

**18a edició del
Cercle de comparació
intermunicipal
de gestió i tractament de
residus i neteja viària**

Resultats any 2020

Versió lliure difusió



**Diputació
Barcelona**

**18a edició del
Cercle de comparació
intermunicipal
de gestió i tractament de
residus i neteja viària**

Resultats any 2020

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.....	11
QUÈ SÓN ELS CERCLES DE COMPARACIÓ INTERMUNICIPAL?.....	11
MISSIÓ.....	11
OBJECTIUS.....	11
TRES CARACTERÍSTICS.....	12
DESTINATARIS.....	13
COMPROMISOS DELS PARTICIPANTS.....	13
RESULTATS OBTINGUTS PELS ENS LOCALS.....	13
IMPACTES DEL PROJECTE.....	14
RECONeixEMENTS.....	15
ALGUNES XIFRES.....	15
FASES DELS CERCLES.....	16
FASE DE DISSENY.....	17
QUADRE RESUM D'INDICADORS (QRI).....	18
INDICADORS TRANSVERSALS.....	19
REVISIÓ D'INDICADORS.....	19
FASE DE MESURA.....	19
PROCEDIMENT DE RECOLLIDA DE DADES.....	19
VALIDACIÓ DE DADES.....	21
CÀLCUL DELS INDICADORS I LES MITJANES.....	21
FASE D'AVALUACIÓ.....	22
QUÈ ÉS I QUÈ NO ÉS L'AVALUACIÓ EN ELS CERCLES.....	22
PORTAL D'INFORMACIÓ ECONÒMICA I DE SERVEIS LOCALS (PIESL).....	23
L'AVALUACIÓ EN EL MARC DELS TALLERS DE MILLORA.....	24
ELS INFORMES DE RESULTATS GLOBALS.....	25
FASE DE MILLORA (TALLERS).....	26
FASE DE COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ.....	29
INFORME DE CONCLUSIONS.....	31
PARTICIPANTS.....	33
INDICADORS.....	34
INTRODUCCIÓ.....	35
GESTIÓ DE RESIDUS - ENCÀRREC POLÍTIC.....	36
GESTIÓ DE RESIDUS - USUARI CLIENT.....	38
GESTIÓ DE RESIDUS - VALORS ORGANITZATIUS.....	39
GESTIÓ DE RESIDUS - ECONOMIA.....	40
NETEJA VIÀRIA -ENCÀRREC POLÍTIC.....	42
NETEJA VIÀRIA - USUARI/CLIENT.....	43
NETEJA VIÀRIA - VALORS ORGANITZATIUS.....	44
NETEJA VIÀRIA - ECONOMIA.....	45
TALLERS PARTICIPATIUS.....	46
ANNEXOS.....	49
1. GUIA D'INTERPRETACIÓ: GESTIÓ DE TRACTAMENT DE RESIDUS.....	51
INTRODUCCIÓ.....	53
QUADRE RESUM INDICADORS.....	57
I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC/ESTRATÈGIC.....	60

II. DIMENSIÓ USUARI/CLIENT.....	67
III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS/RH	69
IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA.....	77
V. ENTORN.....	88
1. GUIA D'INTERPRETACIÓ: NETEJA VIÀRIA	89
INTRODUCCIÓ.....	91
QUADRE RESUM INDICADORS.....	94
I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC/ESTRATÈGIC.....	97
II. DIMENSIÓ USUARI/CLIENT.....	101
III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS/RH	103
IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA.....	111
V. ENTORN.....	116

ELS CERCLES DE COMPARACIÓ INTERMUNICIPAL

PRÒLEG

Les condicions en què s'ha desenvolupat aquesta 18a edició Cercle de comparació intermunicipal de gestió de residus i neteja viària han exigit un esforç extraordinari a totes les persones que han fet possible la seva realització i l'edició d'aquest document de resultats. Per això, és just que les meves primeres paraules siguin d'agraïment i de reconeixement als responsables dels 50 ens locals, que han elaborat i han recollit les dades durant l'any de la pandèmia; i també al personal tècnic del Servei de Programació de l'Àrea de Recursos Humans, Hisenda i Serveis interns i de l'Oficina Tècnica de Canvi Climàtic i Sostenibilitat de l'Àrea d'Acció Climàtica de la Diputació de Barcelona.

La crisi de la COVID-19 ha posat de manifest la necessitat i la importància dels serveis públics per mantenir el funcionament normal de la societat i la seguretat sanitària. I els Cercles s'han revelat com un instrument extraordinari per fer balanç dels impactes que la situació generada per la pandèmia ha produït en els serveis locals de recollida de residus i neteja viària.

L'edició ha servit també per avaluar el compliment dels objectius de recollida selectiva establerts en el Programa general de prevenció i gestió de residus i recursos de Catalunya, PRECAT20, és a dir, la reducció en un 15 % de la generació de residus respecte del 2010, l'assoliment del 60 % de recollida selectiva i la millora de la qualitat de les fraccions recollides, especialment els envasos i la fracció orgànica. El Cercle també ha volgut fer èmfasi en l'anàlisi de tendències innovadores de reducció d'impactes en l'actual escenari d'emergència climàtica.

El Cercle de comparació intermunicipal de gestió de residus i neteja viària és una eina fonamental de suport que treballa mitjançant indicadors municipals comuns i que permet treballar la millora contínua del servei. D'aquesta manera, la Diputació de Barcelona disposa d'un instrument de gestió excel·lent per orientar el seu suport als ens locals en l'àmbit de l'eficiència en l'ús dels recursos, en la millora de l'entorn urbà, en la prevenció de residus, en la recollida selectiva i el reciclatge, en l'eficàcia de la neteja viària i en la utilització de maquinària més efectiva. Tanmateix, en darrer terme, el valor més important del Cercle és probablement el de ser un espai de contacte, intercanvi i debat per al tècnics i les tècniques municipals. El seu treball ha demostrat un compromís ferm i una gran confiança en els objectius del Cercle.

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'ur 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 950 € 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 llinar 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	9 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>

*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 Ortuno 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

20 edicions
21 serveis avaluats
42 tallers realitzats*



PARTICIPACIÓ

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



VALORACIÓ

9 de 10 valoració tallers**
+76 NPS 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 2019. A causa de la situació generada per la COVID-19, el 2020 s'han dut a terme 10 tallers virtuals.

**El 2019 es van realitzar 42 tallers presencials, amb una puntuació mitjana de 9 sobre 10, i el 2020 s'han dut a terme 10 tallers virtuals en què s'ha calculat el Net Promoter Score (NPS), a partir de la pregunta "fins a quin punt recomanaria aquest taller, en una escala del 0 al 10?".

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 diferents Cercles

Servei	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Edició ⁽²⁰²¹⁾
Polícia Local	53	55	58	61	62	59	64	70	69	66	71	16a
Neteja viària i residus	36	36	40	40	43	46	56	53	54	47	50	18a
Biblioteques	54	44	44	44	44	60	60	142	143	148	144	18a
Espais Escènics	29	30	31	31	29	30	31	30	29	29	32	14a
Escoles Bressol	31	31	32	34	39	38	45	48	57	47	55	16a
Escoles de Música	32	32	37	38	42	39	42	43	43	42	41	16a
Esports	51	50	53	53	54	53	55	52	51	47	48	18a
Serveis Socials	55	56	55	55	57	57	59	64	65	68	72	20a
Mercats Municipals	30	30	33	32	32	32	33	32	31	31	31	15a
Fires Locals	16	22	27	30	35	39	37	36	35	38	36	13a
Serveis Locals d'Ocupació	30	32	33	34	34	36	36	36	35	37	38	13a
OMIC	25	27	31	34	32	36	38	40	41	42	42	13a
Seguretat Alimentària (Salut P.)	26	36	38	43	43	49	48	51	50	46	49	12a
Enllumenat Públic	13	18	24	25	30	33	32	34	36	41	39	12a
Servei de Mediació Ciutadana	14	17	24	30	35	35	36	43	43	44	43	11a
Verd urbà			14	20	21	23	24	27	26	28	28	9a
Serveis culturals					14	17	18	18	22	21	27	7a
Museus locals						13	23	35	37	50	50	6a
Cementiris Municipals							11	12	12	12	13	5a
Oficines tècniques laborals									17	18	18	3a
Abastament d'aigua									15	18	19	3a
Total Cercles	15	15	16	16	17	18	19	19	21	21	21	
Total participants als Cercles	495	516	574	604	646	695	748	866	911	920	946	

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 a grid of indicators. Each indicator cell contains a description, a table with 2018 and 2019 values, and a trend arrow. The indicators are color-coded by dimension: blue for political/strategic, yellow for user, pink for organizational/RH, green for economic, and purple for environment. A legend at the bottom explains the color coding and arrow directions.

DIMENSIO ENCÀRREC POLÍTC / ESTRATÈGIC

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

DIMENSIO USUARI

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

DIMENSIO 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)

DIMENSIO 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
 % de gestió directa	 Despesa corrent per habitant
 % de gestió indirecta	 % de despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal
 % d'hores de baixa	 % d'autofinançament per taxes i preus públics
 Salari brut anual d'una categoria professional rellevant del servei	 % de finançament per part d'altres administracions
 Hores de formació per treballador	 % de finançament per part de l'ajuntament
 % de dones sobre el total de professionals	
 % de dones amb comandament sobre el total de comandaments	

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 tramet 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		
Selecció del vostre municipi de la llista desplegable (→)			Municipi			Cercles de comparació intermunicipal			
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".								Omplert: 68 de 73 variables	
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.								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, monogràfica, 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, postmercati, 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 traspàs a una inactivació. Tampoc aquelles que només tenen al seu Ràter un Seguitment 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 certificat; 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) El valor d'aquesta variable 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)
2 Persones ateses de 50 anys o més	V3	⦿ El valor introduït és ZERO	0,00	161,00	-100%	REVISAR el valor introduït i justificar en la casella de Comentaris si l'increment segueix per sobre del 25%
3 Places de formació ofertes 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%	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-ho als comentaris
4 Persones ateses amb estudis superiors	V5	★ Dada pendent d'introduir o valor NUL		66,00		

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															
Enfocament públic	Ser en referent municipal en les polítiques locals d'ocupació (A)	2019	2020	Ser en referent municipal en les polítiques locals d'ocupació (B)	2019	2020	Fomentar la cooperació amb el teixit empresarial	2019	2020	Fomentar l'ocupació de les persones usuàries demandants d'ocupació	2019	2020	Fomentar la cobertura de llocs de treball a les empreses	2019	2020
	% persones ateses sobre la població d'entre 16 i 64 anys	4,1 %	4,1 %	% persones noves ateses	41,8 %	41,8 %	% empreses usuàries ateses sobre total empreses del municipi	7,0 %	7,0 %	% persones ateses que han trobat feina	23,6 %	23,6 %	Nombre de llocs de treball gestionats per cada 100 persones usuàries ateses	28,6	28,6
	% persones aturades ateses sobre el total de la població municipal aturada	36,3 %	36,3 %	% persones ateses no residents al municipi	5,5 %	5,5 %	% empreses que han rebut una primera visita	1,9 %	1,9 %	% persones ateses que han trobat feina (oferta gestionada)	55,3 %	55,3 %	% llocs de treball coberts sobre total de llocs de treball gestionats	64,4 %	64,4 %
							% empreses usuàries ateses que són del municipi	89,1 %	89,1 %	% persones aturades del municipi que han trobat feina amb el suport de l'SLO	8,6 %	8,6 %			
										Nombre d'insercions per persona usuària atesa que ha trobat feina	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*:

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

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'inclougi 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

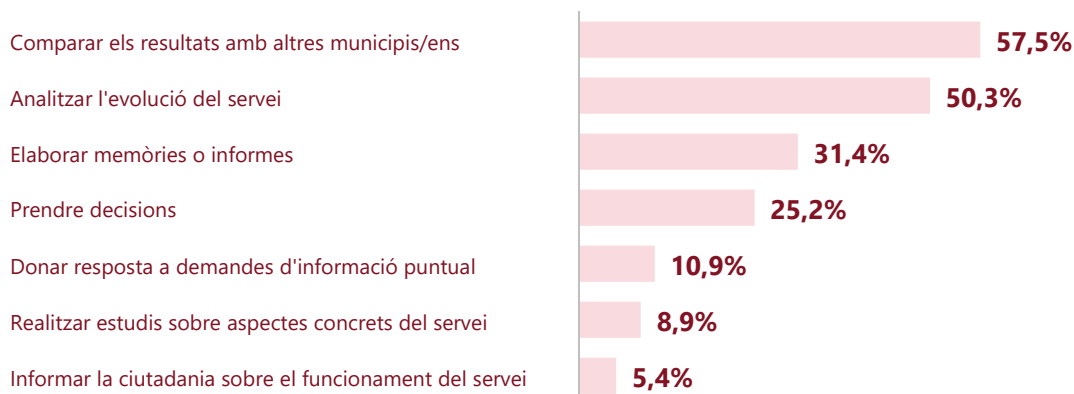
Què és i què no és l'avaluació en els Cercles

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 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**

