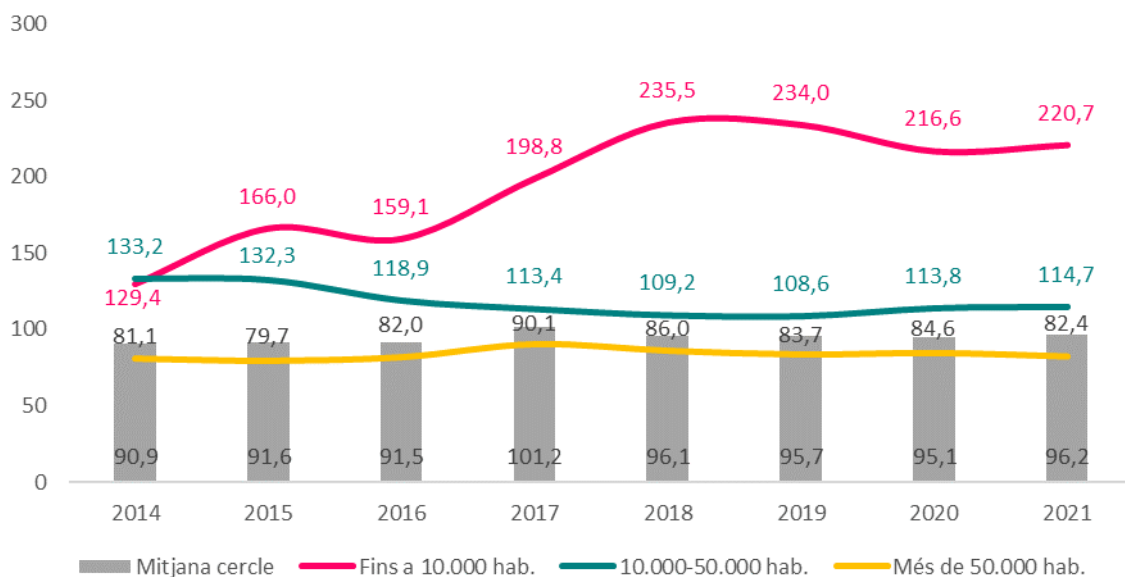
La quantitat de papereres s'analitza respecte el número d'habitants i també respecte la distància mitjana entre elles a partir dels metre lineals de servei de neteja viària. En el període entre 2014 i 2021 la mitjana del Cercle és d'entre 41,2 i 44,6 habitants per paperera, amb petites oscil·lacions al llarg dels anys analitzats. Per trams de població es pot observar que els municipis de més de 50.000 habitants estan lleugerament per sobre dels municipis amb menys població.

Gràfica 40. Habitants per paperera. Global i per trams de població. 2014-2021



Referent a la distribució de papereres al llarg dels carrers on es presta el servei de neteja viària s'observa que les dades són molt diferents segons els trams de població analitzats, atenent a la concentració de població al nucli urbà. Així l'any 2021 els municipis de més de 50.000 habitants tenen, de mitjana, una paperera cada 82,4 metres; els municipis entre 10.000 i 50.000 habitants la distància és de 114,7 metres i als municipis més petits de 10.000 habitants és de 220,7 metres. En perspectiva temporal sempre s'ha mantingut la diferència, tot i que als municipis de menys de 10.000 habitants hi ha hagut un augment dels metres lineals entre el 2014 i el 2018 i una posterior estabilització.

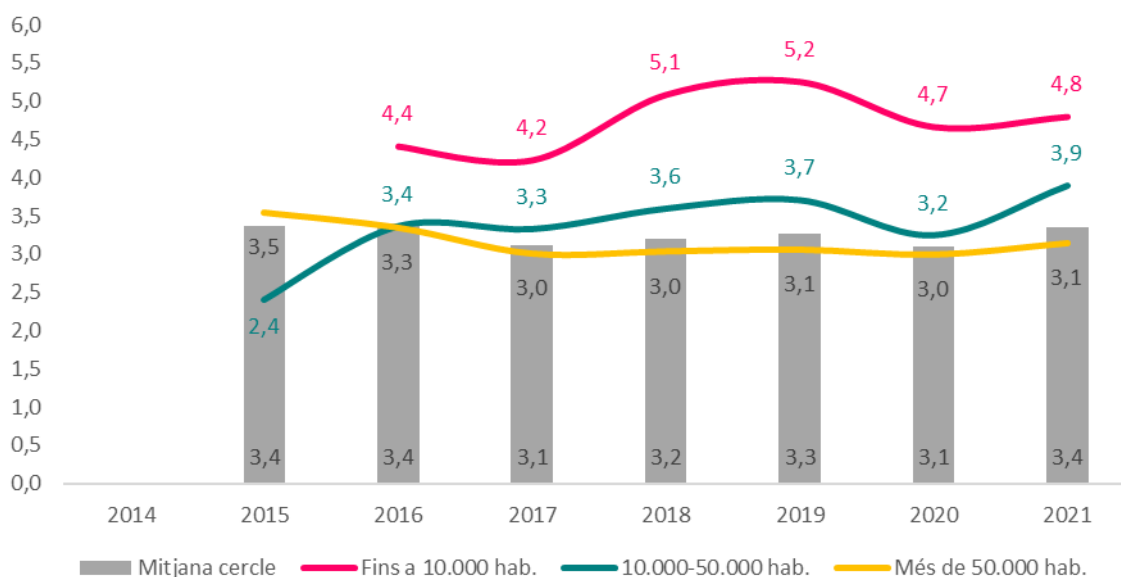
Gràfica 41. Metres lineals per paperera. Global i per trams de població. 2014-2021



Tal com s'ha pogut observar en el servei de recollida de residus, les emissions de gasos d'efecte hivernacle del servei de neteja viària, avaluades en tones de CO₂ per cada 1.000 habitants no s'aconsegueixen reduir, amb una mitjana global molt estable entre 3,1 i 3,4 els anys analitzats. Les emissions als municipis de menys de 10.000 habitants són superiors als municipis de més població i també presenten oscil·lacions més marcades. El fet que tinguin un percentatge més elevat de servei amb màquina implica un major ús de carburants. Als serveis de neteja viària s'hi van incorporant vehicles elèctrics amb més facilitat que al servei de recollida de residus perquè la maquinària sol ser de menor dimensió, en aquests casos a vegades és difícil aconseguir les dades del consum.

Al 2021 la mitjana de les emissions de CO₂ en neteja viària es va situar en 3,1 tones per cada 1.000 habitants.

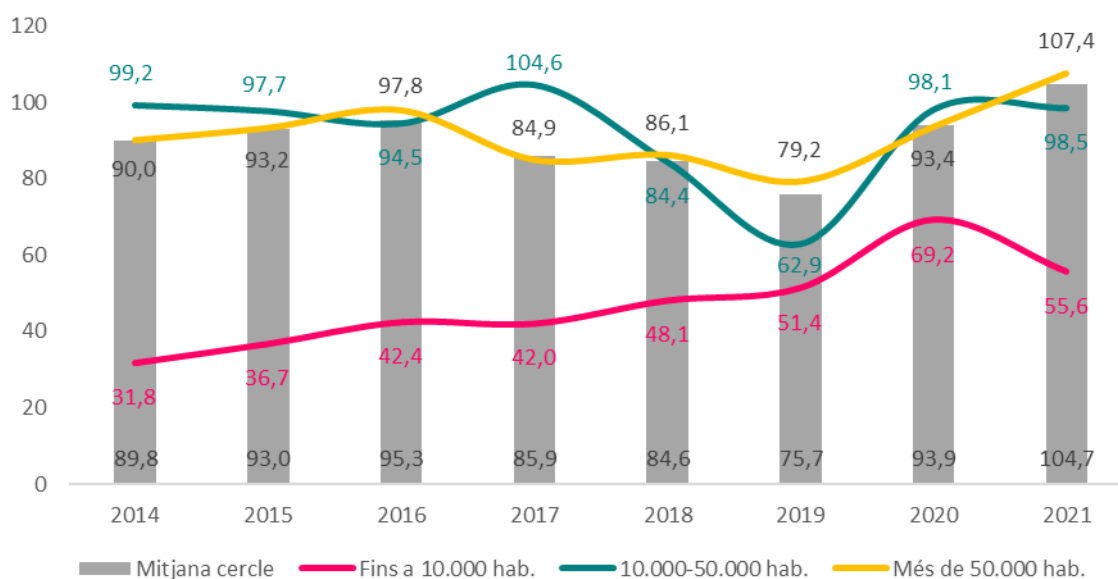
Gràfica 42. Tones d'emissions de CO2 per cada 1000 habitants. Global i per trams de població. 2014-2021



Els litres d'aigua consumits pel servei de neteja viària per habitant presenta el valor mitjà més elevat en l'any 2021 situant-se en 104,7 litres. L'any 2020, amb la pandèmia, van augmentar els tractaments amb aigua i l'any 2021 ha estat, en general, un any amb molt poca pluja fet que implica un major ús d'aigua per determinades neteges com poden ser excrements d'ocells, taques al terra... Per a l'adaptació al canvi climàtic es recomana remullar el terra els dies d'onada de calor fet que també faria augmentar l'ús d'aigua. Com es pot observar a la gràfica, els municipis de menys de 10.000 habitants tenen un consum d'aigua inferior als de població més gran, essent la mitjana de 2021 de 55,6 litres per habitant.

Al 2021 la mitjana de consum d'aigua per neteja viària es va situar en 104,7 litres per habitant.

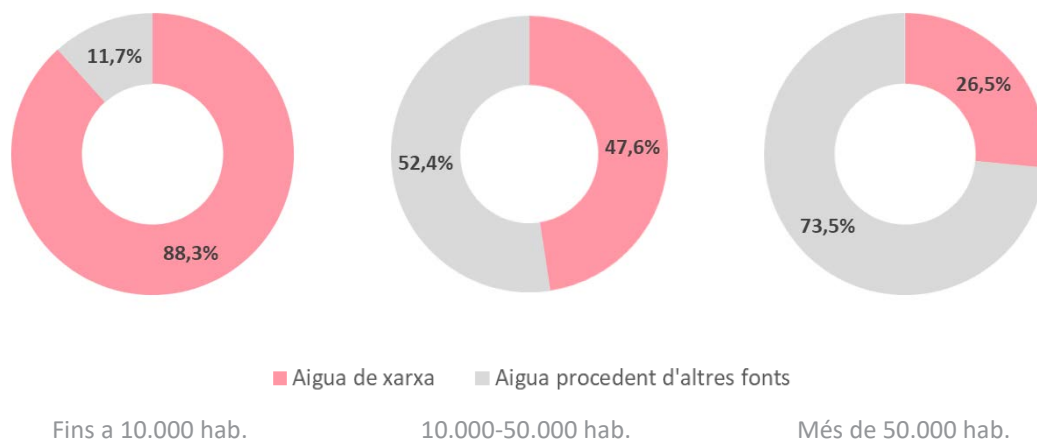
Gràfica 43. Litres d'aigua consumits pel servei de neteja viària per habitant. Global i per trams de població. 2014-2021



1 No hi ha dades d'emissions de CO2 per al 2014, i el 2015 no hi ha cap dels municipis inclosos dins del tram de fins a 10.000 habitants que en disposi.

El percentatge de litres d'aigua de xarxa consumits pel servei de neteja viària sobre el total del consum d'aigua és de mitjana el 30,6% i varia molt segons el tram de població. L'any 2021, als municipis de menys de 10.000 habitants suposa de mitjana el 88,3%, als municipis d'entre 10.000 i 50.000 habitants suposa el 47,6% i als municipis majors de 50.000 habitants el 26,5%.

Gràfica 44. Percentatge de litres d'aigua de xarxa consumits pel servei de neteja viària sobre el total del consum d'aigua. Per trams de població. 2021

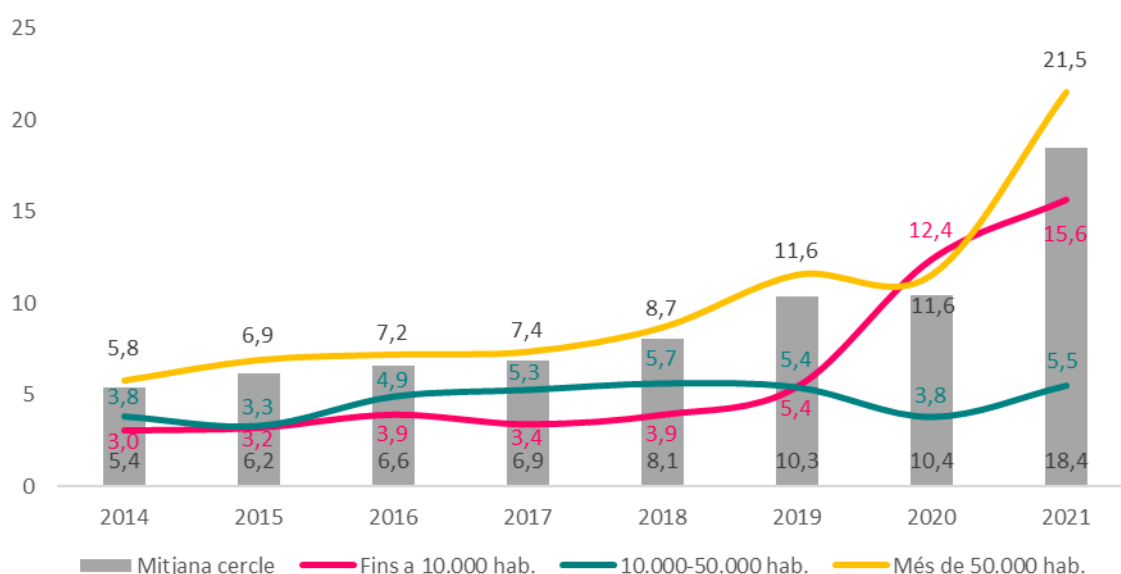


3.2. Principals indicadors de qualitat i civisme

En aquest apartat es presenten els resultats dels principals indicadors relatius a la qualitat del servei i al civisme dels usuaris.

Un dels indicadors que tenen els ens locals per conèixer la percepció de la ciutadania respecte el servei és el **número de peticions per cada 1.000** habitants que reben. Es tracta de queixes i suggeriments respecte el servei prestat. Els darrers vuit anys s'ha passat d'una mitjana global de 5,4 l'any 2014 a 18,4 l'any 2021. Sembla que aquest augment, més marcat en municipis de fins a 10.000 habitants i de més de 50.000 habitants, està més vinculada a la incorporació de noves tecnologies que faciliten el contacte entre la ciutadania i els ens locals que no pas amb la qualitat del propi servei.

Gràfica 45. Número de peticions per cada 1.000 habitants. 2014-2021

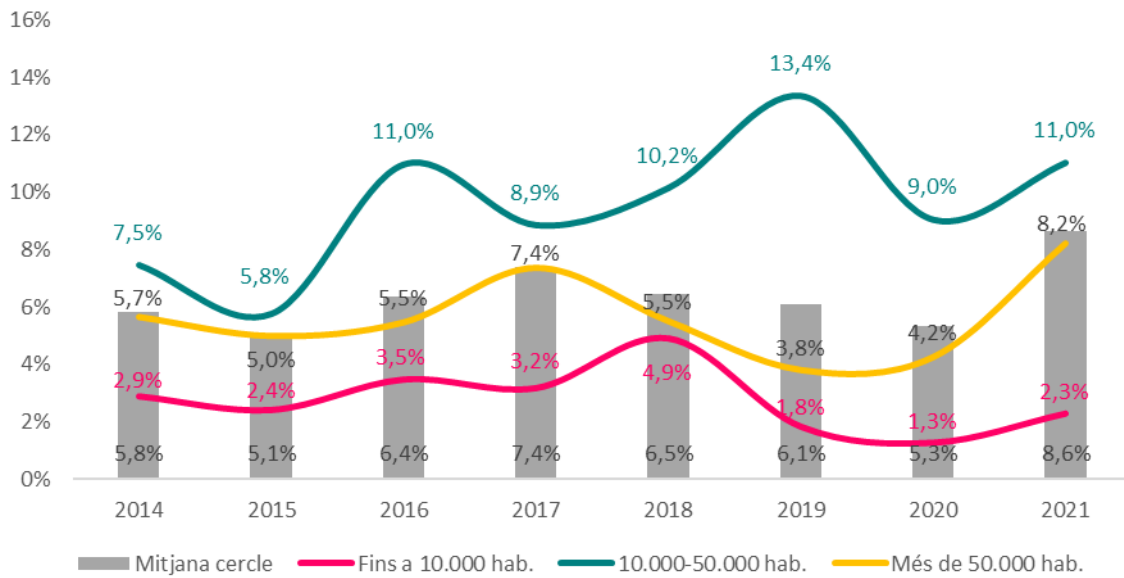


En el servei, l'incivisme s'analitza a través del **percentatge de papereres substituïdes per actes vandàlics sobre nombre total de papereres** i pel **percentatge d'hores del servei destinades a la neteja de façanes sobre el total d'hores del servei de neteja viària**. En perspectiva temporal la mitjana d'aquests indicadors presenta moltes oscil·lacions sense una tendència clara.

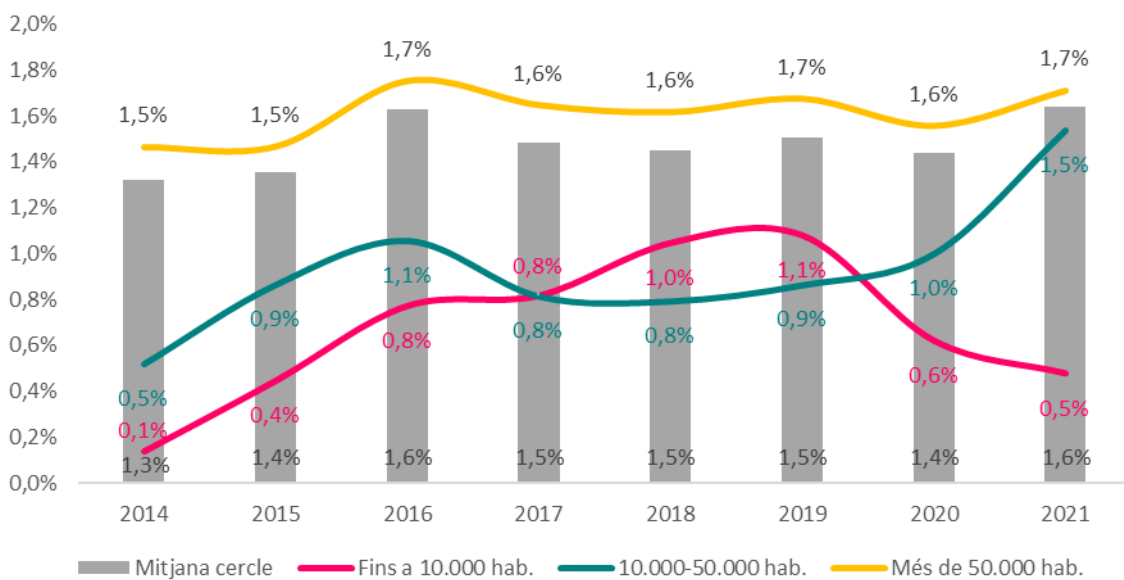
La mitjana de papereres substituïdes per actes vandàlics es situa l'any 2021 en el 8,6%, sent els municipis de menys de 10.000 habitants els que tenen menys substitucions (2,3 l'any 2021) .

En el cas de la neteja de façanes els municipis majors de 50.000 habitants tenen un percentatge més estable (entre l'1,5 i l'1,7%) que segurament correspon a unes hores de dedicació ja contractades específicament per a aquestes neteges.

Gràfica 46.% de papereres substituïdes per actes vandàlics sobre nombre total de papereres. Global i per trams. 2014-2021



Gràfica 47.% d'hores del servei destinades a la neteja de façanes sobre el total d'hores del servei de neteja viària. Global i per trams. 2014-2021

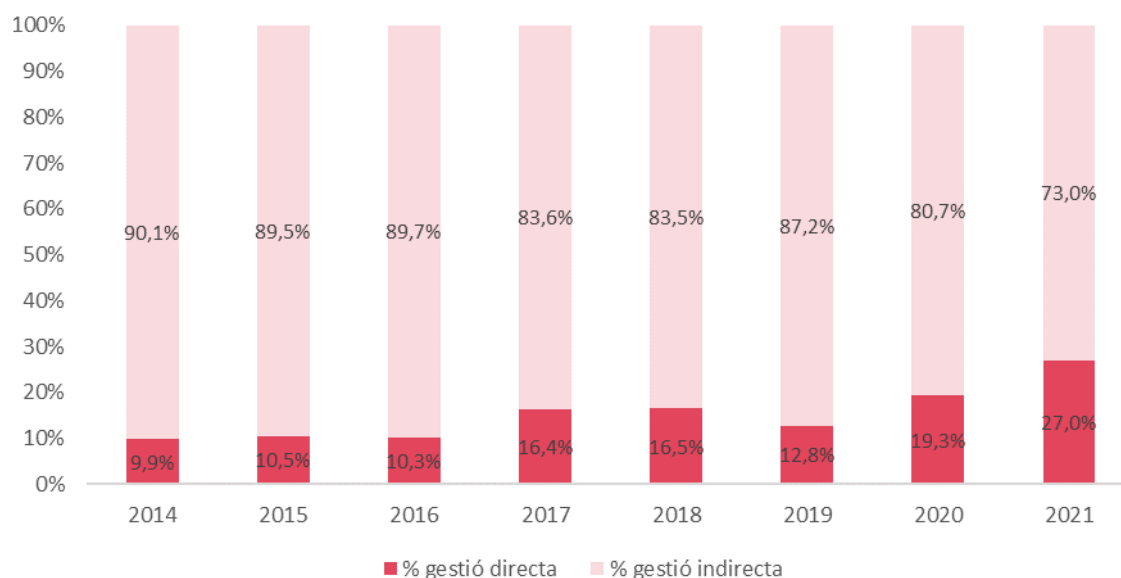


3.3. Principals indicadors d'organització i recursos humans

En aquest apartat es presenten els resultats dels principals indicadors relatius a la tipologia de gestió i als recursos humans del servei.

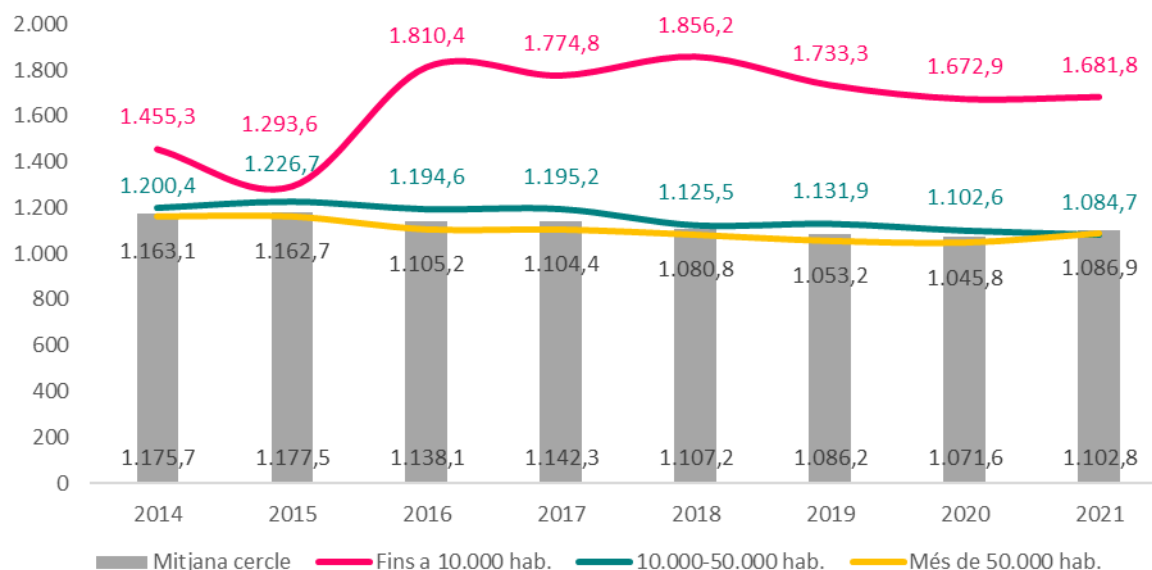
S'observa un augment en el percentatge de gestió directa del servei de neteja viària. En els darrers vuit anys hi ha hagut un increment de 17,1 punts percentuals, passant del 9,9% l'any 2014 al 27,0% l'any 2021, xifra molt similar al servei de recollida de residus.

Gràfica 48.% de gestió directa/indirecta. 2014-2021

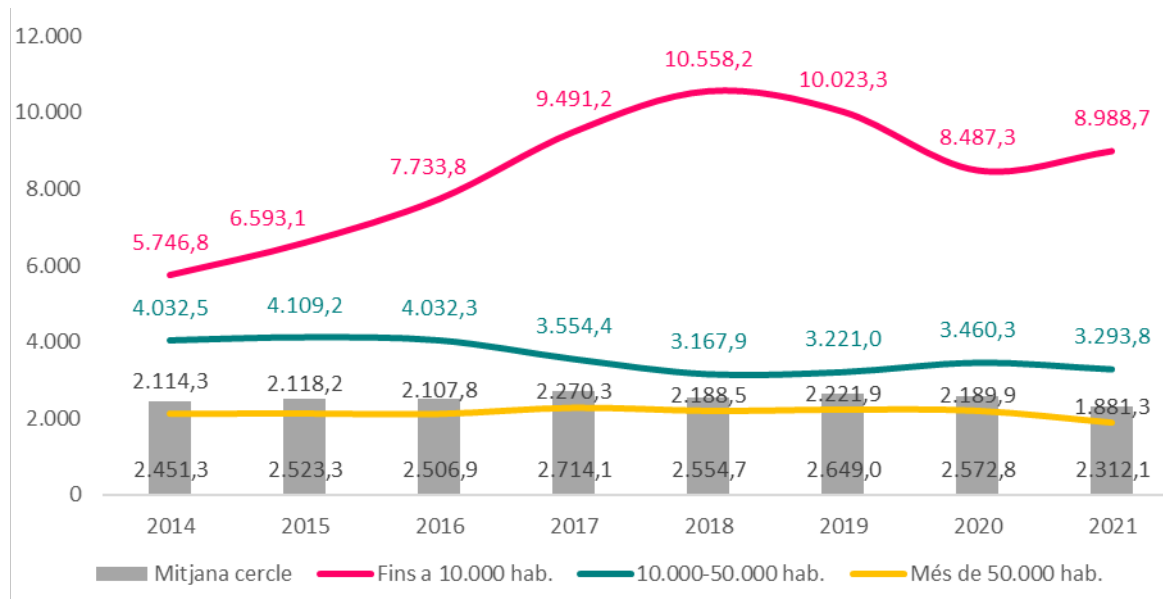


La càrrega sobre els treballadors s'analiza amb els indicadors d'**habitants per treballador del servei i metres lineals per treballador**. En ambdós casos les mitjanes es mantenen estables al llarg dels anys, situant-se l'any 2021 en 1.102,8 habitants i 2.312,15 metres lineals per treballador. En el cas dels municipis de menys de 10.000 habitants les mitjanes són molt superiors a les globals (especialment a partir de 2016). En aquests municipis les freqüències de pas solen ser menors i l'ús de maquinària major.