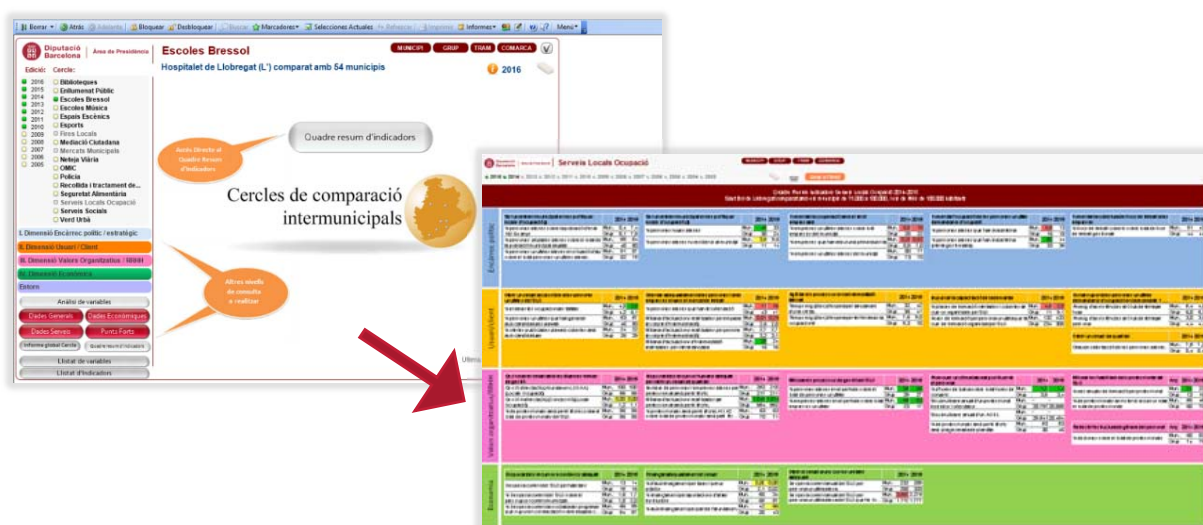
² Resultats de la darrera Enquesta als participants dels CCI. Podeu consultar una infografia resum dels resultats principals a <https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio>

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.

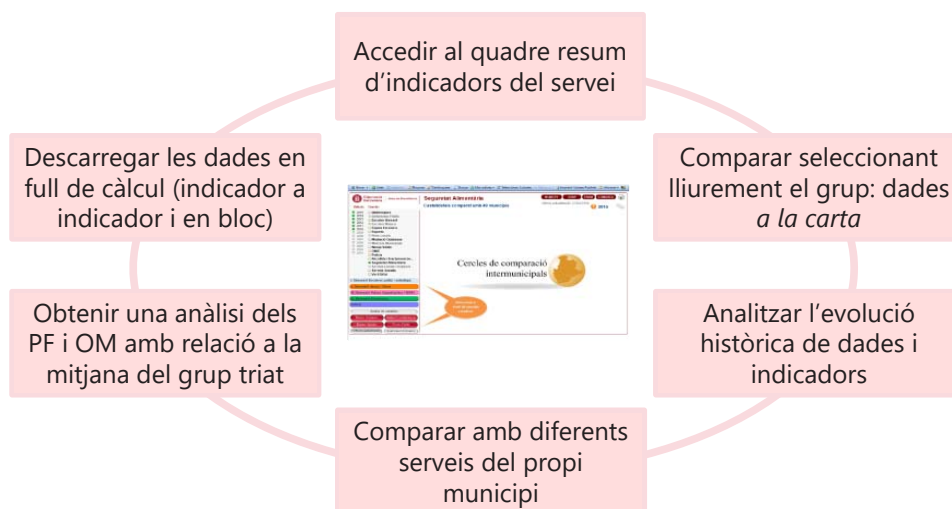
L'eina permet accedir a les variables i els indicadors de cadascun dels ens locals que participen en els Cercles, així com a les mitjanes grupals. El tret característic del Portal és que la informació s'ofereix de manera dinàmica: els usuaris poden seleccionar lliurement el grup de comparació o bé triar-lo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

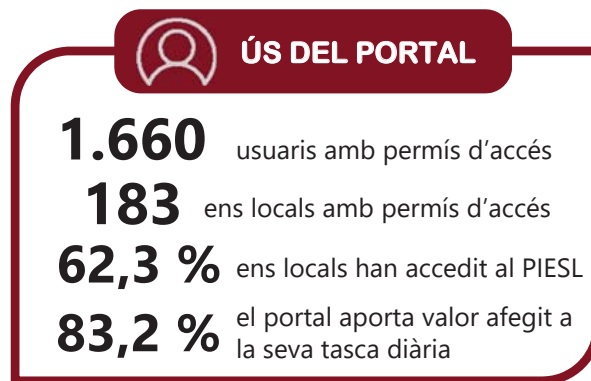


Sistema de semàfors

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 2019 i 2020 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

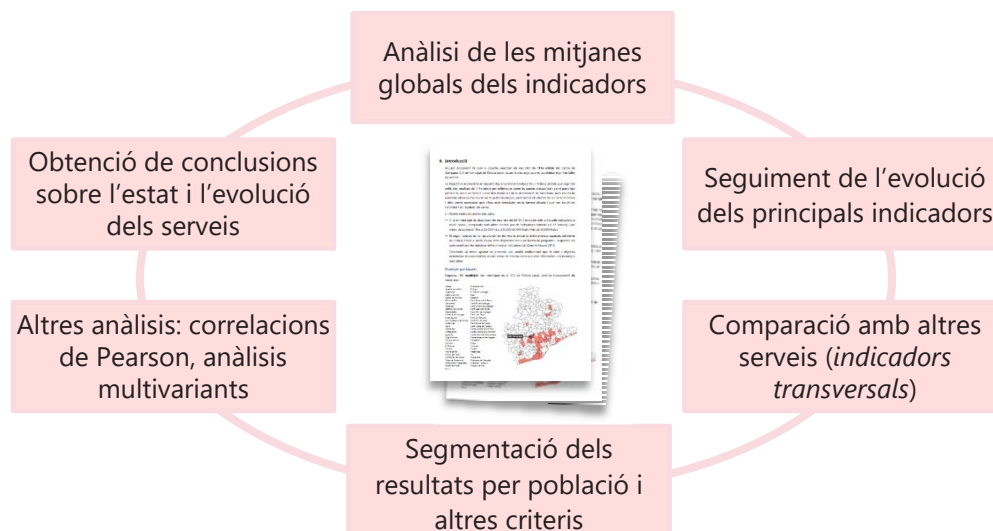


Els informes de resultats globals

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.

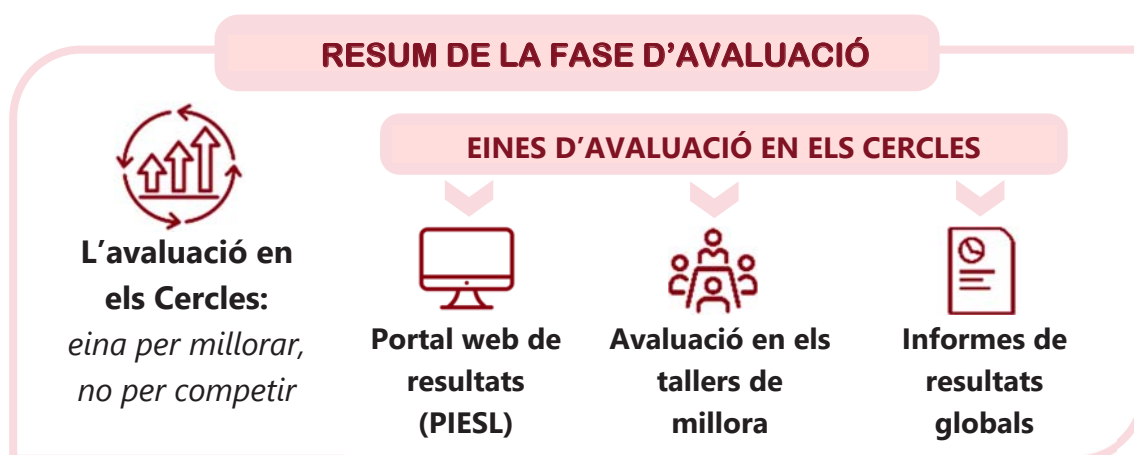
En tots els informes es combinen diferents tipus d'anàlisi per donar una mirada completa del Quadre resum d'indicadors:

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/cci>



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
- 2 Bones pràctiques
- 3 Anàlisi de l'evolució del servei
- 4 Actuacions d'estalvi econòmic
- 5 Anàlisi de fortaleces
- 6 Anàlisi comparativa
- 7 Mapa de relacions i accions de millora
- 8 Mètode Kaizen
- 9 Encerta quin és el teu
- 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.

9,0

nota mitjana tallers

Una mostra de l'acceptació que tenen aquestes trobades entre els municipis és l'elevada valoració que els atorguen els tècnics participants en els qüestionaris que es fan al final de les sessions. L'any 2019 (últim en què es van dur a terme tallers presencials tal com es feien abans de l'inici de la pandèmia) els assistents van valorar els tallers amb una nota mitjana global de 9,0 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 municipi ⁴, 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

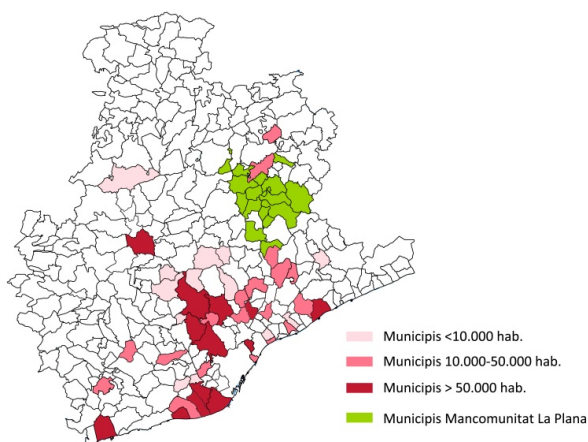


Jornada de cloenda organitzada per la DIBA per facilitar la comunicació

INFORME DE CONCLUSIONS

PARTICIPANTS

49 municipis
+
1 mancomunitat
(14 municipis)



1.929.569 habitants ¹

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

47% de la població de la província (sense comptar la ciutat de Barcelona)

66% de la població dels municipis de més de 50.000 habitants

Municipis < 10.000 hab.	Municipis 10.000-50.000 hab.	Municipis 50.000-100.000 hab.	Municipis Mancomunitat La Plana
Gallifa	Argentona	Castelldefels	Aiguafreda
Matadepera	Cardedeu	Manresa	Balenyà
Navàs	<i>Corbera de Llobregat</i>	Mataró	Brull, El
Rellinars	Les Franqueses del Vallès	<i>Mollet del Vallès</i>	Collsuspina
Sant Llorenç Savall	<i>La Garriga</i>	El Prat de Llobregat	El Figaró
Santa Coloma de Cervelló	Gavà	Rubí	Folgueroles
Santa Maria de Palautordera	Lliçà d'Amunt	Sabadell	Malla
Sentmenat	Manlleu	Sant Boi de Llobregat	Muntanyola
Tiana	Montgat	Sant Cugat del Vallès	Sant Martí de Centelles
Torrelles de Llobregat	<i>Montornès del Vallès</i>	Santa Coloma de Gramenet	Santa Eulàlia de Riuprimer
Ullastrell	Palau-solità i Plegamans	Terrassa	Seva
Vacarisses	Premià de Dalt	<i>Viladecans</i>	Taradell
Vilassar de Dalt	<i>Sant Adrià de Besòs</i>	Vilanova i la Geltrú	Tona
	Sant Feliu de Llobregat		
	Sant Quirze del Vallès		
	<i>Sant Sadurní d'Anoia</i>		
	<i>Santa Perpètua de Mogoda</i>		
	Vic		
	Vilafranca del Penedès		

Indicadors d'entorn (mitjanes), 2020:

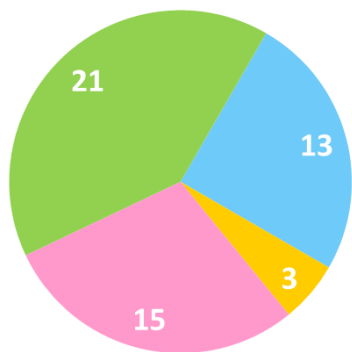
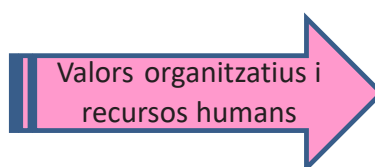
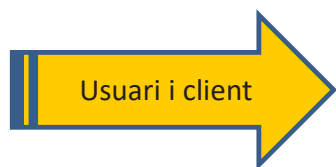
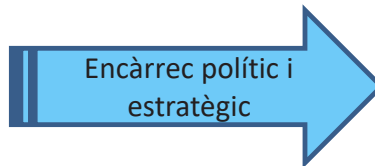
Població – 46.054 habitants

Densitat de població – 1.377 hab/km²

Renda per càpita – 14.596 €

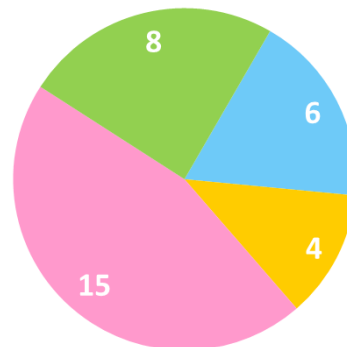
Municipis fora de la província de Barcelona	Municipis Mancomunitat La Plana fora de la província de Barcelona
Figueres	Viladrau
Girona	
Lleida	
Reus	

INDICADORS



Gestió de residus municipals:
52 indicadors

Neteja viària:
33 indicadors



12 indicadors comuns amb 21 serveis municipals analitzats en altres cercles

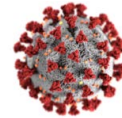


INTRODUCCIÓ

COVID

L'any 2020 ha estat marcat per la pandèmia de coronavirus, que ha provocat una crisi sanitària, social i econòmica a nivell mundial.