Gràfica 49. Habitants per treballador del servei. Global i per trams. 2014-2021

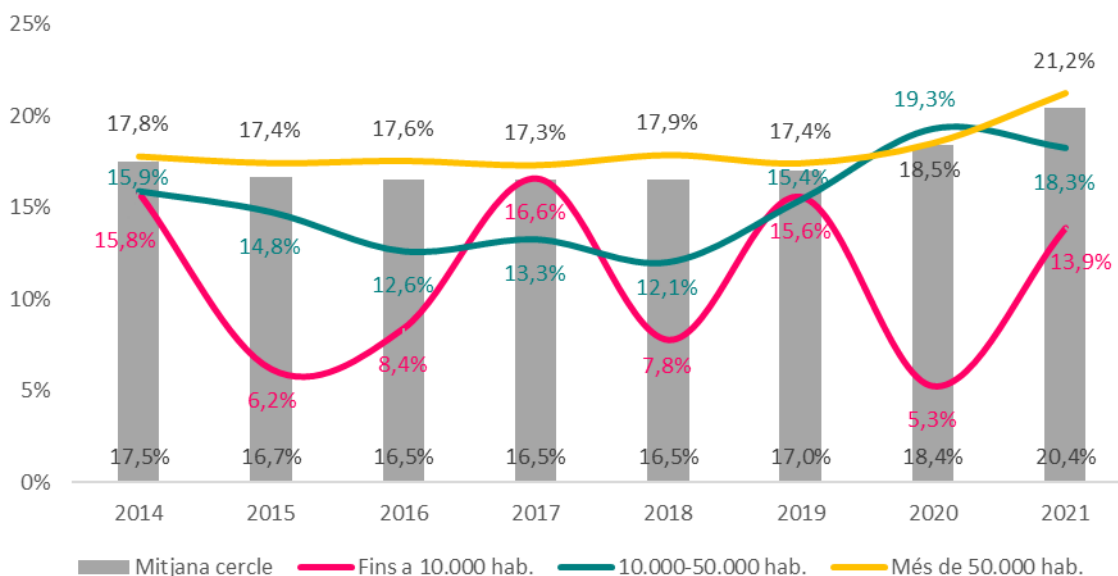


Gràfica 50. Metres lineals per treballador. Global i per trams. 2014-2021



En els darrers vuit anys, el percentatge de dones sobre el total de treballadors/es ha augmentat en global 2,9 punts, passant del 17,5% l'any 2014 al 20,4% l'any 2021. Els percentatges són més estables en municipis de més de 50.000 habitants on el número de treballadors/es és major. En canvi els municipis de menys de 10.000 habitants on hi ha menys treballadors/es el percentatge fluctua amb més facilitat.

Gràfica 51.% de dones sobre el total de treballadors. Global i per trams. 2014-2021

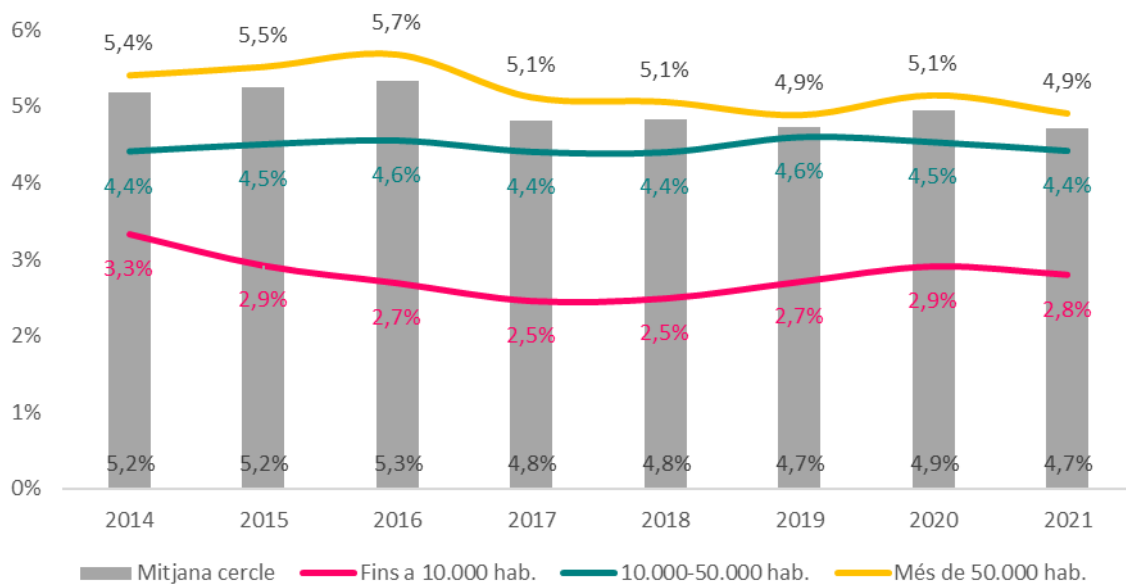


3.4. Principals indicadors econòmics

En aquest apartat es presenten els resultats dels principals indicadors relatius a les despeses vinculades al servei.

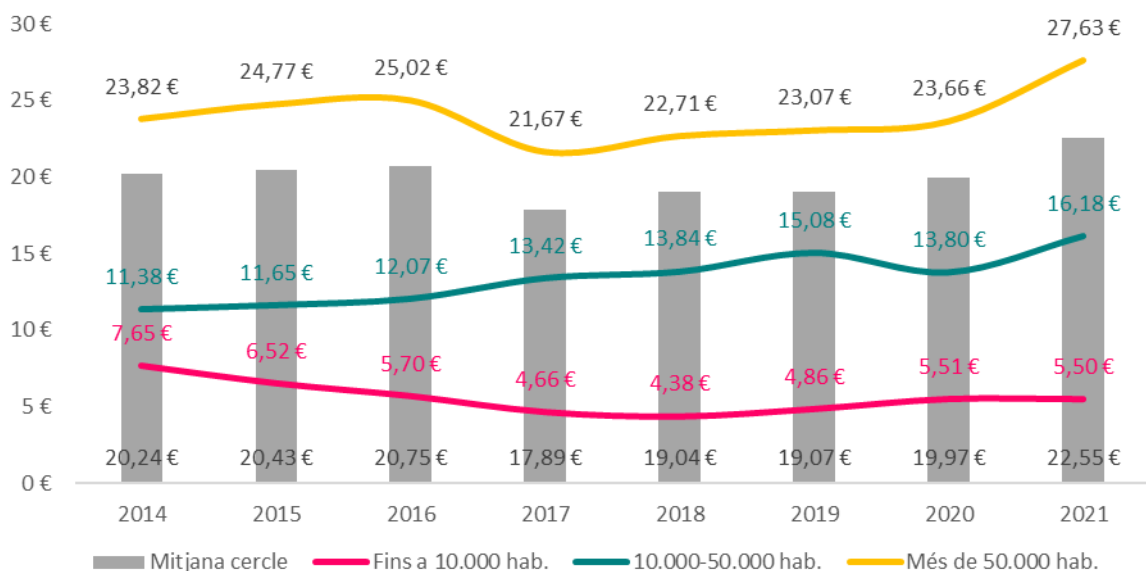
El **percentatge de la despesa sobre el pressupost corrent municipal** del servei de neteja viària oscil·la els darrers vuit anys entre el 4,7 i el 5,3%. El percentatge destinat per als municipis de més de 50.000 habitants sempre està per sobre dels municipis amb menys habitants i el dels municipis de menys de 10.000 habitants sempre està per sota.

Gràfica 52. % de la despesa sobre el pressupost corrent municipal. Global i per trams. 2014-2021



La mateixa proporció per trams de població es pot veure en l'indicador de **despesa corrent per metres lineals** de servei, on la mitjana global se situa l'any 2021 en 22,55 €, en municipis de fins a 10.000 habitants és de 5,50 €, en municipis entre 10.000 i 50.000 habitants de 16,18 € i en municipis de més de 50.000 habitants de 27,63 €.

Gràfica 53. Despesa corrent per metres lineals de servei. Global i per trams. 2014-2021



ANNEX 1. TAULES DE RESULTATS DELS INDICADORS DE RESIDUS. 2014-2021

Encàrrec polític

Àmbit	Indicador	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Ofertir un servei accessible als usuaris	Habitants per punt de recollida (Vidre)	264	254	248	233	230	225	232	235
	Habitants per punt de recollida (Paper-cartró)	266	254	243	229	225	221	228	232
	Habitants per punt de recollida (Envasos)	254	245	231	214	217	216	221	226
	Habitants per punt de recollida (Fracció orgànica)	172	174	178	168	180	187	192	206
	Habitants per punt de recollida (Resta)	151	152	155	147	160	164	172	185
	% d'utilització de la deixalleria	32,8%	33,8%	34,9%	42,1%	47,8%	48,2%	48,5%	50,5%
Reducir les emissions de CO ₂ del servei de recollida	Tones d'emissions de CO ₂ per cada 1000 habitants	6,1	6,5	6,5	6,6	7,5	7,8	6,9	7,0
Assolir uns nivells adequats de recollida selectiva	% recollit de cada fracció sobre el total generat (Vidre)	51,8%	51,3%	50,1%	51,6%	54,3%	57,0%	60,1%	59,5%
	% recollit de cada fracció sobre el total generat (Paper-cartró)	42,7%	43,9%	43,7%	45,5%	52,6%	59,5%	60,3%	59,7%
	% recollit de cada fracció sobre el total generat (Envasos)	43,2%	43,3%	42,8%	45,3%	50,9%	54,6%	59,9%	58,8%
	% recollit de cada fracció sobre el total generat (Fracció orgànica)	25,9%	25,4%	24,8%	26,0%	27,8%	28,9%	29,4%	27,2%
	Kg recollits per habitant i any (Vidre)	15,2	15,1	15,4	16,1	17,3	18,2	19,1	18,8
	Kg recollits per habitant i any (Paper-cartró)	18,8	19,4	20,1	21,3	25,2	28,6	28,8	28,3
	Kg recollits per habitant i any (Envasos)	14,3	14,3	14,8	15,9	18,3	19,6	21,4	20,9
	Kg recollits per habitant i any (Fracció orgànica (inclou autocompostatge))	37,1	36,5	37,1	39,6	43,4	45,0	45,6	42,0
	Kg recollits per habitant i any (Voluminosos)	11,6	13,3	14,5	18,5	19,5	19,0	20,1	19,7
	Kg recollits per habitant i any (Fracció vegetal)	-	-	6,7	8,2	8,0	8,3	8,9	9,5
	Kg recollits per habitant i any (Tèxtil)	-	-	-	-	-	-	-	2,1
	Kg recollits per habitant i any (Resta)	271,5	273,7	276,5	274,4	271,2	261,6	257,3	259,2
	Kg recollits per habitant i any (Deixalleria)	34,0	36,2	36,4	41,5	46,7	47,8	45,8	46,8
	% d'impropis (Envasos)	27,8%	29,8%	30,6%	30,5%	27,8%	24,5%	23,2%	23,2%
	% d'impropis (Fracció orgànica)	10,1%	10,3%	10,3%	9,9%	10,1%	8,8%	9,2%	8,2%

Usuari / Client

Àmbit	Indicador	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Oferir un servei de qualitat als ciutadans	Peticions per cada 1.000 habitants	5,4	5,1	8,2	5,8	9,7	12,3	15,6	15,9
Fomentar el civisme	% de contenidors cremats per actes vandàlics sobre el total de contenidors	1,6%	2,1%	2,7%	1,9%	1,6%	2,7%	2,2%	3,2%

Valors organitzatius / Recursos humans

Àmbit	Indicador	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Oferir un servei de qualitat (model de gestió)	Nombre de visites per treballador de la deixalleria	6.112,4	5.914,2	5.657,50	6.354,4	6.865,3	7.292,5	7.026,5	7.650,7
Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	% Gestió directa (Ajuntament, OOAA, Emp. Municipal, Mancomunitat, Consorci)	14,7%	16,1%	17,7%	24,4%	26,4%	23,6%	27,1%	27,5%
	% Gestió indirecta (concessió, altres...)	85,3%	83,9%	82,3%	75,6%	73,6%	76,4%	72,9%	72,5%
Promoure un clima laboral positiu per als treballadors	% d'hores de baixa sobre total d'hores laborals	6,0%	7,6%	7,4%	8,3%	8,9%	9,7%	11,7%	13,6%
Millorar les habilitats dels treballadors	Hores anuals de formació per treballador	7,9	7,3	9,1	6,7	6,7	7,2	4,8	7,5

Economia

Àmbit	Indicador	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Disposar dels recursos adequats	Despesa corrent en recollida de residus per habitant (no inclou deixalleria)	38,48	39,58	41,14	41,65	43,48	45,42	45,33	46,73
	Despesa corrent en tractament de residus (no inclou deixalleria) per habitant (Total)	21,15	20,59	22,76	23,76	26,97	28,10	29,98	29,96
	Despesa corrent de gestió de residus (no inclou deixalleria) per habitant (recollida + tractament)	59,84	59,67	64,29	66,51	72,22	75,15	76,69	79,17
	% del pressupost corrent municipal destinat a la recollida, tractament i/o eliminació de residus	7,4%	7,0%	7,6%	7,5%	7,9%	8,1%	8,5%	8,1%
	Despeses en campanyes de sensibilització per habitant	0,54	0,57	0,69	0,70	0,71	0,49	0,42	0,52
	Despesa corrent de gestió de la deixalleria per habitant (servei i tractament)	3,28	3,46	3,58	3,68	4,02	4,33	4,66	4,27
Despesa corrent en deixalleria per hora de servei		48,05	48,43	48,98	48,40	50,97	56,38	66,99	61,70
Finançar adequadament el servei	% d'autofinançament per taxes i preus públics de la recollida, tractament i/o eliminació de residus	104,3%	100,6%	107,6%	108,9%	98,8%	98,1%	98,2%	90,8%
	% d'ingressos per recuperació selectiva sobre despesa en recollida de residus selectiva	24,3%	24,6%	23,8%	23,0%	21,7%	23,6%	26,5%	26,0%
	% d'autofinançament per taxes i preus públics de la deixalleria	19,5%	17,9%	18,5%	11,5%	15,5%	18,3%	13,4%	20,8%

ANNEX 2. TAULES DE RESULTATS DELS INDICADORS DE NETEJA VIÀRIA. 2014-2021

Encàrrec polític

Àmbit	Indicador	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Ofedir un servei accessible als usuaris	Habitants per paperera	44,1	43,3	41,9	41,5	41,2	41,2	41,5	44,6
	Metres lineals per paperera	90,9	91,6	91,5	101,2	96,1	95,7	95,1	96,2
Reduir les emissions de CO ₂ del servei de recollida	Tones d'emissions de CO ₂ per cada 1.000 habitants	-	3,37	3,40	3,11	3,20	3,27	3,10	3,36
Promoure l'estalvi d'aigua	Litres d'aigua consumits pel servei de neteja viària per habitant	89,8	93,0	95,3	85,9	84,6	75,7	93,9	104,7
Assolir uns nivells adequats de qualitat en la neteja viària	% d'hores anuals segons la tipologia <i>E. Manual</i> sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	65,1%	63,0%	62,1%	59,7%	60,0%	59,9%	60,5%	60,6%
	% d'hores anuals segons la tipologia <i>E. Mixta</i> sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	10,8%	11,4%	11,5%	13,3%	12,8%	11,4%	11,0%	10,8%
	% d'hores anuals segons la tipologia <i>E. Mecanitzada</i> sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	6,3%	6,9%	6,5%	6,6%	5,9%	5,7%	5,6%	4,7%
	% d'hores anuals segons la tipologia <i>Aiguabatre</i> sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	6,1%	7,0%	7,4%	6,5%	6,9%	7,5%	8,3%	7,7%
	% d'hores anuals segons la tipologia <i>Altres</i> sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	12,0%	11,8%	12,5%	14,3%	14,4%	15,4%	14,6%	16,2%
	% d'hores anuals segons la tipologia <i>Total</i> sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Usuari / Client

Àmbit	Indicador	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Oferir un servei de qualitat als ciutadans	Peticions per cada 1.000 habitants	5,4	6,2	6,6	6,9	8,1	10,3	10,4	18,4
Fomentar el civisme	% d'hores de servei destinades a la neteja de façanes sobre el total d'hores de servei de neteja viària	1,3%	1,4%	1,6%	1,5%	1,5%	1,5%	1,4%	1,6%
	% de papereres substituïdes per actes vandàlics durant l'últim any respecte el total de papereres	5,8%	5,1%	6,4%	7,4%	6,5%	6,1%	5,3%	8,6%

Valors organitzatius / Recursos humans

Àmbit	Indicador	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Oferir un servei de qualitat (model de gestió)	Habitants per treballador del servei	1.175,7	1.177,5	1.138,1	1.142,3	1.107,2	1.086,2	1.071,6	1.102,8
	Metres lineals per treballador	2.451,3	2.523,3	2.506,9	2.714,1	2.554,7	2.649,0	2.572,8	2.312,1
Gestionar el servei amb les seves diverses formes de gestió	% Gestió directa (Ajuntament, OAAA, Emp. Municipal, Mancomunitat, Consorci)	9,9%	10,5%	10,3%	16,4%	16,5%	12,8%	19,3%	27,0%
	% Gestió indirecta (concessió, altres...)	90,1%	89,5%	89,7%	83,6%	83,5%	87,2%	80,7%	73,1%
Promoure la responsabilitat social	% de dones sobre el total de treballadors	17,5%	16,7%	16,5%	16,5%	16,5%	17,0%	18,4%	20,4%

Economia

Àmbit	Indicador	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Disposar dels recursos adequats	% de la despesa sobre el pressupost corrent municipal	5,2%	5,2%	5,3%	4,8%	4,8%	4,7%	4,9%	4,7%
Oferir el servei a uns costos unitaris adequats	Despesa corrent en neteja viària per metre lineal	20,24	20,43	20,75	17,89	19,04	19,07	19,97	22,55

4. RELATORIA DE LA DINÀMICA “UN PROBLEMA, UNA SOLUCIÓ”

Taller de Millora dels Cercles de Comparació Intermunicipal de Gestió de Residus i Neteja Viària de la Diputació de Barcelona

Objectiu de la dinàmica:

Generar propostes de millora dels serveis de recollida i tractament de residus i de neteja viària entre els ens locals participants.

Assistents:

En total hi va haver **48 assistents**, 40 tècniques i tècnics municipals i 8 persones de l'organització (5 tècniques i tècnics de la Diputació de Barcelona, 3 consultores)

Els serveis de gestió de residus i neteja viària representats procedien dels següents ens locals:

Barberà del Vallès	Matadepera	Santmenat
Cardedeu	Mataró	Terrassa
Castelldefels	Mollet del Vallès	Tiana
Centelles	Montmeló	Torrelles de Llobregat
Gavà	Montornès del Vallès	Ullastrell
L'Hospitalet de Llobregat	El Prat de Llobregat	Vacarisses
Lleida	Rubí	Vic
Lliçà d'Amunt	Sabadell	Vilafranca del Penedès
Mancomunitat del Cardener	Sant Boi de Llobregat	Vilassar de Dalt
Mancomunitat La Plana	Sant Cugat del Vallès	Vilassar de Mar
El Masnou	Santa Perpètua de Mogoda	

Metodologia:

Es van organitzar dues sessions de treball en funció del volum de població de l'ens local, en una d'elles la dinàmica es va fer en un sol grup i a l'altra es va fer en dos grups pel fet de tenir una major assistència.

Cada representant va formalitzar individualment una o dues **preguntes sobre com resoldre algun aspecte determinat que els preocupa dels seu servei**. Per ordre, aquells municipis que hi podien donar resposta oferien la seva visió i experiència, sempre des d'un punt de vista pràctic, de com havien resolt des del seu servei el problema plantejat.

A nivell de relatoria, s'han agrupat les diferents qüestions plantejades pels tres grups en funció de grans temes o preguntes. No es fa cap distinció en funció de la taula on es va tractar la pregunta i s'han agrupat les respostes als temes plantejats. Algun municipi no van plantejar cap qüestió perquè era reincident amb d'altres que havien sortit prèviament. Les respostes a les qüestions plantejades no identifiquen l'ens local.

QÜESTIONS SOBRE MODEL DE GESTIO DE LA RECOLLIDA DE RESIDUS

Hi ha experiències recents en contenidors tancats amb control d'usuari?

En contenidors tancats, cal acotar els dies i horaris d'obertura i els contenidors que es poden obrir?

Quin model de recollida de restes vegetals hi ha implantat als diversos municipis?

Com s'ha de fer la recollida comercial si s'implanta el sistema de contenidors tancats?

Hi ha diversos municipis amb implantacions molt recents i d'altres ho tenen previst tancar els contenidors amb control d'usuari a curt termini.

Els **contenidors que s'han tancat són els de fracció orgànica, resta i envasos** (en un cas el multiproducte que recull conjuntament envasos i paper-cartró). **La resta es pot obrir dues vegades per setmana** (si es generen bolquers, sorres de gat o excrements de gos es disposa de permís especial per obrir-lo cada dia).

En el moment d'implantar la recollida en contenidors tancats, cal preveure un **pla de xoc per recollir els desbordaments**.

Es disposa de **resultats dels sis primers mesos: es triplica la recollida de fracció orgànica i es redueix a la meitat la recollida de resta**. No es tenen dades d'impropis del material recollit al contenidor d'envasos o multiproducte. També **es redueix la quantitat de residus totals recollits**.

Es planteja la necessitat **d'acotar els dies i els horaris en què els ciutadans podran obrir cada contenidor, i les àrees de contenidors disponibles**. Alguns municipis plantegen que el fet de limitar les àrees que es podran utilitzar a, per exemple, **2 àrees properes al domicili**, permetrà, si en una zona hi ha problemes, **acotar els esforços de comunicació** als usuaris potencials d'aquelles àrees. **Acotar els horaris** permetrà limitar les hores en què es poden dipositar determinats residus, pensant per exemple en llençar vidre en horari nocturn. El fet d'acotar quines illes de contenidors es poden fer servir també permet **distribuir millor els residus als contenidors**.

En un dels municipis es realitza **recollida amb illes mòbils amb contenidors tancats** al centre urbà. Els ciutadans disposen d'un calendari de recollida, en horari de 19h a 9h, amb recollides de les diferents fraccions en dies diferents. Amb aquest sistema de recollida se situen en aproximadament un 80% de recollida selectiva.

Cal un **esforç molt important en educació ambiental** perquè el canvi de model s'implanti bé.

Cal tenir present que un canvi de model implica un **augment en la feina dels tècnics municipals**. A vegades s'inverteix molt en tecnologia i poc en personal d'**implantació i control**.

El sistema **genera moltes dades que després són difícils de processar**. Es comenta la necessitat d'acotar les dades que generen els sistemes informàtics de control. Poder demanar a les empreses que subministren la tecnologia les dades que es necessiten per no haver d'analitzar amb fulls de càlcul milers de dades per obtenir els resultats necessaris per al bon funcionament del sistema. Com que l'aplicació d'aquests sistemes és molt recent es fa difícil acotar les dades necessàries. Cal tenir en compte, a part, els costos de manteniment dels programes, i s'apunta la necessitat de poder disposar d'un programa que permeti controlar tant la recollida de residus com la neteja viària.

Donat el fet que en un termini curt caldrà implantar el pagament per generació de la taxa de residus, s'està **analitzant com es pot repercutir la participació de la ciutadania en l'obertura dels contenidors a la taxa**. Per detectar l'ús real dels habitatges s'està fent servir el consum d'aigua. **Cal un any per anar analitzant les dades i afinar els paràmetres que es faran servir per al pagament per generació**. Imprescindible que es tingui garantia de la robustesa de les dades.

A qui no té un ús dels contenidors com seria esperable, se'ls ha enviat carta demanant explicacions.

Un dels municipis està valorant utilitzar adhesius amb codis de barres o QR per posar a les bosses dels residus. Així es pot controlar què dipositen els usuaris dins el contenidor tancat. Les inspeccions es farien descarregant el contingut del contenidor i comparant les dades d'obertura dels contenidors i els codis de les bosses.

Es proposa reforçar en positiu que faci un bon ús dels sistema de contenidors tancats, per exemple sortejant premis entre els qui tenen una correcta participació o amb bonificacions molt elevades.

Cal preveure visites a **grans generadors** per gestionar una **recollida específica** dels seus residus i evitar que col·lapsin els contenidors.

En el cas dels **establiments comercials que no facin bé la recollida** de residus és important **primer fer avisos** oficials des de l'Ajuntament. Després és important tenir la policia local i els serveis jurídics a punt per poder generar sancions. Preparar **un dossier per cada cas** amb informació dels dies que se'ls ha visitat, avisos que se'ls ha fet arribar... Els **servei d'inspecció aixeca acta** i els serveis tècnics de l'Ajuntament proposen la **sanció atenent a l'ordenança municipal** vigent.

QÜESTIONS SOBRE LA RECOLLIDA DE RESTES VEGETALS, ROBA, REUTILITZACIÓ DE MOBLES...

Quins models de recollida de restes vegetals s'estan utilitzant?

Quins models de recollida de voluminosos funcionen millor: recollida concertada al carrer, al vestíbul, empresa de reinserció...?

Com es pot treure a concurs la recollida de roba?

La recollida de restes vegetals és molt diversa en funció del municipi: recollida en piles (per branques i recollit amb pop), bosses de plàstic (ara es vol anar reduint l'ús de plàstic), saques reutilitzables, en contenidors (no va massa bé per recollida de branques)... Als municipis que en generen poca, demanen que ho tallin i ho dipositin al contenidor de la fracció orgànica (no compta com a impropí). Normalment la recollida és per sectors i dies concrets de la setmana i/o amb trucada prèvia.

En general **costa molt que els ciutadans concertin dia i hora de recollida dels residus voluminosos**, i el servei de neteja viària n'acaba recollint molts del carrer que s'han deixat sense concertar la recollida. La recuperació dels voluminosos recollits es considera molt important.

Un dels municipis fa la recollida de voluminosos amb una **empresa de reinserció**, i es tracta d'una **recollida concertada dins de l'habitatge**. S'està recollint amb aquest sistema més del 60% dels voluminosos que es generen. L'empresa fa la recollida i **recupera el que es pot aprofitar**, i la resta es diposita a la deixalleria. Es planteja la necessitat de **posar límits en la recollida**, per tal que els treballadors no es vegin obligats a buidar pisos sencers.

En un altre municipi la recollida de voluminosos es fa per barris. **Cada barri té un dia assignat**, i tot i que en general es recullen voluminosos a tot el municipi, han detectat que al barri que li toca la recollida n'hi ha més quantitat.

En un termini breu la **recollida de tèxtil no es podrà fer via conveni** com actualment sinó que haurà de ser via contracte on el 50% haurà de ser d'inserció laboral. Es planteja si es podrà arribar a fer un **concurs a cost zero** per a la recollida de residu tèxtil. Aleshores caldria valorar les millores: campanyes de comunicació, número de bons socials per roba reutilitzable per a serveis socials...

Si cal recollir **tota la roba** (també la que no està en bon estat) a les entitats ja **no els sortirà rentable** la recollida.

QÜESTIONS SOBRE RECOLLIDA A LA INDÚSTRIA I ALS GRANS PRODUCTORS

Com s'està gestionant la recollida de residus a la indústria?

Com es poden gestionar els residus de les fruïteries?

A partir d'una certa quantitat de residus generats, encara el material sigui correcte, **no s'hauria de considerar assimilable a domèstic**.

Hi ha municipis que tenen sistema de pesatge de contenidors i que fan **pagar a la indústria si passen d'uns mínims**. Si fan gestió pròpia dels residus ho han de justificar a l'Ajuntament cada any.

Les fruïteries generen una gran quantitat de caixes de cartró, així com caixes de plàstic dur i de fusta. Alguns municipis recullen aquests residus de forma diferenciada però dins del circuit de recollida dels residus comercials. En algun cas les caixes de porexpan, les de fusta petites (com les caixes de maduixes) i les de plàstic les recullen dins la fracció envasos.

QUESTIONS SOBRE LA IMPLANTACIÓ DE PAGAMENT PER GENERACIÓ A LA TAXA DE RESIDUS

Com s'incorporen les deixalleries i les àrees d'emergència al pagament per generació?

Són fiables les dades que s'obtenen amb cubells i contenidors amb sistemes d'identificació d'usuari de cara al pagament per generació?

Com aconseguir que el padró d'habitants i comerços sigui robust i fiable per a la implantació del pagament per generació?

Quin concepte és millor utilitzar a l'hora de calcular la nova taxa?

Hi ha **molta diversitat de la gestió d'entrades** de residus a les diferents deixalleries. Hi ha municipis que tenen límits a les quantitats/volums entrats, altres tenen ordenances que regulen el pagament segons les quantitats entrades, alguns a partir d'un quantitat màxima gratuïta, alguns només paguen per tot el què entren els comerços...

El repte és disposar de **bàscules grans i petites** que permetin pesar els residus aportats (segons la seva magnitud) sense que es produeixin **cues entre els usuaris**.

A les **àrees d'emergència** en la recollida porta a porta es pot controlar qui entra (si l'accés és restringit amb control d'usuari) però per **controlar què aporten** caldria tancar també els contenidors.