Els serveis de recollida de residus i neteja viària s'han vist afectats pels confinaments, restriccions, baixes del personal, etc.



Alguns indicadors tenen variacions atribuïbles a aquesta causa, com per exemple la reducció del percentatge de kg de residus comercials recollits per a les fraccions selectives degut al tancament de bars i restaurants (en el cas de la fracció orgànica, el vidre i els envasos) i l'augment de compres per internet (en el cas del paper i cartró). També el percentatge d'hores de baixa s'ha incrementat en 2,07 punts en el cas del servei de recollida de residus (on es treballa en equip), mentre l'augment a neteja viària (on el treball és majoritàriament individual) és de 0,46 punts. Indicadors vinculats a la presencialitat s'han vist afectats, com les hores anuals de formació en recollida de residus (que han passat de 7,17 a 4,79 de mitjana) i la despesa en campanyes de sensibilització que s'ha reduït a 0,42 € per habitant.

OBJECTIUS 2020 EN GESTIÓ DE RESIDUS



Els objectius en gestió de residus municipals tenen una fita en l'any 2020, tant a nivell català com europeu.

Objectius del **PRECAT-20** (Programa General de Prevenció i Gestió de Residus i Recursos de Catalunya, 2020):

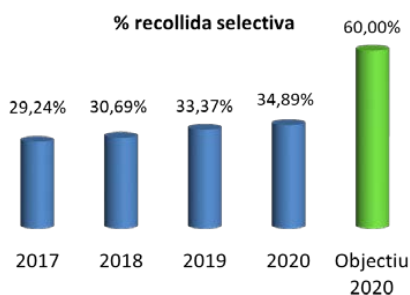
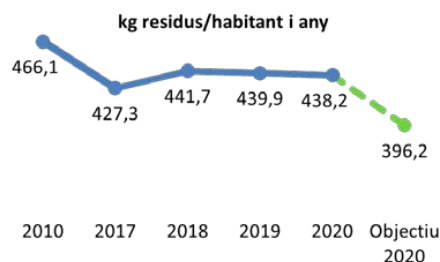
- Reducció del 15% dels residus respecte l'any 2010
- 60% de recollida selectiva dels residus municipals
- Percentatge d'impropis de la fracció orgànica per sota del 10%
- Percentatge d'impropis dels envasos per sota del 25% l'any 2016

Objectius de la **Unió Europea**:

- 50% de reciclatge dels residus municipals

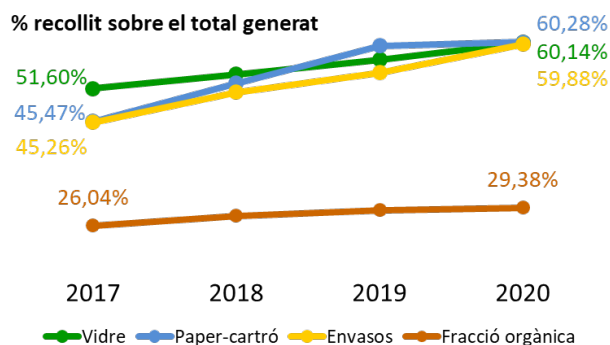
GESTIÓ DE RESIDUS – ENCÀRREC POLÍTIC

Els kg recollits per habitant i any (incloent deixalleria i no fracció vegetal) s'han reduït un 6,0% respecte l'any 2010, però no s'assoleix l'objectiu de disminució del 15% establert al PRECAT-20

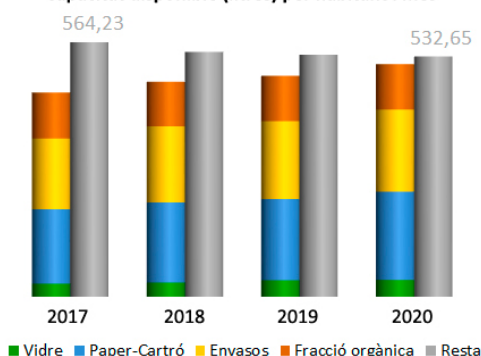


Tot i haver augmentat el percentatge de recollida selectiva 5,65 punts els darrers 4 anys, (no inclou materials deixalleria), **queda molt lluny de l'objectiu** del 60% establert per a l'any 2020

El percentatge de recollida selectiva sobre el total generat de les fraccions paper/cartró, vidre i envasos ha **augmentat** els darrers 4 anys fins a situar-se a l'entorn del 60%, mentre la recollida selectiva de la **fracció orgànica** se situa l'any 2020 al **29,38%**



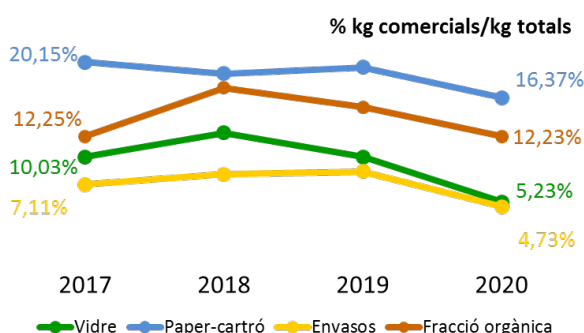
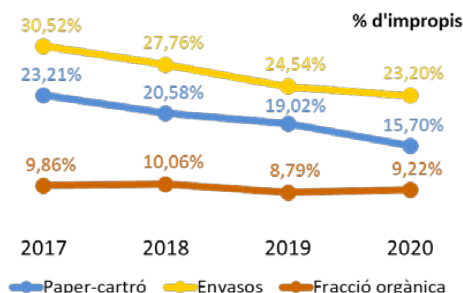
Capacitat disponible (litres) per habitant i mes



Els darrers 4 anys la **capacitat recol·lectora** (en litres per habitant i mes) de les **fraccions reciclables ha anat augmentant** però encara és menor a la de la fracció resta (que s'ha anat reduint)

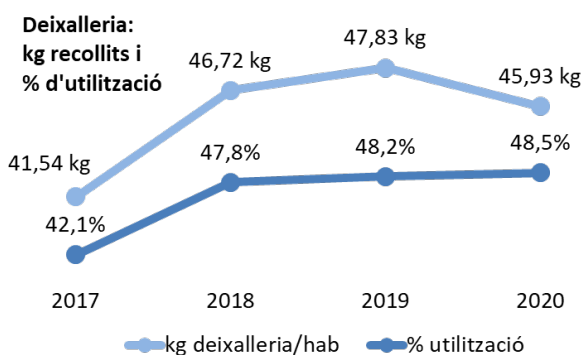
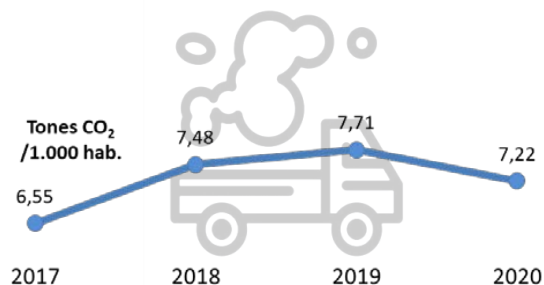
GESTIÓ DE RESIDUS – ENCÀRREC POLÍTIC

De mitjana, els municipis del cercle **han assolit l'objectiu de qualitat** de la fracció orgànica del PRECAT per a l'any 2020, amb un percentatge d'impropis per sota del 10%. Des de l'any 2019 el percentatge d'impropis dels envasos està per sota del 25% (objectiu establert per a l'any 2016)



Els kg de residus comercials recollits l'any 2020 respecte els kg totals de les quatre fraccions selectives s'han reduït respecte l'any anterior. La causa rau en el fet que els establiments de restauració i el comerç van patir fortes restriccions durant la pandèmia, reduint l'activitat i generant menys residus

Les emissions de gasos d'efecte hivernacle associades al servei de recollida de residus se situen l'any 2020 en 7,22 tones per cada 1.000 habitants, sense poder apreciar una tendència clara els darrers 4 anys



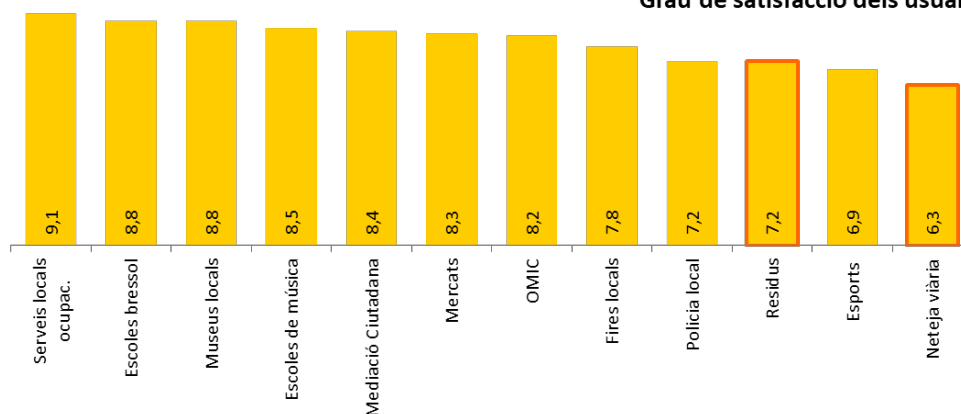
Malgrat que les deixalleries van romandre tancades durant l'estat d'alarma de la pandèmia, s'aprecia que el **percentatge d'utilització s'ha mantingut**. El què s'ha reduït són els quilos de residus aportats per habitant

GESTIÓ DE RESIDUS – USUARI / CLIENT



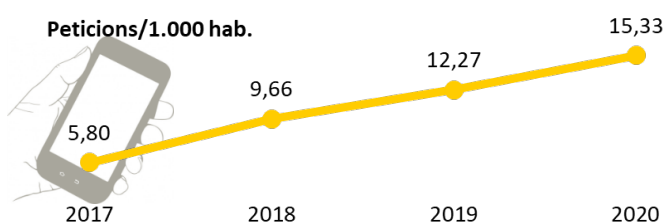
El grau de **satisfacció de la ciutadania** amb el servei de **recollida de residus** és de **7,2** sobre 10, quedant a la part baixa dels serveis analitzats en altres cercles. La **neteja viària** se situa en darrera posició amb un **6,3**

Grau de satisfacció dels usuaris

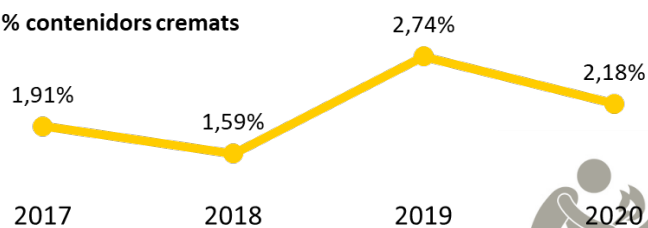


El **número de peticions per cada 1.000 habitants** ha **augmentat** de forma considerable els darrers 4 anys, situant-se en **15,33** l'any 2020.