Referent a la fiabilitat de les dades s'observa que en general és difícil que les empreses que fan la recollida entenguin que **és bàsic fer totes les lectures dels cubells/contenidors**. Si no estava al contracte inicial els implica un increment de temps. Sembla que la falta de lectures en la recollida té l'origen més en els treballadors i no tant en la tecnologia.

Cal que les **canelleres tinguin autonomia per a tota la jornada laboral** i als plecs cal especificar que les empreses han de tenir canelleres de recanvi en cas que deixin de funcionar.

De forma general, els **cubells amb control d'usuari s'associen als habitatges**. Si s'associen a persones i hi ha un canvi de residència pot haver-hi problemes en el pagament per generació de llogaters ja que qui paga la taxa de residus és el propietari de l'immoble.

Es reflexiona sobre si subministrar cubells o targetes d'obertura de contenidors a **persones que ocupen un habitatge** pot portar problemes legals. En general tots els municipis **els faciliten el material perquè puguin reciclar** correctament.

Des dels serveis de **Medi Ambient de Diputació de Barcelona i l'Agència de Residus s'està treballant amb l'Organisme de Gestió Tributària** per definir les dades que haurien de facilitar els Ajuntaments per poder fer el **pagament per generació**. Al 2023 haurien d'estar a punt alguns **models** de pagament per generació. Cal modificar el sistema informàtic de l'organisme.

Per aconseguir que el padró de domicilis sigui robust **es recomana utilitzar la referència cadastral** de l'immoble.

En el cas del **padró comercial** es constata que **és difícil que estigui correctament actualitzat**. Hi ha un municipi que és la pròpia tècnica de medi ambient que actualitza el padró en un full de càlcul. Es comenta que aquesta tasca s'hauria de fer des d'activitats o tresoreria.

En alguns municipis es constata que hi ha **establiments comercials que no consten al padró** de residus.

Alguns municipis **tenen en compte el consum d'aigua** per detectar si hi ha activitats en un immoble i procedir a cobrar la taxa de residus.

Els municipis es plantegen quin és el **millor concepte a utilitzar a l'hora de calcular la nova taxa**. Per als ciutadans, els que disposaran de **contenidors tancats** plantegen calcular-la **en funció del número d'obertures**. Per als **comerços**, es planteja calcular-la en funció del **volum dels contenidors** o bujols facilitats i del **número d'aixecades**.

QÜESTIONS SOBRE CANALS DE COMUNICACIÓ BIDIRECCIONALS CIUTADANIA - ADMINISTRACIÓ

Com s'estan gestionant els canals de comunicació bidireccionals entre ciutadania i administració?

Hi ha un municipi que té un **canal de WhatsApp per temes de neteja viària** i li està donant molts bons resultats. La **ciutadania n'està molt contenta i les incidències es solucionen molt ràpidament**. El canal l'atent la persona encarregada del servei en horari laboral. Té unes quantes respostes tipus. L'empresa presenta un informe mensual de les peticions ateses i les respostes.

Altres ens locals tenen més canals de recepció de peticions de la ciutadania i es reaccionen a l'Ajuntament, on hi ha persones, generalment de l'**oficina d'atenció a la ciutadania**, que ho **deriven al servei que correspon**.

Hi ha municipis que tenen una **aplicació específica amb formularis tancats** que permeten triar entre diverses opcions i penjar fotografies.

La ciutadania també utilitza **directament les xarxes socials dels representants polítics** (twitter, instagram...).

S'observa que per donar resposta als canals bidireccionals **cal dotar de recursos tècnics als Ajuntaments**.

Interessant tenir **una aplicació ciutadana** on puguin **consultar la seva participació** en recollides porta a porta o contenidors amb control d'accés.

Es constata que les **aplicacions bidireccionals encara no estan prou ben desenvolupades** perquè puguin tenir un bon rendiment en quan a la comunicació entre la ciutadania i els ens locals. És difícil fer arribar informacions específiques a un grup d'habitats (p.e.: els que fan un ús molt baix dels cubells selectius...).

Es planteja **com afecten les peticions** de la ciutadania que entren a través d'aquests canals, **a la planificació dels serveis**. Més facilitat de comunicació hi vol dir necessàriament més bon servei.

QÜESTIONS SOBRE LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS

Els contractes dels serveis de recollida de residus i de neteja viària és millor treure'ls junts o separats?

Com es pot monitoritzar de forma fàcil el correcte compliment dels serveis contractats?

En el cas que els serveis de recollida de residus i neteja viària es contractin de forma separada sempre hi ha problemes d'on està **el límit en la responsabilitat de cada servei**: per exemple qui ha de recollir una bossa de residus a terra... Si s'ha de fer **per separat calen plecs molt ben definits** i l'ideal és que hi hagi una bona entesa entre els encarregats dels dos serveis.

Per monitoritzar el correcte compliment dels serveis contractats de recollida de residus i neteja viària cal tenir els **contenidors amb xips**, els **camions amb GPS** i **sensors per a l'escombrat manual**, sigui al carret o a l'escombra o bé tenir accés al mòbil dels operaris (i que es pugui bolcar la informació al programa). Amb aquesta tecnologia, i tenint les rutes teòriques per a cada servei, es poden **programar alarmes** si una **ruta real difereix** un determinat percentatge respecte la teòrica, si un **contenedor no es buida** en determinades hores,...

Amb aquests sistemes es pot procedir a la **facturació per serveis prestats**.

Cal tenir **inspectors** que ens facin el seguiment i també és interessant que hi hagi **controls externs**.

QÜESTIONS SOBRE MAQUINARIA

Algú sap alguna màquina expendedora de bosses compostables que funcioni correctament?

Es disposa de vehicles elèctrics, híbrids o amb gas a la flota de recollida de residus o a la de neteja viària?

Es desconeix si hi ha alguna màquina expendedora de bosses compostables al mercat que funcioni correctament. Les experiències són que passat pocs anys, deixen de funcionar correctament.

La majoria de municipis donen o faciliten a bon preu les bosses des de l'**oficina del reciclatge**. D'aquesta forma la persona que n'està al càrrec continua fent feina de sensibilització.

Per tal d'ambientalitzar la flota, es planteja si els municipis disposen de vehicles elèctrics, híbrids o amb gas. A l'Àrea Metropolitana es disposa de **vehicles de GLP** perquè hi ha la planta de gas líquid, però per a la resta de municipis és més complicat. Alguns municipis disposen de **vehicles petits elèctrics per a la neteja viària**, però en el cas de la recollida de residus es planteja la problemàtica que **els camions elèctrics són molt cars**, que no es disposa d'una xarxa de carregadors adient i que **fan falta 2 camions per poder cobrir tota la ruta**.

QÜESTIONS SOBRE LES CAMPANYES DE COMUNICACIÓ

Com s'han de fer campanyes efectives per a la recollida selectiva?

Es comenta que és oportú **associar les campanyes a altres esdeveniments** on es preveu una assistència important de persones: mercats setmanals...

També es proposa que en lloc de muntar una parada es facin **punts d'informació mòbils**.

Lliurament de material per ajudar a reciclar, compost... Fer un registre de qui té el material per tal que arribi per a tothom.

Implicar a les campanyes els centres educatius, ja sigui fent ús del servei comunitari obligatori que han de fer els alumnes dels instituts d'ensenyament reglat o bé distribuir materials a tot l'alumnat dels centres educatius. D'aquesta forma s'arriba a moltes famílies.

En un dels municipis es va plantejar una campanya a nivell de barris en la qual s'explicava als ciutadans quin seria **l'estalvi si es millorava el reciclatge** i se'ls demanava en quines zones del barri els agradaria que s'invertís l'estalvi: en millores a les zones verdes, als parcs infantils..., però la campanya no va aconseguir els resultats que s'esperaven.

QÜESTIONS SOBRE NETEJA D'EXCREMENTS D'OCELLS

Quins efectius es fan servir per a la neteja dels excrements d'ocells?

Es constata que hi ha determinades espècies d'aus que s'han adaptat a viure a les ciutats com per exemple els tudons. També hi ha molts coloms, estornells,...

El problema dels excrements dels ocells ve agreujat per dos factors: en primer lloc que tinguin **arbrat que generi fruits comestibles** i en segon lloc per la **manca de pluges**. També és important **que la ciutadania no els alimenti**. A llarg termini es pot actuar sobre el tipus d'arbre que es planta al municipi.

Hi ha municipis que fan intervencions d'assessorament en finques privades per reduir els espais de nidificació de coloms. També es fan actuacions directament en edificis públics.

Es constata també el problema dels **nius de cotorres** que poden arribar a ser molt grans i provocar greus **accidents** si cauen.

QÜESTIONS SOBRE GESTIO DE LES HERBES DE LA VIA I DELS ESCOCELLS

Quins mètodes s'utilitzen per a la gestió de les herbes a la via i als escocells?

Es planteja quin és el millor mètode per a la gestió de les herbes que surten a la via i per a la neteja dels escocells. La majoria de municipis ho fan amb **brigades amb desbrossadora**, ja que utilitzar productes acaba sortint molt car.

En algun dels municipis s'ha provat d'**ambientalitzar els escocells**, deixant que les plantes hi creixin, però es troben que la **brutícia queda dins de les plantes** i l'efecte és just el contrari del que es pretenia, generant queixes dels ciutadans per deixadesa, manca de manteniment...

Es comenta que el manteniment dels escocells és **tasca de verd urbà**, però al final les queixes ciutadanes acaben arribant a neteja viària.

QÜESTIONS SOBRE PAPERERES

Les papereres multifracció estan donant bons resultats?

Es poden eliminar les bosses de les papereres?

La majoria de municipis disposen encara de papereres per a la recollida de tots els residus junts, però en alguns casos s'han trobat que els ciutadans plantegen que si als contenidors es fa recollida selectiva, com pot ser que a les papereres vagin tots els residus junts.

En algun cas s'han provat d'utilitzar **papereres multifracció**, però el model utilitzat disposa de **forats molt petits que dificulten treure'n els residus**, i s'han d'acabar buidant les papereres a mà. També comenten que al final els ciutadans acaben barrejant els residus igualment.

Es planteja la necessitat d'utilitzar una bossa a les papereres, sobretot en el cas de les multifracció, ja que les **bosses suposen un cost important per al servei**.

En alguns municipis **el contingut de les papereres es recull com si fos fracció envasos**, independentment del que hi hagi a dins, ja que en fer caracteritzacions han comprovat que la major part dels residus són envasos.

QÜESTIONS SOBRE NETEJA VIÀRIA I US D'AIGUA

Quines conseqüències pot tenir sobre la neteja viària amb aigua el decret de sequera?

En un context de sequera, l'aplicació del **decret de sequera afectarà especialment els municipis que no disposen de recursos freàtics**, ja que el **control de la legionel·la** limita les característiques de l'aigua que poden utilitzar.

ANNEXOS

GUIA D'INTERPRETACIÓ: GESTIÓ DE 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 48 municipis i 2 mancomunitats han participat en el Cercle de comparació intermunicipal de gestió i tractament de residus i neteja viària. 47 municipis se situen a la província de Barcelona, i per quinzè any hi participa la ciutat de Lleida.

A continuació, doncs, es presenten un total de 52 indicadors per a l'anàlisi del servei de gestió i tractament de residus: 14 dels quals en la dimensió 'encàrrec polític', 3 en la dimensió 'usuari / client', 15 en la dimensió 'valors organitzatius / RRHH', 17 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 superiors al 50%** 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 50% de la mitjana grupal es considera una OPORTUNITAT DE MILLORA.
- ▶ **Valors de l'indicador inferiors al 50%** 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 50% 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 50% 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:

Dins de la dimensió encàrrec polític

Oferir un servei accessible als usuaris (I)		
Habitants per punt de recollida (Vidre)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Habitants per punt de recollida (Paper-Cartró)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Habitants per punt de recollida (Envasos)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Habitants per punt de recollida (Fracció orgànica)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Habitants per punt de recollida (No selectiva (resta))	Inferior al 50%	Superior al 50%
Capacitat disponible dels contenidors per habitant al mes (litres) (Vidre)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Capacitat disponible dels contenidors per habitant al mes (litres) (Paper-Cartró)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Capacitat disponible dels contenidors per habitant al mes (litres) (Envasos)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Capacitat disponible dels contenidors per habitant al mes (litres) (Fracció orgànica)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Capacitat disponible dels contenidors per habitant al mes (litres) (No selectiva (resta))	Inferior al 50%	Superior al 50%
Capacitat disponible dels contenidors per habitant al mes (litres) (Total)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Periodicitat mensual de la recollida de residus (Vidre)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Periodicitat mensual de la recollida de residus (Paper-Cartró)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Periodicitat mensual de la recollida de residus (Envasos)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Periodicitat mensual de la recollida de residus (Fracció orgànica)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Periodicitat mensual de la recollida de residus (No selectiva (resta))	Inferior al 50%	Superior al 50%
Periodicitat mensual de la recollida de residus (Total)	Inferior al 50%	Superior al 50%
% de contenidors tancats respecte el total (Vidre)	Inferior al 50%	Superior al 50%
% de contenidors tancats respecte el total (Paper-Cartró)	Inferior al 50%	Superior al 50%
% de contenidors tancats respecte el total (Envasos)	Inferior al 50%	Superior al 50%
% de contenidors tancats respecte el total (Fracció orgànica)	Inferior al 50%	Superior al 50%
% de contenidors tancats respecte el total (No selectiva (resta))	Inferior al 50%	Superior al 50%
% de contenidors tancats respecte el total (Total)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Oferir un servei accessible als usuaris (II)		
Habitants per deixalleria	Inferior al 50%	Superior al 50%
% de deixalleries en el casc urbà respecte el total de deixalleries	Inferior al 50%	Superior al 50%
% d'utilització de la deixalleria	Inferior al 50%	Superior al 50%
% de fracció orgànica autocompostada sobre el total d'orgànica gestionada	Inferior al 50%	Superior al 50%
Reduir les emissions de CO₂ del servei de recollida		
Tones d'emissions de CO ₂ per cada 1000 habitants	Inferior al 50%	Superior al 50%
Assolir uns nivells adequats de recollida selectiva		
% de la recollida selectiva sobre el total de la recollida de residus (Vidre)	Inferior al 50%	Superior al 50%
% de la recollida selectiva sobre el total de la recollida de residus (Paper-Cartró)	Inferior al 50%	Superior al 50%
% de la recollida selectiva sobre el total de la recollida de residus (Envasos)	Inferior al 50%	Superior al 50%
% de la recollida selectiva sobre el total de la recollida de residus (Fracció orgànica (inclou autocompostatge))	Inferior al 50%	Superior al 50%
% de la recollida selectiva sobre el total de la recollida de residus (Voluminosos)	Inferior al 50%	Superior al 50%
% de la recollida selectiva sobre el total de la recollida de residus (Fracció vegetal)	Inferior al 50%	Superior al 50%