La implantació de **tecnologies digitals** està ajudant a una comunicació més fluida amb la ciutadania



% contenidors cremats

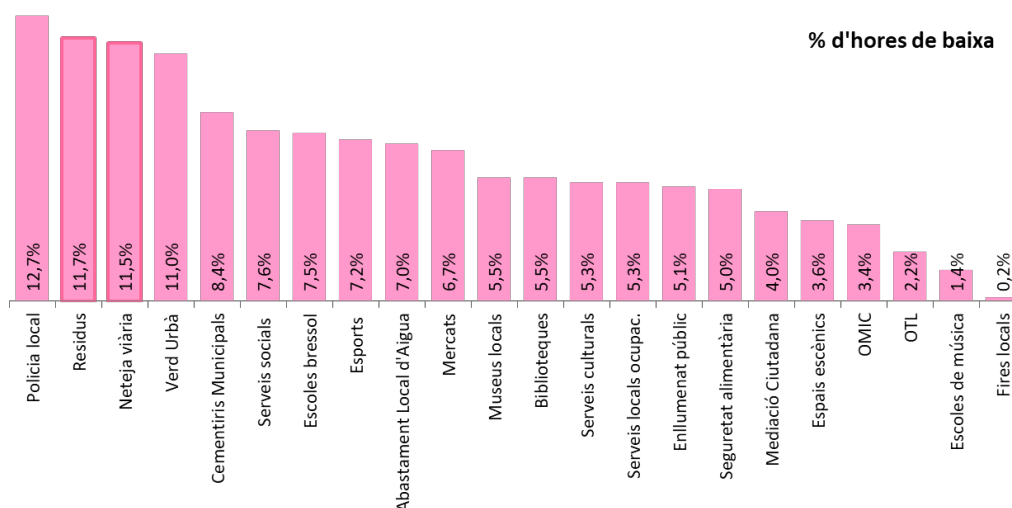


L'any 2020, el percentatge de contenidors **cremats** per actes vandàlics s'ha **reduït** en **0,56 punts** respecte el pic que hi va haver l'any 2019

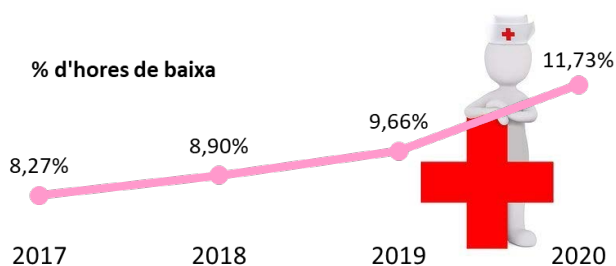


GESTIÓ DE RESIDUS – VALORS ORGANITZATIUS

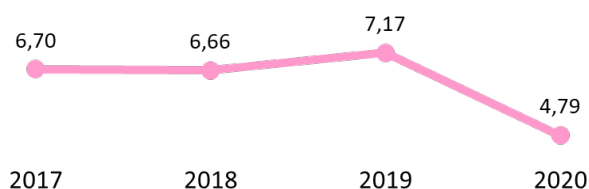
L'any 2020 els serveis de residus i neteja viària són (després de la policia local) els serveis municipals que presenten un percentatge més elevat d'hores de baixa, en concret l'11,7% a recollida de residus i l'11,5% a neteja viària



L'any 2020 es pot observar un **augment del percentatge d'hores de baixa** en el servei, possiblement degut als efectes de la pandèmia



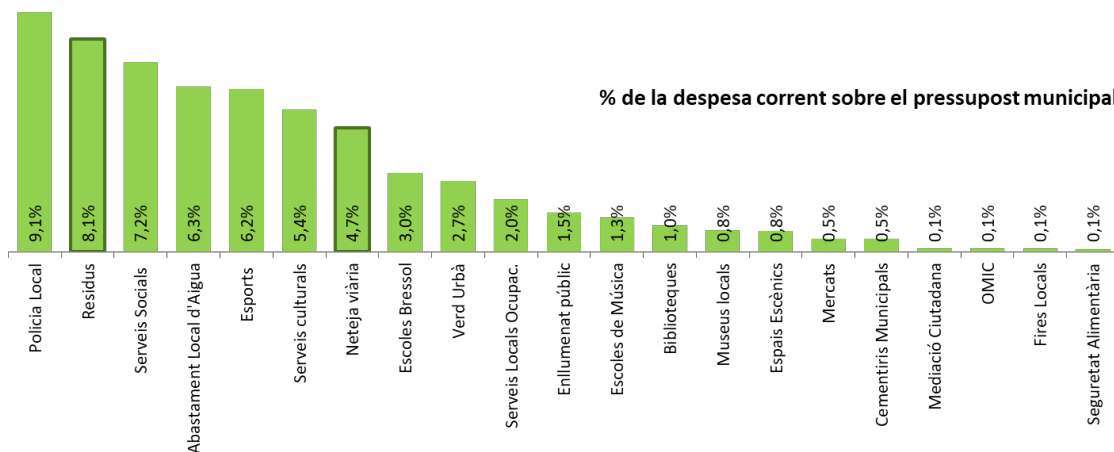
Hores anuals de formació



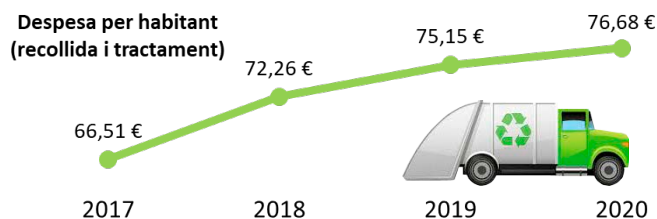
Les hores anuals de formació s'han reduït considerablement respecte els anys anteriors, essent l'any 2020 de 4,79 de mitjana

GESTIÓ DE RESIDUS – ECONOMIA

L'any 2020 el servei de **recollida i tractament de residus** (no inclou servei de deixalleria) va suposar el **8,1%** del **pressupost municipal**, mentre que el servei de **neteja viària** va ser del **4,7%**



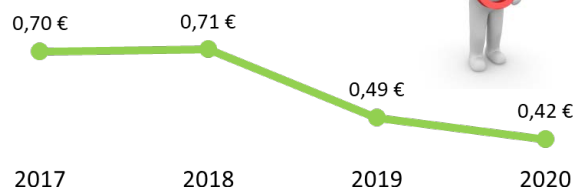
La **despesa per habitant** del servei de **recollida i tractament de residus** (no inclou deixalleria) ha augmentat 10,17 € els darrers 4 anys, situant-se l'any 2020 en 76,68 € per habitant



Augmenta els 3 darrers anys el **percentatge d'ingressos per recuperació selectiva** sobre despesa en recollida de residus selectiva, arribant l'any 2020 al 25,15%

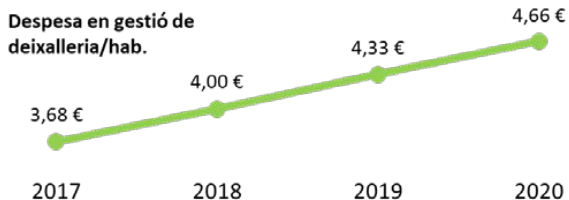
Un dels indicadors que s'han vist afectats per la pandèmia ha estat la **despesa en campanyes de sensibilització** per habitant. L'any 2020 va ser de 0,42 €, el més baix dels darrers 4 anys

Despesa en campanyes de sensibilització



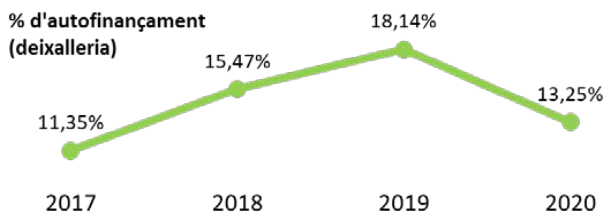
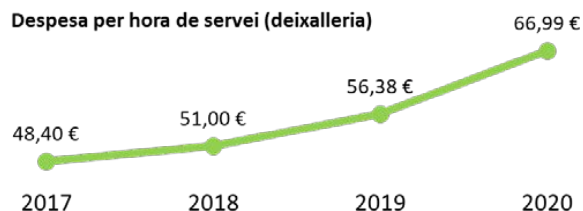
GESTIÓ DE RESIDUS – ECONOMIA

La despesa en gestió de deixalleria per habitant ha augmentat 0,98 € els darrers 4 anys, situant-se l'any 2020 en 4,66 €



La despesa per tona de residu gestionat a la deixalleria ha augmentat els darrers 3 anys, situant-se en 105,57 € l'any 2020

La despesa per hora de servei de deixalleria ha augmentat 16,58 € els darrers 4 anys, situant-se l'any 2020 en 66,99 €



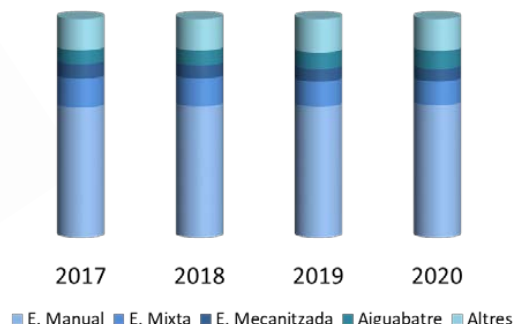
L'any 2020 s'ha reduït el percentatge d'autofinançament per taxes i preus públics de la deixalleria (13,25%), trencant la tendència a l'alça dels darrers 3 anys

NETEJA VIÀRIA- ENCÀRREC POLÍTIC

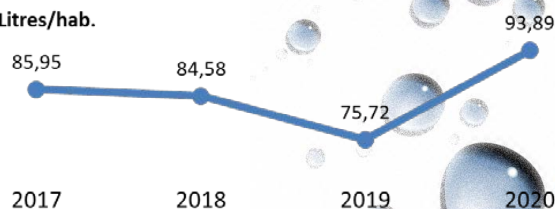
L'**escombrada manual** és el principal servei de neteja viària, oscil·lant els darrers 4 anys només entre el 59,79% i el 60,48% de les hores totals de servei



Tipologia d'escombrada

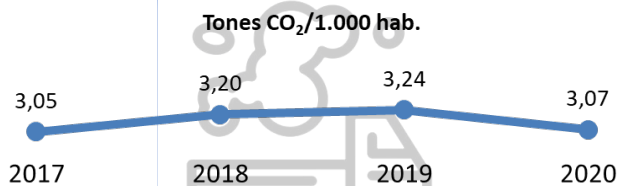
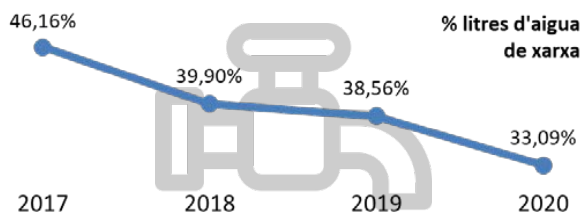


Litres/hab.



El consum d'aigua per habitant en el servei ha **augmentat el darrer any** (passant de 75,72 a 93,89 litres). També s'aprecia un lleuger augment de les hores d'aiguabatre (que han passat de ser el 7,49% al 8,32% sobre el total)

Els darrers quatre anys s'aprecia una **reducció del consum de l'aigua de xarxa**, passant del 46,16% del total d'aigua consumida al 33,09%

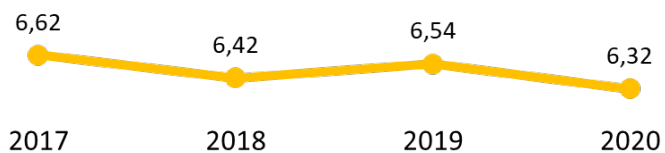


Es mantenen bastant estables les **emissions de gasos d'efecte hivernacle** associades al servei de neteja viària, essent per l'any 2020 de 3,07 tones per cada 1.000 habitants

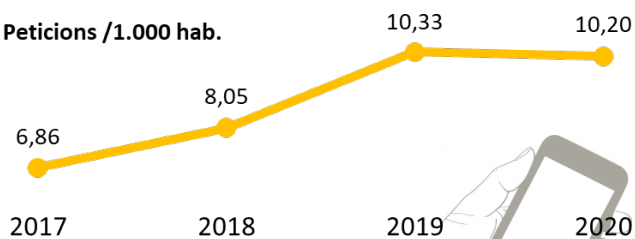
NETEJA VIÀRIA – USUARI / CLIENT

El grau de satisfacció de la ciutadania amb el servei oscil·la els darrers 4 anys entre el 6,62 i el 6,32 sobre 10

Grau de satisfacció de la ciutadania

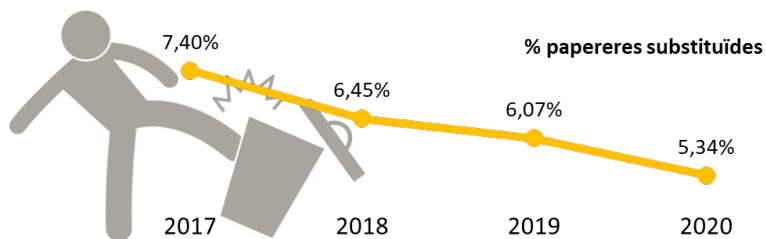


Peticions /1.000 hab.



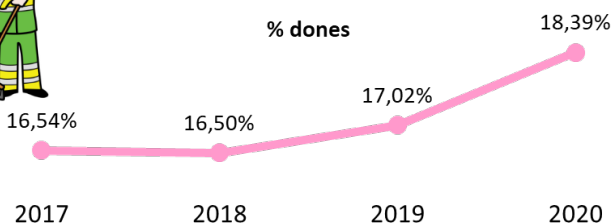
El número de peticions per cada 1.000 habitants s'ha mantingut respecte la xifra del darrer any, que havia experimentat un augment considerable

Els darrers 4 anys es redueix en 2,06 punts el percentatge de papereres substituïdes per actes vandàlics

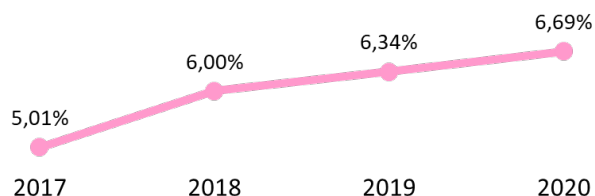


NETEJA VIÀRIA – VALORS ORGANITZATIUS

Els darrers 4 anys s'observa un augment del percentatge de dones treballadores, essent l'any 2020 el 18,39% del total de treballadors

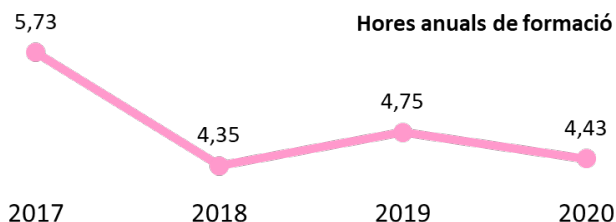
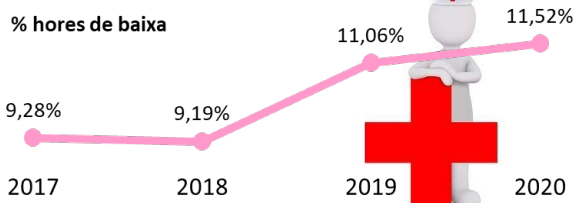


% treballadors amb contractes bonificats



El percentatge de treballadors amb contractes bonificats tendeix a l'augment els darrers 4 anys, essent del 6,69% l'any 2020

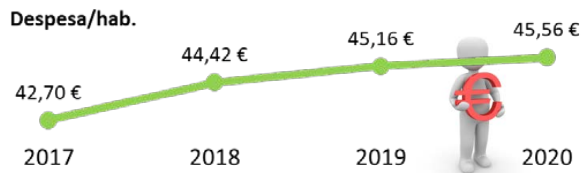
A diferència del servei de recollida de residus, no s'observa un augment considerable el darrer any del percentatge d'hores de baixa i per tant no es pot atribuir una influència clara de la pandèmia en aquest indicador



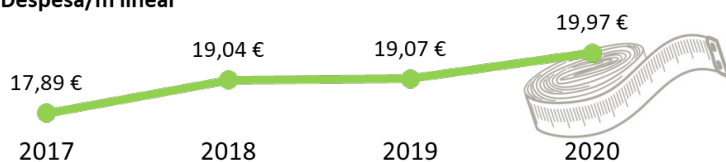
Les hores anuals de formació s'han mantingut baixes com els dos anys anteriors

NETEJA VIÀRIA – ECONOMIA

La **despesa per habitant** del servei de neteja viària ha augmentat **2,86 €** els darrers 4 anys

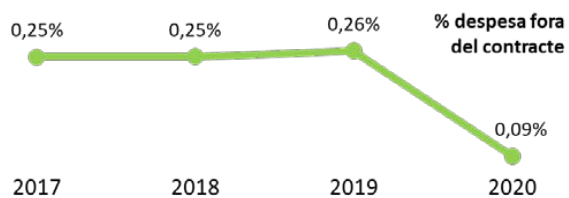


Despesa/m lineal



La **despesa per metre lineal** del servei de neteja viària ha augmentat **2,08 €** els darrers 4 anys

El percentatge de despesa fora del contracte s'ha reduït molt l'any 2020. Aquest sí que és un efecte clarament vinculat a la pandèmia, ja que la majoria de treballs fora de contracte estan associats a esdeveniments que degut a les restriccions no s'han pogut desenvolupar



TALLERS PARTICIPATIUS

TALLERS PARTICIPATIUS – CERCLE RESIDUS I NETEJA VIÀRIA

Data: 14 de novembre de 2021

Assistents: 36 municipis de 50 (72%)

Format: telemàtic

Les conclusions més destacades dels participants en cadascun dels tallers es relacionen a continuació.

Taller 1. NETEJA VIÀRIA. Noves tecnologies i qualitat de la feina dels treballadors

Assistents: Les Franqueses del Vallès, Matadepera, Premià de Dalt, Rubí, Sabadell, Sant Adrià de Besòs, Sant Boi de Llobregat, Terrassa, Ullastrell i Vilafranca del Penedès

L'ús de maquinària elèctrica està sotmesa a diversos factors:

- La renovació de la flota està condicionada per la renovació del contracte (els contractes acostumen a ser llargs, 8 o 10 anys).
- La diversitat al mercat de maquinària elèctrica s'ha d'adaptar a les necessitats dels municipis. La utilització d'aquestes pot limitar serveis en capacitat, potència i temps de càrrega, tot i que és positiva, ja que es redueix la generació de soroll produïda en comparació amb els vehicles actuals.

Cada cop es necessiten equips més multidisciplinars, que un mateix vehicle pugui portar diverses opcions de neteja com per exemple equips d'aigua calenta a pressió i altres que facilitin la feina de neteja als operaris del servei.



TALLERS PARTICIPATIUS

Taller 2. PORTA A PORTA. Estratègies per a la implantació del pagament per generació i noves fraccions

Assistents: Argentona, Cardedeu, La Garriga, Gavà, Lleida, Mancomunitat La Plana, Manlleu, Navàs, Sant Sadurní d'Anoia, Santa Coloma de Cervelló, Santa Maria de Palautordera, Sentmenat, Tiana, Ullastrell i Vacarisses

La majoria dels municipis aposten per:

- Implantar primer la taxa a les activitats comercials i establiments comercials i després als usuaris domèstics.
- Majoritàriament aposten pel pagament per generació en el cas de la fracció resta.

La taxa ha de constar de dues parts:

- Una part fixa en funció de la tipologia i superfície de l'establiment comercial, i en el cas de la domèstica de les persones empadronades a l'habitatge.
- Una part variable en funció del volum dels bujols i freqüència de buidatge de cada una de les fraccions de recollida.

Per aplicar el pagament per generació és imprescindible la utilització de tecnologia per identificar els usuaris. Aquesta ha de tenir la suficient robustesa, ha d'estar homologada i s'ha de tenir la seguretat que s'han registrat totes les lectures.

La recollida de noves fraccions selectives en el porta a porta planteja noves necessitats de camions més versàtils que permetin recollir més fraccions, per evitar fer més rutes de recollida.



TALLERS PARTICIPATIUS

Taller 3. CONTENIDORS. Estratègies per a la implantació del pagament per generació i noves fraccions

Assistents: Castelldefels, Consorci per a la Gestió dels Residus del Vallès Occidental, Figueres, Lliçà d'Amunt, Manresa, Mollet del Vallès, Montornès del Vallès, Premià de Dalt, Sant Quirze del Vallès, Reus, Rubí, Terrassa, Vic, Vilafranca del Penedès, Viladecans i Vilassar de Dalt.

Els municipis que fan la recollida en contenidors veuen necessari instal·lar sistemes de tancament i control d'usuaris per poder aplicar el pagament per generació, però també s'han de fer controls de la qualitat de les fraccions dipositades a cada contenidor per poder garantir l'aplicació de la taxa.

La implantació del pagament per generació a les activitats comercials i establiments comercials és el pas previ a la implantació en l'àmbit domèstic.

La casuística de cada municipi obliga a definir la possibilitat de desenvolupar tancament de contenidors i sistemes de recollida porta a porta al mateix municipi, previ al pagament per generació.

Per aplicar el pagament per generació és imprescindible la utilització de tecnologia per identificar als usuaris. Aquesta ha de tenir la suficient robustesa, ha d'estar homologada i s'ha de tenir la seguretat que s'han registrat totes les lectures.

Pel que fa a la recollida de noves fraccions, els participants veuen difícil la possibilitat de posar un altre contenidor al carrer i fer noves rutes de recollida.



ANNEXOS

1. 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 49 municipis i 1 mancomunitat han participat en el Cercle de comparació intermunicipal de gestió i tractament de residus i neteja viària. 45 municipis se situen a la província de Barcelona, i els altres són la ciutat de Girona, que participa al cercle per cinquè any, Lleida i Reus que, per catorzè any, també hi participen, i la ciutat de Figueres, que hi participa per setè any.

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

ELS CRITERIS DE VALORACIÓ DELS INDICADORS

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

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



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

% kg de residus comercials recollits respecte el total recollit de cada fracció (Vidre)	Inferior al 25%	Superior al 25%
% kg de residus comercials recollits respecte el total recollit de cada fracció (Paper-Cartró)	Inferior al 25%	Superior al 25%
% kg de residus comercials recollits respecte el total recollit de cada fracció (Envasos)	Inferior al 25%	Superior al 25%
% kg de residus comercials recollits respecte el total recollit de cada fracció (Fracció orgànica)	Inferior al 25%	Superior al 25%

Dins de la dimensió usuari client

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

Dins de la dimensió valors organitzatius / recursos humans

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

Dins de la dimensió economia

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

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

QUADRE RESUM INDICADORS

ENCÀRREC POLÍTIIC	2020																
	Oferir un servei accessible als usuaris (I)	Vidre	Paper - Cartró	Envasos	Fracció orgàn.	No sel. (resta)	Total	Oferir un servei accessible als usuaris (II)	2017	2018	2019	2020	Reducir les emissions de CO2 del servei de recollida	2017	2018	2019	2020
	Habitants per punt de recollida	231,7	227,6	221,4	194,0	172,7		Habitants per deixalleria	19.454,6	18.790,0	19.449,5	19.030,7	Tones d'emissions de CO ₂ per cada 1.000 habitants	6,5	7,5	7,7	7,2
	Capacitat disponible dels contenidors per habitant al mes (litres)	37,1	195,8	182,3	100,5	532,7	1.044,8	% de deixalleries en el casc urbà respecte al total de deixalleries	57,1	60,0	59,1	61,2					
	Periodicitat mensual de la recollida de residus	3,4	12,0	12,2	15,1	21,3	63,4	% d'utilització de la deixalleria	42,1	47,8	48,2	48,5					
								% de la fracció Orgànica Autocompostada	2,2	2,1	1,9	1,9					
								2020									
	Assolir uns nivells adequats de recollida selectiva (inclou autocompostatge)	Vidre	Paper - Cartró	Envasos	Fracció orgàn.	Total selectiva	Voluminosos	Fracció vegetal	No sel. (resta)	Deixalleria							
	% de la recollida selectiva sobre el total de la recollida de residus	4,8	7,2	5,4	11,5	34,9	5,0	1,9									
	% recollit de cada fracció sobre el total generat	60,1	60,3	59,9	29,4												
Kg recollits per habitant i any	19,1	28,8	21,4	45,6		20,1	7,8	257,3	45,9								
% d'impropis		15,7	23,2	9,2													
% kg de residus comercials recollits respecte el total recollit de cada fracció	5,2	16,4	4,7	12,2													

USUARI/CLIENT

Oferir un servei de qualitat a la ciutadania	2017	2018	2019	2020
Satisfacció general de la ciutadania amb els serveis	7,0	7,6	7,1	7,2
Peticions per cada 1.000 habitants	5,8	9,7	12,3	15,3

Fomentar el civisme	2017	2018	2019	2020
% de contenidors cremats per actes vandàlics sobre el total de contenidors	1,9	1,6	2,7	2,2

VALORS ORGANITZATIUS

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)	2017	2018	2019	2020
Habitants per treballador del servei	2.077,9	1.987,0	1.902,5	1.841,3
Tones de residus recollides per treballador	810,2	792,1	761,3	732,7
Nombre de visites per treballador de la deixalleria	6.268,2	6.772,9	7.292,5	7.026,5

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors	2017	2018	2019	2020
Satisfacció general dels treballadors	7,1	7,2	7,0	7,0
% d'hores de baixa sobre total d'hores laborals	8,3	8,9	9,7	11,7
Sou brut base anual d'un peó del servei de recollida de residus	21.999,3	22.405,2	22.729,9	23.125,2
Antiguitat mitjana dels treballadors	12,9	13,5	13,0	12,7

Promoure la responsabilitat social	2017	2018	2019	2020
% de dones sobre el total de treballadors	3,5	4,9	5,1	4,8
% de dones comandament sobre el total de comandaments	7,1	10,3	12,1	11,8
% de treballadors de nacionalitat estrangera sobre el total de treballadors	10,6	10,8	10,9	10,8
% de treballadors amb contractes bonificats sobre el total de treballadors	3,2	3,2	3,3	2,0

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2017	2018	2019	2020
% de Gestió directa	-	-	-	27,1
% de Gestió indirecta	-	-	-	72,9

Millorar les habilitats dels treballadors	2017	2018	2019	2020
Hores anuals de formació per treballador	6,7	6,7	7,2	4,8
Accidents laborals per cada 100 treballadors	22,9	23,7	20,9	17,3

ECONOMIA	2020									
	Disposar dels recursos adequats (I)								Total	
	Vidre	Paper - Cartró	Envasos	Fracció orgàn.	Voluminosos	Fracció vegetal	No sel. (resta)			
	Despesa corrent en recollida de residus per habitant	1,8	7,7	5,2	7,6	5,3	1,5	17,6		45,4
	Despesa corrent en recollida de residus per tona recollida (€/T)	93,6	269,6	248,5	171,5	261,0	116,4	67,8		114,1
	Despesa corrent en tractament de residus per habitant		1,2	1,6	4,0	2,3	0,2	23,6		27,0
Despesa corrent en tractament de residus per tona recollida (€/T)		29,7	54,3	83,9	100,8	35,9	90,6	74,8		
Despesa corrent de gestió per tona: recollida + tractament				255,5			158,7			