% de la recollida selectiva sobre el total de la recollida de residus (Tèxtil)	Inferior al 50%	Superior al 50%
% de la recollida selectiva sobre el total de la recollida de residus (Total selectiva)	Inferior al 50%	Superior al 50%
% recollit de cada fracció sobre el total generat (Vidre)	Inferior al 50%	Superior al 50%
% recollit de cada fracció sobre el total generat (Paper-Cartró)	Inferior al 50%	Superior al 50%
% recollit de cada fracció sobre el total generat (Envasos)	Inferior al 50%	Superior al 50%
% recollit de cada fracció sobre el total generat (Fracció orgànica)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Kg recollits per habitant i any (Vidre)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Kg recollits per habitant i any (Paper-Cartró)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Kg recollits per habitant i any (Envasos)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Kg recollits per habitant i any (Fracció orgànica (inclou autocompostatge))	Inferior al 50%	Superior al 50%
Kg recollits per habitant i any (Voluminosos)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Kg recollits per habitant i any (Fracció vegetal)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Kg recollits per habitant i any (Tèxtil)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Kg recollits per habitant i any (No selectiva (resta))	Inferior al 50%	Superior al 50%
Kg recollits per habitant i any (Deixalleria)	Inferior al 50%	Superior al 50%
% d'impropis (Paper-Cartró)	Inferior al 50%	Superior al 50%
% d'impropis (Envasos)	Inferior al 50%	Superior al 50%
% d'impropis (Fracció orgànica)	Inferior al 50%	Superior al 50%
% kg de residus comercials recollits respecte el total recollit de cada fracció (Vidre)	Inferior al 50%	Superior al 50%
% kg de residus comercials recollits respecte el total recollit de cada fracció (Paper-Cartró)	Inferior al 50%	Superior al 50%
% kg de residus comercials recollits respecte el total recollit de cada fracció (Envasos)	Inferior al 50%	Superior al 50%
% kg de residus comercials recollits respecte el total recollit de cada fracció (Fracció orgànica)	Inferior al 50%	Superior al 50%

Dins de la dimensió usuari client

Oferir un servei de qualitat als ciutadans		
Satisfacció general de la ciutadania amb els serveis	Inferior al 50%	Superior al 50%
Peticions per cada 1.000 habitants	Inferior al 50%	Superior al 50%
Fomentar el civisme		
% de contenidors cremats per actes vandàlics sobre el total de contenidors	Inferior al 50%	Superior al 50%

Dins de la dimensió valors organitzatius / recursos humans

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		
Habitants per treballador del servei	Inferior al 50%	Superior al 50%
Tones de residus recollides per treballador	Inferior al 50%	Superior al 50%
Nombre de visites per treballador de la deixalleria	Inferior al 50%	Superior al 50%
Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		
% Gestió directa (Ajuntament, OOAA, Emp. Municipal, Mancomunitat, Consorci)	Inferior al 50%	Superior al 50%
% Gestió indirecta (concessió, altres...)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Promoure un clima laboral positiu per als treballadors		
Satisfacció general dels treballadors	Inferior al 50%	Superior al 50%

% d'hores de baixa sobre total d'hores laborals	Inferior al 50%	Superior al 50%
Sou brut base anual d'un peó del servei de recollida de residus	Inferior al 50%	Superior al 50%
Antiguitat mitjana dels treballadors	Inferior al 50%	Superior al 50%
Millorar les habilitats dels treballadors		
Hores anuals de formació per treballador	Inferior al 50%	Superior al 50%
Accidents laborals per cada 100 treballadors	Inferior al 50%	Superior al 50%
Promoure la responsabilitat social		
% de dones sobre el total de treballadors	Inferior al 50%	Superior al 50%
% de dones comandament sobre el total de comandaments	Inferior al 50%	Superior al 50%
% de treballadors de nacionalitat estrangera sobre el total de treballadors	Inferior al 50%	Superior al 50%
% de treballadors amb contractes bonificats sobre el total de treballadors	Inferior al 50%	Superior al 50%

Dins de la dimensió economia

Disposar dels recursos adequats (I)		
Despesa corrent en recollida de residus per habitant (Vidre)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent en recollida de residus per habitant (Paper-Cartró)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent en recollida de residus per habitant (Envasos)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent en recollida de residus per habitant (Fracció orgànica)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent en recollida de residus per habitant (Voluminosos)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent en recollida de residus per habitant (Fracció vegetal)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent en recollida de residus per habitant (No selectiva (resta))	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent en recollida de residus per tona recollida (€/T) (Vidre)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent en recollida de residus per tona recollida (€/T) (Paper-Cartró)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent en recollida de residus per tona recollida (€/T) (Envasos)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent en recollida de residus per tona recollida (€/T) (Fracció orgànica)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent en recollida de residus per tona recollida (€/T) (Voluminosos)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent en recollida de residus per tona recollida (€/T) (Fracció vegetal)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent en recollida de residus per tona recollida (€/T) (No selectiva (resta))	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent en tractament de residus per habitant (Paper-Cartró)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent en tractament de residus per habitant (Envasos)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent en tractament de residus per habitant (Fracció orgànica)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent en tractament de residus per habitant (Voluminosos)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent en tractament de residus per habitant (Fracció vegetal)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent en tractament de residus per habitant (No selectiva (resta))	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent en tractament de residus per tona recollida (€/T) (Paper-Cartró)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent en tractament de residus per tona recollida (€/T) (Envasos)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent en tractament de residus per tona recollida (€/T) (Fracció orgànica)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent en tractament de residus per tona recollida (€/T) (Voluminosos)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent en tractament de residus per tona recollida (€/T) (Fracció vegetal)	Inferior al 50%	Superior al 50%

Despesa corrent en tractament de residus per tona recollida (€/T) (No selectiva (resta))	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent de gestió (recollida i tractament) per tona recollida (€/T) (Fracció orgànica)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent de gestió (recollida i tractament) per tona recollida (€/T) (No selectiva (resta))	Inferior al 50%	Superior al 50%
Disposar dels recursos adequats (II)		
Despesa corrent en recollida de residus per habitant (no inclou deixalleria)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent en recollida de residus per tona recollida (no inclou deixalleria) (€/T) (Total)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent en tractament de residus (no inclou deixalleria) per habitant (Total)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent en tractament de residus (no inclou deixalleria) per tona (Total)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent de gestió de residus (no inclou deixalleria) per habitant (recollida i tractament)	Inferior al 50%	Superior al 50%
% del pressupost corrent municipal destinat a la recollida, tractament i/o eliminació de residus	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despeses en campanyes de sensibilització per habitant	Inferior al 50%	Superior al 50%
Disposar dels recursos adequats (III)		
Despesa corrent de gestió de la deixalleria per habitant (servei i tractament)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent de gestió de la deixalleria per tona (€/T) (servei i tractament)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent en deixalleria per hora de servei	Inferior al 50%	Superior al 50%
Finançar adequadament el servei		
% d'autofinançament per taxes i preus públics de la recollida, tractament i/o eliminació de residus	Inferior al 50%	Superior al 50%
% d'autofinançament per taxes i preus públics de la recollida de residus	Inferior al 50%	Superior al 50%
% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions de la recollida, tractament i/o eliminació de residus	Inferior al 50%	Superior al 50%
% de finançament per part de l'ajuntament de la recollida, tractament i/o eliminació de residus	Inferior al 50%	Superior al 50%
% d'ingressos per recuperació selectiva sobre despesa en recollida de residus selectiva	Inferior al 50%	Superior al 50%
% d'autofinançament per taxes i preus públics de la deixalleria	Inferior al 50%	Superior al 50%

QUADRE RESUM INDICADORS

ENCÀRREC POLÍTIC	2021											2021		2021	
	Oferir un servei accessible als usuaris (I)	Vidre	Paper - Cartró	Envasos	Fracció orgàn.	No sel. (resta)	Total	Oferir un servei accessible als usuaris (II)	2021	Reduir les emissions de CO2 del servei de recollida	2021				
	Habitants per punt de recollida	235,5	232,4	226,3	206,4	185,3		Habitants per deixalleria	19.351,9	Tones d'emissions de CO2 per cada 1000 habitants	7,0				
	Capacitat disponible dels contenidors per habitant al mes (litres)	34,8	223,8	211,8	91,6	531,5	1.095,8	% de deixalleries en el casc urbà respecte al total de deixalleries	60,7						
	Periodicitat mensual de la recollida de residus	3,3	12,6	13,0	14,5	21,6	65,0	% d'utilització de la deixalleria	50,5						
	% contenidors tancats respecte al total	0,2	0,0	0,1	0,4	0,0	0,2	% de la fracció Orgànica Autocompostada	1,9						
	2021														
	Assolir uns nivells adequats de recollida selectiva (inclou autocompostatge)	Vidre	Paper - Cartró	Envasos	Fracció orgàn.	Total selectiva	Voluminosos	Fracció vegetal	Tèxtil	No sel. (resta)	Deixalleria				
	% de la recollida selectiva sobre el total de la recollida de residus	4,8	7,2	5,3	10,6	34,2	5,0	2,3	0,5						
	% recollit de cada fracció sobre el total generat	59,5	59,7	58,8	27,2										
Kg recollits per habitant i any	18,8	28,3	20,9	42,0		19,7	9,5	2,1	259,2	46,8					
% d'impropis		16,7	23,2	8,2											
% kg de residus comercials recollits respecte el total recollit de cada fracció	4,5	17,6	3,5	16,8											

USUARI/CLIENT	Oferir un servei de qualitat a la ciutadania		2021	Fomentar el civisme		2021
	Satisfacció general de la ciutadania amb els serveis	6,9		% de contenidors cremats per actes vandàlics sobre el total de contenidors	3,2	
	Peticions per cada 1.000 habitants	15,9				

VALORS ORGANITZATIUS	Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		2021	Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		2021	Promoure la responsabilitat social		2021	
	Habitants per treballador del servei	1.818,7		Satisfacció general dels treballadors	6,5	% de dones sobre el total de treballadors	6,0			
	Tones de residus recollides per treballador	719,8		% d'hores de baixa sobre total d'hores laborals	13,6	% de dones comandament sobre el total de comandaments	9,5			
	Nombre de visites per treballador de la deixalleria	7.650,7		Sou brut base anual d'un peó del servei de recollida de residus	23.668,2	% de treballadors de nacionalitat estrangera sobre el total de treballadors	7,3			
				Antiguitat mitjana dels treballadors	12,9	% de treballadors amb contractes bonificats sobre el total de treballadors	0,5			
	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2021	Millorar les habilitats dels treballadors		2021				
	% de Gestió directa	27,5		Hores anuals de formació per treballador	7,5					
	% de Gestió indirecta	72,5		Accidents laborals per cada 100 treballadors	13,0					

ECONOMIA	2021								
	Disposar dels recursos adequats (I)	Vidre	Paper - Cartró	Envasos	Fracció orgàn.	Voluminosos	Fracció vegetal	No sel. (resta)	Total
	Despesa corrent en recollida de residus per habitant	1,9	7,7	5,7	7,7	5,8	1,8	17,5	46,7
	Despesa corrent en recollida de residus per tona recollida (€/T)	102,5	276,1	276,9	189,2	293,9	138,4	66,7	118,0
	Despesa corrent en tractament de residus per habitant		3,0	2,1	3,6	1,9	0,2	25,5	30,0
	Despesa corrent en tractament de residus per tona recollida (€/T)		55,2	63,3	87,0	87,1	42,6	96,7	78,5
Despesa corrent de gestió per tona: recollida + tractament				284,1			162,6		

Disposar dels recursos adequats (II)	2021	Finançar adequament el servei	2021
Despesa corrent de gestió de residus per habitant (recollida + tractament) (no inclou deixalleria)	79,2	% d'autofinançament per taxes i preus públics de la recollida, tractament i/o eliminació de residus	90,8
% del pressupost corrent municipal destinat a la recollida, tractament i/o eliminació de residus	8,1	% d'autofinançament per taxes i preus públics de la recollida	118,1
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	0,1
		% de finançament per part de l'ajuntament de la recollida, tractament i/o eliminació de residus	9,0

Disposar dels recursos adequats (III)	2021	2021
Despesa corrent de gestió de residus per habitant (Deixalleria)	4,3	% d'ingressos per recuperació selectiva sobre despesa en recollida de residus selectiva
Despesa corrent de gestió de residus per tona recollida €/T (Deixalleria)	96,6	% d'autofinançament per taxes i preus públics de la deixalleria
Despesa corrent en deixalleria per hora de servei	61,7	

ENTORN	2021		2021		2021	
	Població	46.663,3	Densitat de població	1.494,4	Renda per càpita	15.435,8

I. DIMENSIO 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 de recollida, es comptabilitza com un únic punt de recollida. No es comptabilitzen els contenidors comercials. Aquestes dades corresponen al 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valors mitjans dels indicadors 2021:		Municipis participants:
Vidre:	235	46
Paper-cartró:	232	42
Envasos:	226	42
Fracció orgànica:	206	38
No selectiva (resta):	185	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 2021:		Municipis participants:
Vidre:	35	45
Paper-cartró:	224	41
Envasos:	212	41
Fracció orgànica:	92	38
No selectiva (resta):	532	40
Total:	1.096	37

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 a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i>		
Valors mitjans dels indicadors 2021:		Municipis participants:
Vidre:	3	49
Paper-cartró:	13	49
Envasos:	13	49
Fracció orgànica:	15	49
No selectiva (resta):	22	50
Total:	65	49