Disposar dels recursos adequats (II)				
	2017	2018	2019	2020
Despesa corrent de gestió de residus per habitant (recollida + tractament) (no inclou deixalleria)	66,5	72,3	75,2	76,7
% del pressupost corrent municipal destinat a la recollida, tractament i/o eliminació de residus	7,5	7,9	8,1	7,2
Despeses en campanyes de sensibilització per habitant	0,7	0,7	0,5	0,4

Disposar dels recursos adequats (III)				
	2017	2018	2019	2020
Despesa corrent de gestió de residus per habitant (Deixalleria)	3,7	4,0	4,3	4,7
Despesa corrent de gestió de residus per tona recollida €/T (Deixalleria)	92,8	86,7	92,2	105,6
Despesa corrent en deixalleria per hora de servei	50,4	52,6	56,4	67,0

Finançar adequadament el servei				
	2017	2018	2019	2020
% d'autofinançament per taxes i preus públics de la recollida, tractament i/o eliminació de residus	108,9	98,8	98,1	121,4
% d'autofinançament per taxes i preus públics de la recollida	141,5	133,1	132,9	133,6
% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions de la recollida, tractament i/o eliminació de residus	0,1	0,3	0,0	0,0
% de finançament per part de l'ajuntament de la recollida, tractament i/o eliminació de residus	-9,0	0,9	1,9	-21,4
% d'ingressos per recuperació selectiva sobre despesa en recollida de residus selectiva	23,0	21,7	23,6	25,1
% d'autofinançament per taxes i preus públics de la deixalleria	11,3	15,5	18,1	13,3

ENTORN	2017				2018				2019				2020							
Població	43.279,6	43.495,5	45.646,7	46.054,3	Densitat de població				1.301,4	1.391,0	1.375,1	1.377,1	Renda per càpita				15.897,0	16.473,5	16.651,5	14.595,5

I. DIMENSÍO ENCÀRREC POLÍTIC/ESTRATÈGIC

Oferir un servei accessible als usuaris (I)

Habitants per punt de recollida	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la possibilitat que té la ciutadania de dipositar els residus en contenidors i participar en la recollida selectiva. Es tracta, doncs, d'un indicador de proximitat, i un major nombre de punts de recollida suposa una major facilitat d'accés als contenidors.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població}}{\text{Nombre punts de recollida}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> ➤ Punts de recollida: nombre de punts de recollida segregats per cada tipus de contenidor. Si hi ha diversos contenidors de la mateixa fracció en un mateix punt, es comptabilitza com un únic punt de recollida. Aquestes dades corresponen al 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valors mitjans dels indicadors 2020:	Municipis participants:
Vidre: 232	47
Paper-cartró: 228	42
Envasos: 221	42
Fracció orgànica: 194	37
No selectiva (resta): 173	41

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 2020:	Municipis participants:
Vidre: 37	47
Paper-cartró: 196	42
Envasos: 182	42
Fracció orgànica: 101	37
No selectiva (resta): 533	40
Total: 1.045	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. <i>Font: Ajuntaments.</i>		
Valors mitjans dels indicadors 2020:		Municipis participants:
Vidre:	3	50
Paper-cartró:	12	50
Envasos:	12	50
Fracció orgànica:	15	48
No selectiva (resta):	21	50
Total:	63	50

Ofertir un servei accessible als usuaris (II)

Habitants per deixalleria	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la facilitat d'accés dels habitants per aportar residus a la deixalleria i, per tant, contribuir a la recollida selectiva de residus.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població}}{\text{Nombre de deixalleries}}$	
Variables emprades: ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> ➤ Nombre de deixalleries: centres, selectius i amb personal responsable, de recepció i emmagatzematge de residus municipals que no són objecte de recollida domiciliària. S'inclouen les deixalleries mòbils, minideixalleries i deixalleries de barri. No s'inclouen les minideixalleries semblants a suports publicitaris. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 19.031	Municipis participants: 49

% de deixalleries dins del casc urbà respecte el total de deixalleries	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de deixalleries localitzades dins del casc urbà dels municipis i, per tant, valora el grau de proximitat de les deixalleries a la ciutadania.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre deixalleries dins del casc urbà}}{\text{Nombre de deixalleries}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de deixalleries dins del casc urbà: centres d'aportació i emmagatzematge, selectius, de residus municipals que no són objecte de la recollida domiciliària amb l'objectiu de facilitar-ne la valorització o gestió correcta a 31 de desembre de l'any en estudi i que se situen dins del casc urbà, incloent també les deixalleries mòbils. Per tant, aquelles deixalleries que es trobin en zones industrials o altres zones allunyades del casc urbà quedaran excloses. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de deixalleries: centres, selectius i amb personal responsable, de recepció i emmagatzematge de residus municipals que no són objecte de recollida domiciliària. S'inclouen les deixalleries mòbils, minideixalleries i deixalleries de barri. No s'inclouen les minideixalleries semblants a suports publicitaris. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 61,2 %	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: $\frac{\text{Nombre de visites o entrades a la deixalleria}}{\text{Població}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de visites o entrades a la deixalleria: s'inclouen tant les visites o entrades particulars com les industrials i comercials a 31 de desembre de l'any en estudi. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 48,5 %	Municipis participants: 49

% de fracció orgànica autocompostada sobre el total d'orgànica gestionada	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra en quina mesura s'utilitza l'autocompostatge com a via de gestió de la fracció orgànica, mitjançant la relació de la quantitat de fracció orgànica gestionada per autocompostatge (obtinguda a partir del número d'autocompostadors) respecte els quilograms de fracció orgànica gestionats per any (suma dels recollits de forma domiciliària i dels autocompostats).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{kg de fracció orgànica gestionats per autocompostatge}}{\text{kg de fracció orgànica gestionats per any}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ kg de fracció orgànica gestionats per autocompostatge: el número de compostadors es transforma en kg de fracció orgànica gestionada per autocompostatge (200 kg per compostador individual, 300 kg si l'autocompostatge és l'única via de gestió de la fracció orgànica al municipi, i 1.000 kg per compostador comunitari). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ kg de fracció orgànica gestionats per any: suma dels quilograms de fracció orgànica recollits de forma domiciliària i dels autocompostats. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 1,9 %	Municipis participants: 48

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 2020: 7,2	Municipis participants: 45

Assolir uns nivells adequats de recollida selectiva

% de recollida selectiva sobre el total de recollida de residus	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa quina importància relativa representen les fraccions recollides selectivament sobre el total de residus municipals que es recullen en un municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{kg recollits per any de forma selectiva}}{\text{kg recollits per any (selectiva i no selectiva)}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kg totals recollits per any de forma selectiva: kg recollits selectivament segmentats per fraccions (vidre, paper-cartró, envasos, orgànica, voluminosos i restes vegetals). S'inclouen les recollides porta a porta, de comerços i dels mercats setmanals municipals. No s'inclouen els residus de la deixalleria ni d'altres serveis municipals. En cas de tenir compostadors, als kg de matèria orgànica recollits en contenidors cal sumar-hi la quantitat gestionada als compostadors. Els kg de voluminosos recollits són aquells residus de gran volum que no es recullen en contenidors, sinó amb un servei específic de l'ajuntament (mobles, electrodomèstics, estris vells, matalassos, etc.). Els kg recollits de restes vegetals són els que es recullen amb un servei específic de l'ajuntament (només kg generats pels ciutadans). En el cas que el municipi tingui contenidor inorgànic, la dada inclosa és la de la planta de triatge. <i>Font: 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) i de forma no selectiva (resta). <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valors mitjans dels indicadors 2020:	Municipis participants:
Vidre: 4,8 %	50
Paper-cartró: 7,2 %	50
Invasos: 5,4 %	50
Fracció orgànica (inclou autocompostatge): 11,5 %	50
Voluminosos: 5,0 %	40
Fracció vegetal: 1,9 %	34
Total selectiva: 34,9 %	32

% 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:	
$\frac{\text{kg recollits anualment de forma selectiva}}{\text{kg generats de cada fracció segons PRECAT}} \times 100$	
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 i restes vegetals). S'inclouen les recollides porta a porta, de comerços i dels mercats setmanals municipals. No s'inclouen els residus de la deixalleria ni d'altres serveis municipals. En cas de tenir compostadors, als kg de matèria orgànica recollits en contenidors cal sumar-hi la quantitat gestionada als compostadors. Els kg de voluminosos recollits són aquells residus de gran volum que no es recullen en contenidors, sinó amb un servei específic de l'ajuntament (mobles, electrodomèstics, estris vells, matalassos, etc.). Els kg recollits de restes vegetals són els que es recullen amb un servei específic de l'ajuntament (només kg generats pels ciutadans). En el cas que el municipi tingui contenidor inorgànic, la dada inclosa és la de la planta de triatge. <i>Font: 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 2020:	Municipis participants:
Vidre:	60,1 %
Paper-cartró:	60,3 %
Envasos:	59,9 %
Fracció orgànica:	29,4 %
	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 i restes vegetals). S'inclouen les recollides comercials i dels mercats setmanals municipals. No s'inclouen els residus de la deixalleria ni d'altres serveis municipals. Els kg de voluminosos recollits són aquells residus de gran volum que no es recullen en contenidors, sinó amb un servei específic de l'ajuntament (mobles, electrodomèstics, estris vells, matalassos, etc.). Els kg recollits de restes vegetals són els que es recullen amb un servei específic de l'ajuntament (només kg generats pels ciutadans). En el cas que el municipi tingui contenidor inorgànic, la dada inclosa és la de la planta de triatge. <i>Font: Ajuntament.</i> ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 		
Valors mitjans dels indicadors 2020:	Municipis participants:	
Vidre:	19	50
Paper-cartró:	29	50
Envasos:	21	50
Fracció orgànica (inclou autocompostatge):	46	50
Voluminosos:	20	40
Fracció vegetal:	8	34
No selectiva (resta):	257	50
Deixalleria:	46	49

% 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 i per Ecoembes del percentatge d'elements o materials impropis en el contingut bàsic de la fracció orgànica i d'envasos. <i>Font: Ajuntaments, Agència de Residus de Catalunya.</i> 		
Valors mitjans dels indicadors 2020:	Municipis participants:	
Paper-cartró:	15,7 %	23
Envasos:	23,2 %	31
Fracció orgànica:	9,2 %	43

% 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. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ kg de residus recollits anualment (selectiva i no selectiva): kg totals recollits per any; kg recollits selectivament segmentats per fraccions (vidre, paper-cartró, envasos, orgànica, voluminosos i restes vegetals). No s'inclouen els residus de la deixalleria. S'inclouen les recollides comercials i dels mercats setmanals municipals. Els kg recollits de voluminosos són aquells residus d'un gran volum que no es recullen en contenidors, sinó amb un servei específic de l'ajuntament (mobles, electrodomèstics, estris vells, matalassos, etc.). Els kg recollits de restes vegetals són els que es recullen amb un servei específic de l'Ajuntament (només kg generats pels ciutadans). En el cas que el municipi tingui contenidor inorgànic, la dada inclosa és la de la planta de triatge. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020:	Municipis participants:
Vidre: 5,2 %	7
Paper-cartró: 16,4 %	34
Envasos: 4,7 %	7
Fracció orgànica: 12,2 %	14

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 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 2020: 7,2	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 a un servei específic, com per exemple la recollida de mobles. <i>Font: Ajuntament, entitats gestores.</i> ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 15,3	Municipis participants: 36

Fomentar el civisme

% de contenidors cremats per actes vandàlics sobre el total de contenidors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el grau de civisme a través del càlcul del nombre de contenidors que són cremats per actes vandàlics anualment.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Contenidors cremats per actes vandàlics}}{\text{Nombre de contenidors}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Contenidors cremats per actes vandàlics: nombre anual de contenidors cremats, i que s'han de reposar o reparar. Queden exclosos els contenidors avariats i/o reposats a causa del propi ús del servei. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de contenidors: nombre total de contenidors per tipus de fracció de recollida. També s'inclouen els contenidors dels comerços. Aquestes dades corresponen al 31 de desembre. 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 2,2 %	Municipis participants: 45

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 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: Instituto 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 2020: 1.841	Municipis participants: 49

Tones de residus recollides per treballador	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la càrrega de treball dels treballadors del servei de recollida de residus.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{kg de residus recollits}}{\text{Treballadors}} \times 1.000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ kg de residus recollits anualment (selectiva i no selectiva): kg totals recollits per any; kg recollits selectivament segmentats per fraccions (vidre, paper-cartró, envasos, orgànica, voluminosos i restes vegetals). No s'inclouen els residus de la deixalleria. S'inclouen les recollides comercials i dels mercats setmanals municipals. Els kg recollits de voluminosos són aquells residus d'un gran volum que no es recullen en contenidors, sinó amb un servei específic de l'ajuntament (mobles, electrodomèstics, estris vells, matalassos, etc.). Els kg recollits de restes vegetals són els que es recullen amb un servei específic de l'Ajuntament (només kg generats pels ciutadans). En el cas que el municipi tingui contenidor inorgànic, la dada inclosa és la de la planta de triatge. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Treballadors: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis, també els que es dediquen a desballestament de mobles i voluminosos en cas d'haver-n'hi. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixos i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntament, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 733	Municipis participants: 49