% de contenidors tancats respecte el total		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de contenidors amb control d'accés d'usuari per a les diferents fraccions.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de contenidors tancats amb control d'usuari}}{\text{Nombre de contenidors}} \times 100$		
Variables emprades: ➤ Nombre de contenidors tancats amb control d'usuari: nombre de contenidors amb control d'accés per fracció a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de contenidors: nombre total de contenidors per tipus de fracció de recollida. També s'inclouen els contenidors dels comerços. En el cas dels municipis que prestin el servei mitjançant el sistema de recollida selectiva porta a porta, els cubells d'ús individual i comercial no s'inclouen en aquestes variables. Aquestes dades corresponen al 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i>		
Valors mitjans dels indicadors 2021:		Municipis participants:
Vidre:	0,2 %	43
Paper-cartró:	0,0 %	41
Envasos:	0,1 %	41
Fracció orgànica:	0,4 %	38
No selectiva (resta):	0,0 %	40
Total:	0,2 %	42

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: <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> ➤ 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. Aquestes dades corresponen al 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2021: 19.352	Municipis participants: 49

% de deixalleries en el casc urbà respecte al 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: $\frac{\text{Nombre deixalleries en el casc urbà}}{\text{Nombre de deixalleries}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de deixalleries en el 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 estan ubicades en el casc urbà, incloent també les deixalleries mòbils. Per tant, aquelles deixalleries que es trobin en zones industrials o fora 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. Aquestes dades corresponen al 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2021: 60,7 %	Municipis participants: 49

% 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: $\frac{\text{Nombre de visites o entrades de la deixalleria}}{\text{Població}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de visites o entrades de 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: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2021: 50,5 %	Municipis participants: 47

% de la fracció orgànica autocompostada	
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). Aquestes dades corresponen al 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ kg de fracció orgànica gestionats per any: suma dels quilograms de fracció orgànica recollits de forma domiciliària i dels autocompostats. Aquestes dades corresponen al 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2021: 1,9 %	Municipis participants: 46

Reduir les emissions de CO₂ del servei de recollida

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 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: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2021: 7,0	Municipis participants: 47

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, restes vegetals, tèxtil i resta). No s'inclouen els residus de la deixalleria (per tal de no duplicar les dades) ni d'altres serveis municipals. S'inclouen les recollides comercials i dels mercats setmanals municipals. En cas de tenir compostadors, als kg de matèria orgànica recollits en contenidors cal sumar-hi la quantitat gestionada als compostadors. 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. ➤ Aquestes dades corresponen al 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ 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, tèxtil) i de forma no selectiva (resta). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valors mitjans dels indicadors 2021:		Municipis participants:
Vidre:	4,8 %	50
Paper-cartró:	7,2 %	50
Envasos:	5,3 %	50
Fracció orgànica (inclou autocompostatge):	10,6 %	50
Voluminosos:	5,0 %	41
Fracció vegetal:	2,3 %	29
Tèxtil:	0,5 %	40
Total selectiva:	34,2 %	27

% recollit de cada fracció sobre el total generat		
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).		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{kg recollits per any de forma selectiva}}{\text{kg generats de cada fracció segons PRECAT}} \times 100$		
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, restes vegetals, tèxtil i resta). No s'inclouen els residus de la deixalleria (per tal de no duplicar les dades) ni d'altres serveis municipals. S'inclouen les recollides comercials i dels mercats setmanals municipals. En cas de tenir compostadors, als kg de matèria orgànica recollits en contenidors cal sumar-hi la quantitat gestionada als compostadors. 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. Aquestes dades corresponen al 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ 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 2021:		Municipis participants:
Vidre:	59,5 %	50
Paper-cartró:	59,7 %	50
Envasos:	58,8 %	50
Fracció orgànica:	27,2 %	50

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, restes vegetals, tèxtil i resta). 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. 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. Aquestes dades corresponen al 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> 		
Valors mitjans dels indicadors 2021:	Municipis participants:	
Vidre:	19	50
Paper-cartró:	28	50
Envasos:	21	50
Fracció orgànica (inclou autocompostatge):	42	50
Voluminosos:	20	41
Fracció vegetal:	9	29
Tèxtil:	2	40
No selectiva (resta):	259	50
Deixalleria:	47	48

% 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: $\% \text{ d'impropis anuals}$		
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ % d'impropis per any: mitjana anual dels certificats expedits per la Generalitat, per Ecoembes i per les plantes de tractament, del percentatge d'elements o materials impropis en el contingut bàsic de la fracció orgànica, d'envasos i de paper i cartró respectivament. <i>Font: Ajuntaments, Agència de Residus de Catalunya, plantes de tractament.</i> 		
Valors mitjans dels indicadors 2021:	Municipis participants:	
Paper-cartró:	16,7 %	26
Envasos:	23,2 %	33
Fracció orgànica:	8,2 %	47

% 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.	
$\text{Fórmula de càlcul: } \frac{\text{kg recollits anualment en la recollida segregada comercial de cada fracció}}{\text{kg residus recollits anualment de cada fracció}} \times 100$	
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. En cas de tenir compostadors en establiments comercials s'inclouen 1.000 kg anuals per cada compostador. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ 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, restes vegetals, tèxtil i resta). 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. Aquestes dades corresponen al 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2021:	Municipis participants:
Vidre: 4,5 %	6
Paper-cartró: 17,6 %	35
Envasos: 3,5 %	5
Fracció orgànica: 16,8 %	11

II. DIMENSÍO USUARI/CLIENT

Oferir un servei de qualitat a la ciutadania

Satisfacció general de la ciutadania amb els serveis	
<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 qualitatius, si és possible, cal fer l'equivalència numèrica. 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 2021: 6,9	Municipis participants: 4

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 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 2021: 15,9	Municipis participants: 39

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, tant si han hagut de ser substituïts com reparats. Resten exclosos els contenidors avariats i/o substituïts a causa del seu ús, així com els cremats accidentalment pel dipòsit de cendres. <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. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2021: 3,2 %	Municipis participants: 45

III. DIMENSIO VALORS ORGANITZATIUS/RH

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 2021: 1.819	Municipis participants: 48

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 recollits per any (selectiva i no selectiva): kg totals recollits per any; kg recollits selectivament segmentats per fraccions (vidre, paper- cartró, envasos, orgànica, voluminosos, restes vegetals, tèxtil i resta). 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. Aquestes dades corresponen al 31 de desembre de l'any en estudi. <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 2021: 720	Municipis participants: 48

Nombre de visites o entrades a la deixalleria per 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. Aquestes dades corresponen al 31 de desembre de l'any en estudi. <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 2021: 7.651	Municipis participants: 47

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 2021: 27,5 %	Municipis participants: 45

% 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 2021: 72,5 %	Municipis participants: 45

Promoure un clima laboral positiu pels 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 2021: 6,5	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'indisposició anuals (indisposició laboral transitòria i accidents de treball), del conjunt de treballadors. No es consideren 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 i multiplicades pel nombre de treballadors. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2021: 13,6 %	Municipis participants: 43

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 base 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 festivitats, 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 2021: 23.668	Municipis participants: 47

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 dels anys d'antiguitat de tots els treballadors. En el cas de canvi d'empresa concessionària, l'antiguitat de tots els treballadors 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 2021: 12,9	Municipis participants: 45

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 formació multiplicada pel nombre de treballadors assistents. Inclou tant la formació presencial com en línia. 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 2021: 7,5	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. <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 2021: 13,0	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 2021: 6,0 %	Municipis participants: 47

% 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 2021: 9,5 %	Municipis participants: 39

% 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 2021: 7,3 %	Municipis participants: 46

% 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: s'inclouen 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 (desocupats 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, 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 2021: 0,5 %	Municipis participants: 46

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). 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. En cas de tenir despeses comunes (p.e. quota Consorci o Mancomunitats) es distribueixen entre les fraccions afectades. <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 2021:	Municipis participants:
Residus:	
Recollida selectiva – Vidre:	1,9 € / 48
Recollida selectiva – Paper-cartró:	7,7 € / 49
Recollida selectiva – Envasos:	5,7 € / 49
Recollida selectiva – Fracció orgànica:	7,7 € / 48
Recollida selectiva – Voluminosos:	5,8 € / 41
Recollida selectiva – Fracció vegetal:	1,8 € / 21
Recollida No selectiva (resta):	17,5 € / 49
Total residus:	46,7 € / 49

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 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. En cas de tenir despeses comunes (p.e. quota Consorcis o Mancomunitats) es distribueixen entre les fraccions afectades. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Tones recollides per any de cada fracció: tones totals recollides per any; tones recollides selectivament segmentades per fraccions (vidre, paper- cartró, envasos, orgànica, voluminosos, restes vegetals, tèxtil i resta). 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. Aquestes dades corresponen al 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà dels indicadors 2021:	Municipis participants:	
Residus:		
Recollida selectiva – Vidre:	102,5 €	48
Recollida selectiva – Paper-cartró:	276,1 €	49
Recollida selectiva – Envasos:	276,9 €	49
Recollida selectiva – Fracció orgànica:	189,2 €	48
Recollida selectiva – Voluminosos:	293,9 €	38
Recollida selectiva – Fracció vegetal:	138,4 €	20
Recollida No selectiva (resta):	66,7 €	49
Total residus:	118,0 €	49

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 i/o eliminació de residus: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents). Correspon a les despeses de tractament i/o eliminació per cadascuna de les fraccions des del moment que entren a la planta de tractament i/o eliminació. No s'inclou la deixalleria. En cas de tenir despeses comunes (p.e. quota Consorcis o Mancomunitats) es distribueixen entre les fraccions afectades. <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 2021:	Municipis participants:	
Residus:		
Recollida selectiva – Paper-cartró:	3,0 €	7
Recollida selectiva – Envasos:	2,1 €	14
Recollida selectiva – Fracció orgànica:	3,6 €	35
Recollida selectiva – Voluminosos:	1,9 €	24
Recollida selectiva – Fracció vegetal:	0,2 €	16
Recollida No selectiva (resta):	25,5 €	35
Total residus:	30,0 €	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 i/o eliminació de residus: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents). Correspon a les despeses de tractament i/o eliminació per cadascuna de les fraccions des del moment que entren a la planta de tractament i/o eliminació. No s'inclou la deixalleria. En cas de tenir despeses comunes (p.e. quota Consorcis o Mancomunitats) es distribueixen entre les fraccions afectades. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Tones recollides per any de cada fracció: tones totals recollides per any; tones recollides selectivament segmentades per fraccions (vidre, paper- cartró, envasos, orgànica, voluminosos, restes vegetals, tèxtil i resta). 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. Aquestes dades corresponen al 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà dels indicadors 2021:	Municipis participants:	
Residus:		
Recollida selectiva – Paper-cartró:	55,2 €	7
Recollida selectiva – Envasos:	63,3 €	14
Recollida selectiva – Fracció orgànica:	87,0 €	35
Recollida selectiva – Voluminosos:	87,1 €	21
Recollida selectiva – Fracció vegetal:	42,6 €	14
Recollida No selectiva (resta):	96,7 €	35
Total residus:	78,5 €	35

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.	
<i>Desp. corrents servei de recollida de residus + Desp. corrents tractament de residus per fracció</i>	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Desp. corrents servei de recollida de residus} + \text{Desp. corrents tractament de residus per fracció}}{\text{Tones recollides de cada fracció}}$	
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 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. En cas de tenir despeses comunes (p.e. quota Consorcis o Mancomunitats) es distribueixen entre les fraccions afectades. <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 a les despeses de tractament i/o eliminació per cadascuna de les fraccions des del moment que entren a la planta de tractament i/o eliminació. No s'inclou la deixalleria. En cas de tenir despeses comunes (p.e. quota Consorcis o Mancomunitats) es distribueixen entre les fraccions afectades. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Tones recollides per any de cada fracció: tones totals recollides per any; tones recollides selectivament segmentades per fraccions (vidre, paper- cartró, envasos, orgànica, voluminosos, restes vegetals, tèxtil i resta). 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. Aquestes dades corresponen al 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà dels indicadors 2021:	
Residus:	
Recollida selectiva – Fracció orgànica:	284,1 €
Recollida No selectiva (resta):	162,6 €
Municipis participants:	
	34
	35

Disposar dels recursos adequats (II)

Despesa corrent de gestió de residus (no inclou deixalleria) per habitant (recollida i tractament i/o eliminació)	
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 i/o eliminació de residus</i>	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del servei de recollida de residus} + \text{Desp. corrents tractament i/o eliminació de residus}}{\text{Població}}$	
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. En cas de tenir despeses comunes (p.e. quota Consorcis o Mancomunitats) es distribueixen entre les fraccions afectades. <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 a les despeses de tractament i/o eliminació per cadascuna de les fraccions des del moment que entren a la planta de tractament i/o eliminació. No s'inclou la deixalleria. En cas de tenir despeses comunes (p.e. quota Consorcis o Mancomunitats) es distribueixen entre les fraccions afectades. <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 2021: 79,2 €	Municipis participants: 35

% del pressupost corrent municipal destinat a la recollida, 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.	
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). 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. En cas de tenir despeses comunes (p.e. quota Consorcis o Mancomunitats) es distribueixen entre les fraccions afectades. <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 a les despeses de tractament i/o eliminació per cadascuna de les fraccions des del moment que entren a la planta de tractament i/o eliminació. No s'inclou la deixalleria. En cas de tenir despeses comunes (p.e. quota Consorcis o Mancomunitats) es distribueixen entre les fraccions afectades. <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 2021: 8,1 %	Municipis participants: 36

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: Institut Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2021: 0,5 €	Municipis participants: 43

Disponer 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 2021: 4,3 €	Municipis participants: 45

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: $\frac{\text{Despeses corrents en deixalleries}}{\text{Tones de residus gestionats a la deixalleria}}$	
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> ➤ Tones de residus gestionades a la deixalleria: tones de residus gestionades 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 2021: 96,6 €	Municipis participants: 44

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 (hores d'obertura al públic) 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 2021: 61,7 €	Municipis participants: 44

Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes i preus públics de la recollida, tractament i/o eliminació de residus	
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.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per taxes, preus públics i altres ingressos} + \text{Ingressos per retorn del cànon (recollida i tractament)}}{\text{Desp. cor. servei recollida} + \text{Desp. cor. tractament i/o eliminació de residus}} \times 100$	
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 els ingressos per venda de materials i pels 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. Inclou el retorn del cànon per autocompostatge. <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 tractament de la fracció orgànica. <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). 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. En cas de tenir despeses comunes (p.e. quota Consorcis o Mancomunitats) es distribueixen entre les fraccions afectades. <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 a les despeses de tractament i/o eliminació per cadascuna de les fraccions des del moment que entren a la planta de tractament i/o eliminació. No s'inclou la deixalleria. En cas de tenir despeses comunes (p.e. quota Consorcis o Mancomunitats) es distribueixen entre les fraccions afectades. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2021: 90,8 %	Municipis participants: 31

% 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.	
$\frac{\text{Ingressos per taxes, preus públics i altres ingressos} + \text{Ingressos per retorn del cànon (recollida)}}{\text{Desp. cor. servei recollida residus}} \times 100$	
Fórmula de càlcul:	
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. 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). <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. En cas de tenir despeses comunes (p.e. quota Consorci o Mancomunitats) es distribueixen entre les fraccions afectades.</p> <p><i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i></p>	
Valor mitjà de l'indicador 2021: 118,1 %	Municipis participants: 45

% 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). 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. En cas de tenir despeses comunes (p.e. quota Consorcis o Mancomunitats) es distribueixen entre les fraccions afectades. <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 a les despeses de tractament i/o eliminació per cadascuna de les fraccions des del moment que entren a la planta de tractament i/o eliminació. No s'inclou la deixalleria. En cas de tenir despeses comunes (p.e. quota Consorcis o Mancomunitats) es distribueixen entre les fraccions afectades. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2021: 0,1 %	Municipis participants: 36

% 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) x 100</i>	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Desp. cor. servei de recollida de residus} + \text{Desp. cor. tractament i/o eliminació de residus}}{\text{Ingressos per taxes, preus públics i altres ingressos} + \text{Ingressos per retorn cànon} + \text{Ingressos tractament i/o eliminació de residus} + \text{Ingressos per aportacions d'altres institucions i/o administracions}} \times 100$	
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 els ingressos per venda de materials i pels 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. Inclou el retorn del cànon per autocompostatge. <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 tractament de la fracció orgànica. <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> ➤ 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. En cas de tenir despeses comunes (p.e. quota Consorcis o Mancomunitats) es distribueixen entre les fraccions afectades. <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 a les despeses de tractament i/o eliminació per cadascuna de les fraccions des del moment que entren a la planta de tractament i/o eliminació. No s'inclou la deixalleria. En cas de tenir despeses comunes (p.e. quota Consorcis o Mancomunitats) es distribueixen entre les fraccions afectades. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2021: 9,0 %	Municipis participants: 31

% 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: 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. 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). 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. En cas de tenir despeses comunes (p.e. quota Consorcis o Mancomunitats) es distribueixen entre les fraccions afectades. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2021: 26,0 %	Municipis participants: 45

% 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). Cal incloure també les amortitzacions. 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, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2021: 20,8 %	Municipis participants: 38

V. 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 2021: 46.663	Municipis participants: 50

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 2021: 1.494	Municipis participants: 50

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 2021: 15.436 €	Municipis participants: 49

GUIA D'INTERPRETACIÓ: 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 47 municipis i 1 mancomunitat han proporcionat informació per al càlcul dels indicadors corresponents a la neteja viària. Tots els municipis se situen a la província de Barcelona, exceptuant la ciutat de Lleida.

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 50%** 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 50% de la mitjana grupal es considera una OPORTUNITAT DE MILLORA.
- ▶ **Valors de l'indicador inferiors al 50%** 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 50% 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 50% no es consideren ni PUNT FORT ni OPORTUNITAT DE MILLORA.



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 50%	Superior al 50%
Metres lineals per paperera	Inferior al 50%	Superior al 50%
Reduir les emissions de CO₂ del servei de recollida		
Tones d'emissions de CO ₂ per cada 1.000 habitants	Inferior al 50%	Superior al 50%
Promoure l'estalvi d'aigua		
Litres d'aigua consumits pel servei de neteja viària per habitant	Inferior al 50%	Superior al 50%
% de litres d'aigua de xarxa consumits pel servei de neteja viària sobre el total del consum d'aigua	Inferior al 50%	Superior al 50%
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 50%	Superior al 50%
% d'hores anuals segons la tipologia E. Mixta sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	Inferior al 50%	Superior al 50%
% d'hores anuals segons la tipologia E. Mecanitzada sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	Inferior al 50%	Superior al 50%
% d'hores anuals segons la tipologia Aiguabatre sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	Inferior al 50%	Superior al 50%
% d'hores anuals segons la tipologia Altres sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	Inferior al 50%	Superior al 50%
% d'hores anuals segons la tipologia Total sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	Inferior al 50%	Superior al 50%

Dins de la dimensió usuari client

Oferir un servei de qualitat als ciutadans		
Satisfacció general de la ciutadania amb els serveis	Inferior al 50%	Superior al 50%
Peticions per cada 1.000 habitants	Inferior al 50%	Superior al 50%
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 50%	Superior al 50%
% de papereres substituïdes per actes vandàlics durant l'últim any respecte el total de papereres	Inferior al 50%	Superior al 50%

Dins de la dimensió valors organitzatius / recursos humans

Ofertir un servei de qualitat (model de gestió)		
Habitants per treballador del servei	Inferior al 50%	Superior al 50%
Metres lineals per treballador	Inferior al 50%	Superior al 50%
Metres quadrats per treballador	Inferior al 50%	Superior al 50%
Gestionar el servei amb les seves diverses formes de gestió		
% Gestió directa (Ajuntament, OAAA, Emp. Municipal, Mancomunitat, Consorci)	Inferior al 50%	Superior al 50%
% Gestió indirecta (concessió, altres...)	Inferior al 50%	Superior al 50%
Promoure un clima laboral positiu per als treballadors		
Satisfacció general dels treballadors	Inferior al 50%	Superior al 50%
% d'hores de baixa sobre total d'hores laborals	Inferior al 50%	Superior al 50%
Sou brut base anual d'un peó del servei de neteja viària	Inferior al 50%	Superior al 50%
Antiguitat mitjana dels treballadors	Inferior al 50%	Superior al 50%
Millorar les habilitats dels treballadors		
Hores anuals de formació per treballador	Inferior al 50%	Superior al 50%
Accidents laborals per cada 100 treballadors	Inferior al 50%	Superior al 50%
Promoure la responsabilitat social		
% de dones sobre el total de treballadors	Inferior al 50%	Superior al 50%
% de dones comandament sobre el total de comandaments	Inferior al 50%	Superior al 50%
% de treballadors de nacionalitat estrangera sobre el total de treballadors	Inferior al 50%	Superior al 50%
% de treballadors amb contractes bonificats sobre el total de treballadors	Inferior al 50%	Superior al 50%

Dins de la dimensió economia

Disposar dels recursos adequats		
Despesa corrent per habitant	Inferior al 50%	Superior al 50%
% de la despesa sobre el pressupost corrent municipal	Inferior al 50%	Superior al 50%
% de despesa corrent fora del contracte del servei de neteja viària	Inferior al 50%	Superior al 50%
Finançar adequadament el servei		
% d'autofinançament per taxes i preus públics	Inferior al 50%	Superior al 50%
% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions	Inferior al 50%	Superior al 50%
% de finançament per part de l'ajuntament	Inferior al 50%	Superior al 50%
Ofertir el servei a uns costos unitaris adequats		
Despesa corrent en neteja viària per metre lineal	Inferior al 50%	Superior al 50%
Despesa corrent en neteja viària per metre quadrat	Inferior al 50%	Superior al 50%

QUADRE RESUM INDICADORS

ENCÀRREC POLÍTIC	Ofertir un servei accessible als usuaris		2021		Reduir les emissions de CO2		2021		Assolir un nivell adequat de qualitat		2021	
	Habitants per paperera	44,6	Tones d'emissions de CO2 per cada 1000 habitants		3,4	% d'hores anuals de servei de tipologia E. Manual sobre el total d'hores anuals del servei de neteja		60,6	% d'hores anuals de servei de tipologia E. Mixta sobre el total d'hores anuals del servei de neteja		10,8	
Metres lineals per paperera	96,2	Promoure l'estalvi d'aigua		2021		% d'hores anuals de servei de tipologia E. Mecanitzada sobre el total d'hores anuals del servei de neteja		4,7	% d'hores anuals de servei de tipologia Aiguabatre sobre el total d'hores anuals del servei de neteja		7,7	
				Litres d'aigua consumits pel servei de neteja viària per habitant		104,7	% d'hores anuals de servei de tipologia Altres sobre el total d'hores anuals del servei de neteja		16,2	% d'hores anuals de servei de neteja Total sobre el total d'hores anuals del servei de neteja		100,0
		% de litres d'aigua de xarxa consumits pel servei de neteja viària sobre el total del consum d'aigua		30,6								

USUARI/CLIENT	Ofertir un servei de qualitat a la ciutadania		2021		Fomentar el civisme		2021	
	Satisfacció general de la ciutadania amb els serveis	5,3	% d'hores del servei destinades a la neteja de façanes sobre el total d'hores del servei de neteja viària		1,6	% de papereres substituïdes per actes vandàlics durant l'últim any respecte el nombre total de papereres		8,6
Peticions per cada 1.000 habitants	18,4							

QUADRE RESUM INDICADORS

VALORS ORGANITZATIUS	Oferir un servei de qualitat	2021	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2021	Promoure un clima laboral positiu pels treballadors	2021	Promoure la responsabilitat social	2021
	Habitants per treballador del servei	1.102,8	% Gestió directa	27,0	Satisfacció general dels treballadors	7,4	% de dones sobre el total de treballadors	20,4
	Metres lineals per treballador	2.312,1	% Gestió indirecta	73,0	% d'hores de baixa sobre el total d'hores laborals	13,7	% de dones comandament sobre el total de comandaments	14,4
	Metres quadrats per treballador	25.029,5			Sou brut base anual d'un peó del servei de neteja viària	21.515,0	% de treballadors de nacionalitat estrangera sobre el total de treballadors	8,1
			Millorar les habilitats dels treballadors	2021	Antiguitat mitjana dels treballadors	12,5	% de treballadors amb contractes bonificats sobre el total de treballadors	6,1
			Hores anuals de formació per treballador	6,1				
			Accidents laborals per cada 100 treballadors	12,5				
ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats	2021	Finançar adequadament el servei	2021	Oferir el servei a uns costos unitaris adequats	2021		
	Despesa corrent per habitant	46,7	% d'autofinançament per taxes i preus públics (Neteja Viària)	0,0	Despesa corrent per metres lineals	22,6		
	% de la despesa sobre el pressupost corrent municipal	4,7	% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions	0,0	Despesa corrent per metres quadrats	1,9		
	% de despesa fora del contracte del servei de neteja viària	0,1	% finançament per part de l'ajuntament (Neteja Viària)	100,0				
ENTORN		2021		2021		2021		
	Població	46.663,3	Densitat de població	1.494,4	Renda per càpita	15.435,8		

I. DIMENSIO ENCÀRREC POLÍTC/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 2021: 44,6	Municipis participants: 45

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 2021: 96,2	Municipis participants: 41

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): suma del total de les emissions dels diferents tipus de combustibles. Els valors del consum de 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: Institut Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2021: 3,4	Municipis participants: 46

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 que s'obtenen 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 2021: 104,7	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 de la xarxa d'abastament: número anual de litres consumits pel servei de neteja viària que s'obtenen 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> 	
Valor mitjà de l'indicador 2021: 30,6 %	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	
<p>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.</p>	
<p>Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals del servei per tipologia emprada}}{\text{Hores anuals de servei (total)}} \times 100$</p>	
<p>Variables emprades:</p> <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 la situació en la qual 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 les situacions en les quals 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 2021:	Municipis participants:
Equip Manual: 60,6 %	48
Equip Mixt: 10,8 %	48
Equip Mecanitzat: 4,7 %	48
Aiguabatre: 7,7 %	48
Altres: 16,2 %	48
Total: 100,0 %	48

II. DIMENSÍO USUARI/CLIENT

Oferir un servei de qualitat a la ciutadania

Satisfacció general de la ciutadania amb els serveis	
<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 del ciutadà 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 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. 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 2021: 5,3	Municipis participants: 3

Peticions per cada 1.000 habitants	
<p>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.</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 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 2021: 18,4	Municipis participants: 33

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 grafitis 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 de cada treballador destinades a la neteja de façanes, voreres, monuments... per treure grafitis o cartells publicitaris. Si hi ha més d'un treballador se sumaran les 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 2021: 1,6 %	Municipis participants: 35

% 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 2021: 8,6 %	Municipis participants: 32

III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS/RH

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. Inclou personal eventual de substitució, que no estigui adscrit tot l'any a la plantilla. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2021: 1.103	Municipis participants: 48

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. <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. Inclou personal eventual de substitució, que no estigui adscrit tot l'any a la plantilla. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 		
Valors mitjans dels indicadors 2021:	Municipis participants:	
Per metres lineals:	2.312	43
Per metres quadrats:	25.030	31

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 (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada o societat d'economia mixta). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2021: 27,0 %	Municipis participants: 42

% 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 (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 2021: 73,0 %	Municipis participants: 42

Promoure un clima laboral positiu pels 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. 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 2021: 7,4	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'indisposició 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. També inclou les hores de treball del personal de substitució, si no estan contemplades dins de les hores de conveni. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2021: 13,7 %	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 base 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 2021: 21.515 €	Municipis participants: 45

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 dels anys d'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 2021: 12,5	Municipis participants: 43

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. Inclou tant la formació presencial com en línia. 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 2021: 6,1	Municipis participants: 42

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 2021: 12,5	Municipis participants: 41

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"> ➤ 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. 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 2021: 20,4 %	Municipis participants: 48

% 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 2021: 14,4 %	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 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"> ➤ 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. 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 2021: 8,1 %	Municipis participants: 47

% 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: s'inclouen 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 2021: 6,1 %	Municipis participants: 45

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: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2021: 46,7 €	Municipis participants: 47

% 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 2021: 4,7 %	Municipis participants: 47

% 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 2021: 0,1 %	Municipis participants: 46

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 forma 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 2021: 0,0 %	Municipis participants: 47

% 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 2021: 0,0 %	Municipis participants: 47

% 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 2021: 100,0 %	Municipis participants: 47

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 2021: 22,6 €	Municipis participants: 43

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 2021: 1,9 €	Municipis participants: 31

V. 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 2021: 46.663	Municipis participants: 50

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 2021: 1.494	Municipis participants: 50

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 2021: 15.436 €	Municipis participants: 49



**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



**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