Nombre de visites o entrades a la deixalleria/treballador de la deixalleria	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la càrrega de treball dels treballadors de les deixalleries.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de visites a la deixalleria}}{\text{Treballadors deixalleria}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de visites o entrades a la deixalleria: visites o entrades tant particulars com industrials i comercials. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de treballadors de la deixalleria: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquest servei. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixos i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 7.026	Municipis participants: 49

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

% de gestió directa	
<p>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.</p>	
<p>Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió directa}}{\text{Desp. corrents en gestió directa} + \text{Desp. corrents en gestió indirecta}} \times 100$</p>	
<p>Variables emprades:</p> <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 2020: 27,1 %	Municipis participants: 48

% de gestió indirecta	
<p>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.</p>	
<p>Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió indirecta}}{\text{Desp. corrents en gestió directa} + \text{Desp. corrents en gestió indirecta}} \times 100$</p>	
<p>Variables emprades:</p> <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 2020: 72,9 %	Municipis participants: 49

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors

Satisfacció general dels treballadors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador pretén reflectir la valoració del clima laboral per part dels propis treballadors.	
Fórmula de càlcul: <i>Grau de satisfacció general dels treballadors</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Grau de satisfacció general dels treballadors de recollida de residus: resultat d'enquesta en una escala de 0 a 10 ("gens satisfet"- "molt satisfet"); mitjana de puntuació. En absència d'una enquesta comuna, s'utilitzaran els següents criteris homogeneïtzadors: resultat de la valoració global en una escala de 0 a 10; si no hi ha valoració global, s'utilitzarà la mitjana de les preguntes de l'enquesta; si l'enquesta està feta amb altres escales, cal fer l'equivalència a l'escala de 0 a 10; en qüestionaris qualitius, si és possible, cal fer l'equivalència numèrica (si no és possible es deixa la dada en blanc). (Només tindran validesa aquelles enquestes realitzades durant els tres últims anys, respecte l'any d'estudi). <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 7,0	Municipis participants: 3

% d'hores de baixa laboral sobre el total d'hores laborals	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador avalua l'absentisme a partir de les hores de baixa laboral respecte el total d'hores treballades.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores de baixa laboral per any}}{\text{Hores laborables totals per any}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores de baixa laboral per any: s'inclou el total d'hores de baixa i d'indisposicions anuals (indisposició laboral transitòria i accidents de treball) del conjunt de treballadors. No es considera les hores de baixa per maternitat. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Hores laborables totals per any: nombre d'hores laborables anuals definides en el conveni multiplicat pel nombre de treballadors. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 11,7 %	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 anual d'un peó del servei de residus d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament/empresa gestora del servei, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. No s'inclou la Seguretat Social (a càrrec de l'empresa). En el cas de diferents tipus de gestió i, per tant, de peó, es calcularà la mitjana. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 23.150€	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 de l'antiguitat de tots els treballadors. En el cas de canvi d'empresa concessionària, l'antiguitat del treballador és la suma de la seva permanència en les diferents concessionàries. <i>Font: Ajuntaments, Entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis, també els que es dediquen a desballestament de mobles i voluminosos en cas d'haver-n'hi. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixos i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 12,7	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 cursos de formació multiplicat pel nombre de treballadors assistents. Les dades procedents d'empreses externes a través de les justificacions corresponents. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis, també els que es dediquen a desballestament de mobles i voluminosos en cas d'haver-n'hi. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixos i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 4,8	Municipis participants: 43

Accidents laborals per cada 100 treballadors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador avalua el grau de sinistralitat del servei de gestió de residus a partir del percentatge d'accidents laborals soferts anualment per cada 100 treballadors.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'accidents laborals}}{\text{Treballadors}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'accidents laborals: es considera accident laboral aquell que genera un comunicat d'assistència de la mútua concertada del conjunt de la plantilla del servei de gestió de residus. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis, també els que es dediquen a desballestament de mobles i voluminosos en cas d'haver-n'hi. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixos i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 17,3	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 2020: 4,8 %	Municipis participants: 49

% 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 2020: 11,8 %	Municipis participants: 37

% 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 2020: 10,8 %	Municipis participants: 48

% de treballadors amb contractes bonificats sobre el total de treballadors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la presència de treballadors amb contractes bonificats que intervenen de forma directa en el servei de recollida de residus.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de treballadors amb contractes bonificats}}{\text{Treballadors}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de treballadors amb contractes bonificats: inclou tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis que tenen un contracte indefinit bonificat. S'entenen per bonificats aquells contractes a: dones (desocupades i víctimes de violència de gènere; contractades en els 24 mesos posteriors al part; contractades després de 5 anys d'inactivitat laboral o, si, anteriorment a la seva retirada, han treballat almenys durant 3 anys); majors de 45 anys; joves (entre 16 i 30 anys); i altres col·lectius amb situacions especials (desocupats durant més de 6 mesos i treballadors amb risc d'exclusió social, persones amb discapacitat -general i severa- i conversions a indefinits de contractes formatius, de relleu i de substitució per jubilació). En cas de dubte, consultar la Llei 43/2006 del 29 de Desembre (BOE núm. 312). <i>Font: Ajuntaments, Entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis, també els que es dediquen a desballestament de mobles i voluminosos en cas d'haver-n'hi. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixos i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 2,0 %	Municipis participants: 44

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disposar dels recursos adequats (I)

Despesa corrent en recollida de residus per habitant	
Explicació de l'indicador:	
Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant del servei de recollida de residus.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del servei de recollida de residus}}{\text{Població}}$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents del servei de recollida de residus: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió; i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). <p>En el cost de recollida de residus es comptabilitzen les següents activitats: recollida, transport, manteniment i neteja dels contenidors. En el cas de la selectiva s'inclou el cost de les recollides comercials i dels mercats setmanals municipals.</p> <p>En el cas de la recollida selectiva, si l'ajuntament disposa del cost agregat, la fórmula de repartiment per fraccions (vidre/paper i cartró/envasos) es farà mitjançant la proporció de les hores dels treballadors dedicades a cada fracció. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valor mitjà dels indicadors 2020:	Municipis participants:
Residus:	
Recollida selectiva – Vidre:	1,8 € / 47
Recollida selectiva – Paper-cartró:	7,7 € / 48
Recollida selectiva – Envasos:	5,2 € / 47
Recollida selectiva – Fracció orgànica:	7,6 € / 45
Recollida selectiva – Voluminosos:	5,3 € / 40
Recollida selectiva – Fracció vegetal:	1,5 € / 24
Recollida No selectiva (resta):	17,6 € / 48
Total residus:	45,4 € / 48

Despesa corrent en recollida de residus per tona recollida		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per tona de residus recollida.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del servei de recollida de residus}}{\text{Tones recollides de cada fracció}}$		
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents del servei de recollida de residus: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió, i en el del servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). S'inclou dins del cost de recollida de residus les següents activitats: recollida, transport, manteniment i neteja dels contenidors i servei de deixalleria. En el cas de la recollida selectiva s'inclou el cost de les recollides porta a porta (comerços) i dels mercats setmanals municipals. Resta exclosa la poda. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Tones recollides de cada fracció: tones recollides de forma selectiva per fraccions (vidre, paper-cartró, envasos, orgànica, voluminosos i restes vegetals) anualment i els residus recollits a la deixalleria. S'inclouen les recollides porta a porta, de comerços i dels mercats setmanals municipals. Els kg de voluminosos recollits són aquells residus de gran volum que no es recullen en contenidors, sinó amb un servei específic de l'ajuntament (mobles, electrodomèstics, estris vells, matalassos, etc.). Els kg recollits de restes vegetals són els que es recullen amb un servei específic de l'ajuntament (només kg generats pels ciutadans). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà dels indicadors 2020:	Municipis participants:	
Residus:		
Recollida selectiva – Vidre:	93,6 €	47
Recollida selectiva – Paper-cartró:	269,6 €	48
Recollida selectiva – Envasos:	248,5 €	47
Recollida selectiva – Fracció orgànica:	171,5 €	45
Recollida selectiva – Voluminosos:	261,0 €	34
Recollida selectiva – Fracció vegetal:	116,4 €	19
Recollida No selectiva (resta):	67,8 €	48
Total residus:	114,1 €	48

Despesa corrent en tractament de residus per habitant		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent en tractament per habitant.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del tractament de residus per fracció}}{\text{Població}}$		
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents del tractament de residus: Inclou les despeses de tractament per cadascuna de les fraccions. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Institut Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 		
Valor mitjà dels indicadors 2020:	Municipis participants:	
Residus:		
Recollida selectiva – Paper-cartró:	1,2 €	6
Recollida selectiva – Envasos:	1,6 €	12
Recollida selectiva – Fracció orgànica:	4,0 €	34
Recollida selectiva – Voluminosos:	2,3 €	22
Recollida selectiva – Fracció vegetal:	0,2 €	16
Recollida No selectiva (resta):	23,6 €	33
Total residus:	30,0 €	34

Despesa corrent en tractament de residus per tona recollida (€/T)		
Explicació de l'indicador:		
Aquest indicador mesura la despesa corrent en tractament de residus per tona de residus recollida.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del tractament de residus per fracció}}{\text{Tones recollides de cada fracció}}$		
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents del tractament de residus: Inclou les despeses de tractament per cadascuna de les fraccions. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Tones recollides de cada fracció: tones recollides de forma selectiva per fraccions (vidre, paper-cartró, envasos, orgànica, voluminosos i restes vegetals) anualment. S'inclouen les recollides porta a porta, de comerços i dels mercats setmanals municipals. Els kg de voluminosos recollits són aquells residus de gran volum que no es recullen en contenidors, sinó amb un servei específic de l'ajuntament (mobles, electrodomèstics, estris vells, matalassos, etc.). Els kg recollits de restes vegetals són els que es recullen amb un servei específic de l'ajuntament (només kg generats pels ciutadans). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà dels indicadors 2020:	Municipis participants:	
Residus:		
Recollida selectiva – Paper-cartró:	29,7 €	6
Recollida selectiva – Envasos:	54,3 €	12
Recollida selectiva – Fracció orgànica:	83,9 €	34
Recollida selectiva – Voluminosos:	100,8 €	20
Recollida selectiva – Fracció vegetal:	35,9 €	15
Recollida No selectiva (resta):	90,6 €	33
Total residus:	74,8 €	33

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. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despeses corrents del tractament de residus: inclou les despeses de tractament per cadascuna de les fraccions. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Tones recollides de cada fracció: tones recollides de forma selectiva per fraccions (vidre, paper-cartró, envasos, orgànica, voluminosos i restes vegetals) anualment. No s'inclouen els residus recollits a la deixalleria. S'inclouen les recollides porta a porta, de comerços i dels mercats setmanals municipals. Els kg de voluminosos recollits són aquells residus de gran volum que no es recullen en contenidors, sinó amb un servei específic de l'ajuntament (mobles, electrodomèstics, estris vells, matalassos, etc.). Els kg recollits de restes vegetals són els que es recullen amb un servei específic de l'ajuntament (només kg generats pels ciutadans). <i>Font: Ajuntaments.</i> 		
Valor mitjà dels indicadors 2020:	Municipis participants:	
Residus:		
Recollida selectiva – Fracció orgànica:	255,5 €	32
Recollida No selectiva (resta):	158,7 €	33

Disposar dels recursos adequats (II)

Despesa corrent de gestió de residus (no inclou deixalleria) per habitant (recollida i tractament)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent en gestió de residus per habitant.	
<i>Despeses corrents del servei de recollida de residus + Desp. corrents tractament de residus</i>	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del servei de recollida de residus + Desp. corrents tractament de residus}}{\text{Població}}$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents del servei de recollida de residus: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió; i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). En el cost de recollida de residus es comptabilitzen les següents activitats: recollida, transport, manteniment i neteja dels contenidors. En el cas de la selectiva s'inclou el cost de les recollides comercials i dels mercats setmanals municipals. En el cas de la recollida selectiva, si l'ajuntament disposa del cost agregat, la fórmula de repartiment per fraccions (vidre/paper i cartró/envasos) es farà mitjançant la proporció de les hores dels treballadors dedicades a cada fracció. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despeses corrents del tractament de residus: inclou les despeses de tractament per cadascuna de les fraccions. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 76,7 €	Municipis participants: 33

% del pressupost corrent municipal destinat a la gestió, tractament i/o eliminació de residus	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % del pressupost municipal que es destina a la gestió, tractament i/o eliminació de residus.	
<i>Despeses corrents en recollida de residus + Despeses corrents en tractament i/o eliminació de residus</i>	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en recollida de residus + Despeses corrents en tractament i/o eliminació de residus}}{\text{Despesa corrent pressupost municipal}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents del servei de recollida de residus: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió, i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). S'inclou dins del cost de recollida de residus les següents activitats: recollida, transport, manteniment i neteja dels contenidors. En el cas de la recollida selectiva s'inclou el cost de les recollides comercials i dels mercats setmanals municipals. Resta exclosa la poda. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despeses corrents del tractament i/o eliminació de residus: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents). Correspon al cost de la no selectiva (resta) i orgànica des del moment que entren a la planta de tractament. No s'inclou la deixalleria. En el cas de consorcis o mancomunitats el cost serà la factura que es pagui. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despesa corrent pressupost municipal: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis), 3 (Interessos) i 4 (Transferències corrents) del pressupost municipal consolidat de l'any en estudi (s'inclouen l'Ajuntament i els organismes autònoms, i s'exclouen les empreses municipals). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 8,0%	Municipis participants: 34

Despesa en campanyes de sensibilització per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa anual en campanyes de sensibilització per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses en campanyes de sensibilització}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses en campanyes de sensibilització: despeses corrents (obligacions) destinades anualment a campanyes de sensibilització. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 0,4 €	Municipis participants: 44

Disposar dels recursos adequats (III)

Despesa corrent de gestió de la deixalleria per habitant (servei i tractament)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa de gestió del servei de deixalleria municipal per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en deixalleries}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents en deixalleries: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents). La despesa inclou la gestió del servei, el transport i el tractament. En el cas de consorcis o mancomunitats, el cost serà la factura que es pagui. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 4,7 €	Municipis participants: 43

Despesa corrent de gestió de la deixalleria per tona (servei i tractament)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent de gestió del servei de deixalleria municipal per tona.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en deixalleries}}{\text{Kg de residus gestionats a la deixalleria}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents en deixalleries: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents). La despesa inclou la gestió del servei, el transport i el tractament. En el cas de consorcis o mancomunitats, el cost serà la factura que es pagui. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ kg de residus gestionats a la deixalleria: kg de residus gestionats anualment en el servei de deixalleria (inclou deixalleries fixes, mòbils, minideixalleries i deixalleries de barri). S'entén per residus gestionats els que surten de les deixalleries. <i>Font: Ajuntament i entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 105,6 €	Municipis participants: 43

Despesa corrent en deixalleria per hora de servei	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa del servei de deixalleria municipal per hora de servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en deixalleries}}{\text{Nombre d'hores de funcionament de les deixalleries}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents en deixalleries: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents). La despesa inclou la gestió del servei, el transport i el tractament. En el cas de consorcis o mancomunitats, el cost serà la factura que es pagui. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Nombre d'hores de funcionament de les deixalleries: sumatori del total d'hores de funcionament anual del conjunt de deixalleries. S'inclou el sumatori de les hores de funcionament anuals de deixalleries mòbils, minideixalleries i deixalleries de barri. No s'inclouen les minideixalleries semblants a suports publicitaris. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 67,0 €	Municipis participants: 43

Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes i preus públics de la recollida, el 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 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> ➤ 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: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió; i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). S'inclou dins del cost de recollida de residus les següents activitats: recollida, transport, manteniment i neteja dels contenidors. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despeses corrents de tractament i/o eliminació de residus: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents). Correspon al cost de la no selectiva (resta) i orgànica des del moment que entren a la planta de tractament. No s'inclou la deixalleria. En el cas de consorcis o mancomunitats, el cost serà la factura que es pagui. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 97,8 %	Municipis participants: 33

% 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.	
$\frac{\text{Ingressos per taxes, preus públics i altres ingressos} + \text{Ingressos per retorn del cànon (recollida)}}{\text{Desp. cor. servei recollida residus}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingressos per taxes, preus públics i altres ingressos: ingressos (drets reconeguts) per: <ul style="list-style-type: none"> A. Recuperació de la recollida selectiva. A incloure en cada una de les fraccions de recollida selectiva i dels convenis establerts per ECOEMBES i ECOVIDRIO. En el cas de no haver rebut l'ingrés en el moment de realitzar l'enquesta, s'agafaran les sol·licituds d'ingressos fetes pels ajuntaments. B. Taxa de recollida d'escombraries (inclou domèstica i comercial). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Ingressos per retorn del cànon sobre la disposició del rebuig dels residus municipals: ingressos (drets reconeguts) per retorn del cànon per recollida selectiva de la fracció orgànica (diferenciar i no confondre amb el retorn del cànon per tractament de la fracció orgànica). Inclou el retorn del cànon per autocompostatge. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despeses corrents del servei de recollida: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió; i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). S'inclou dins del cost de recollida de residus les següents activitats: recollida, transport, manteniment i neteja dels contenidors. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 133,6 %	Municipis participants: 42

% 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.	
$\frac{\text{Ingressos per aportacions d'altres institucions i/o administracions}}{\text{Desp. cor. servei recollida residus} + \text{Desp. cor. tractament i/o eliminació de residus}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingressos per aportacions d'altres institucions i/o administracions: ingressos (drets reconeguts) per subvencions aportades per altres institucions i/o administracions. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despeses corrents del servei de recollida de residus: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió, i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). S'inclou dins del cost de recollida de residus les següents activitats: recollida, transport, manteniment i neteja dels contenidors. En el cas de la recollida selectiva s'inclou el cost de les recollides porta a porta (comerços) i dels mercats setmanals municipals. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despeses corrents de tractament i/o eliminació de residus: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents). Correspon al cost de la no selectiva (resta) i orgànica des del moment que entren a la planta de tractament. No s'inclou la deixalleria. En el cas de consorcis o mancomunitats el cost serà la factura que es pagui. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 0,1 %	Municipis participants: 34

% de finançament per part de l'ajuntament de la recollida, tractament i/o eliminació de residus	
Explicació de l'indicador:	
Aquest indicador mesura quina part de la despesa corrent en recollida, tractament i/o eliminació de residus està finançada pels recursos propis de l'ajuntament.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{(Desp. \text{ cor. servei recollida de residus} + Des. \text{ cor. tractament i/o eliminació de residus}) - (\text{Ingressos per taxes, preus públics i altres ingressos} + \text{ingressos per retorn cànon} + \text{ingressos tractament i/o eliminació de residus} + \text{Ingressos per aportacions d'altres institucions i/o administracions})}{Desp. \text{ cor. servei de recollida de residus} + Desp. \text{ cor. tractament i/o eliminació de residus}} \times 100$
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents del servei de recollida de residus: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió, i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). S'inclou dins del cost de recollida de residus les següents activitats: recollida, transport, manteniment i neteja dels contenidors. En el cas de la recollida selectiva s'inclou el cost de les recollides porta a porta (comerços) i dels mercats setmanals municipals. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despeses corrents de tractament i/o eliminació de residus: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents). Correspon al cost de la no selectiva (resta) i orgànica des del moment que entren a la planta de tractament. No s'inclou la deixalleria. En el cas de consorcis o mancomunitats, el cost serà la factura que es pagui. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Ingressos per taxes, preus públics i altres ingressos: ingressos (drets reconeguts) per: <ul style="list-style-type: none"> A. Recuperació de la recollida selectiva. A incloure en cada una de les fraccions de recollida selectiva i dels convenis establerts per ECOEMBES i ECOVIDRIO. En el cas de no haver rebut l'ingrés en el moment de realitzar l'enquesta, s'agafaran les sol·licituds d'ingressos fetes pels ajuntaments. B. Taxa de recollida d'escombraries (inclou domèstica i comercial). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Ingressos per retorn del cànon: ingressos (drets reconeguts) per retorn del cànon per recollida selectiva de la fracció orgànica (diferenciar i no confondre amb el retorn del cànon per tractament de la fracció orgànica). Inclou el retorn del cànon per autocompostatge. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Ingressos tractament i/o eliminació de residus: correspon al cànon que es cobra, és a dir, al retorn del cànon per tractament de la fracció orgànica (no confondre amb el concepte de retorn del cànon de recollida de la fracció orgànica). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Ingressos per aportacions d'altres institucions i/o administracions: ingressos (drets reconeguts) proporcionats per altres institucions i/o administracions. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 2,11 %	Municipis participants: 33

% d'ingressos per recuperació selectiva sobre la despesa en recollida de residus selectiva	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura quina part de la despesa corrent en gestió de residus selectiva està finançada per ingressos provinents de la recuperació d'aquests residus.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per recuperació dels residus} + \text{Ingressos pel retorn del cànon d'orgànica (recollida)}}{\text{Despesa corrent del servei de la recollida selectiva}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingressos per taxes, preus públics i altres ingressos de la recollida selectiva: ingressos (drets reconeguts) per: <ul style="list-style-type: none"> A. Recuperació de la recollida selectiva. A incloure en cada una de les fraccions de recollida selectiva els ingressos per venda de materials i pels convenis establerts amb ECOEMBES i ECOVIDRIO. En el cas de no haver rebut l'ingrés en el moment de realitzar l'enquesta, s'agafaran les sol·licituds d'ingressos fetes pels ajuntaments. B. Taxa de recollida d'escombraries (inclou domèstica i comercial). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Ingressos per la recuperació dels residus recollits de forma selectiva: ingressos (drets reconeguts) per: retorn del cànon per recollida selectiva de la fracció orgànica (diferenciar i no confondre amb el retorn del cànon per tractament de la fracció orgànica). Inclou el retorn del cànon per autocompostatge. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despeses corrents del servei de recollida de residus: inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents), més l'amortització de la maquinària (en el cas de les concessionàries, ja està inclòs en el preu de la concessió, i en el cas de servei prestat directament per l'ajuntament, s'haurà d'incloure la part de l'amortització de la maquinària corresponent a l'any d'estudi). S'inclou dins del cost de recollida de residus les següents activitats: recollida, transport, manteniment i neteja dels contenidors. En el cas de la recollida selectiva s'inclou el cost de les recollides porta a porta (comerços) i dels mercats setmanals municipals. <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 25,1 %	Municipis participants: 42

% d'autofinançament per taxes i preus públics de la deixalleria	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura quina part del cost de la deixalleria es cobreix amb els ingressos propis de la deixalleria.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos de la deixalleria}}{\text{Cost de la deixalleria}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingressos de la deixalleria: ingressos obtinguts a partir dels preus públics que els usuaris de la deixalleria paguen i dels ingressos obtinguts per la valorització dels productes de la deixalleria (s'inclouen els ingressos obtinguts dels Residus d'Aparells Elèctrics i Electrònics - RAEE). És a dir, la suma de tots els ingressos. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Cost de la deixalleria: despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències corrents). La despesa inclou la recollida, el transport i el tractament. En el cas de consorcis o mancomunitats, el cost serà la factura que es pagui. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 13,3 %	Municipis participants: 39

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 2020: 46.054	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 2020: 1.377	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 2020: 14.596 €	Municipis participants: 46

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

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

ELS CRITERIS DE VALORACIÓ DELS INDICADORS

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

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



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

Dins de la dimensió encàrrec polític

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

Dins de la dimensió usuari client

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

Dins de la dimensió valors organitzatius / recursos humans

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

Promoure la responsabilitat social		
% de dones sobre el total de treballadors	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de dones comandament sobre el total de comandaments	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de treballadors de nacionalitat estrangera sobre el total de treballadors	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de treballadors amb contractes bonificats sobre el total de treballadors	Inferior al 25%	Superior al 25%

Dins de la dimensió economia

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

QUADRE RESUM INDICADORS

ENCÀRREC POLÍTIC	Ofertir un servei accessible als usuaris					Reduir les emissions de CO2					Assolir un nivell adequat de qualitat				
	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020			
	Habitants per paperera	41,5	41,2	41,2	41,5	Tones d'emissions de CO2 per cada 1000 habitants	3,1	3,2	3,2	3,1	% d'hores anuals de servei de tipologia E Manual sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	59,7	60,0	59,9	60,5
	Metres lineals per paperera	101,2	96,1	95,7	95,1						% d'hores anuals de servei de tipologia E. Mixta sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	13,3	12,8	11,4	11,0
					Promoure l'estalvi d'aigua										
					Litres d'aigua consumits pel servei de neteja viària per habitant	85,9	84,6	75,7	93,9	% d'hores anuals de servei de tipologia E. Mecanitzada sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	6,6	5,9	5,7	5,6	
					% de litres d'aigua de xarxa consumits pel servei de neteja viària sobre el total del consum d'aigua	46,2	39,9	38,6	33,1	% d'hores anuals de servei de tipologia Aiguabatre sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	6,5	6,9	7,5	8,3	
										% d'hores anuals de servei de tipologia Altres sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	14,3	14,4	15,4	14,6	
										% d'hores anuals de servei de neteja Total sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	100,0	100,0	100,0	100,0	

USUARI/CLIENT	Ofertir un servei de qualitat a la ciutadania					Fomentar el civisme				
	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020		
	Satisfacció general de la ciutadania amb els serveis	6,6	6,4	6,5	6,3	% d'hores del servei destinades a la neteja de façanes sobre el total d'hores del servei de neteja viària	1,5	1,5	1,5	1,4
Peticions per cada 1.000 habitants	6,9	8,1	10,3	10,2	% de papereres substituïdes per actes vandàlics durant l'últim any respecte el nombre total de papereres	7,4	6,5	6,1	5,3	

VALORS ORGANITZATIUS

Oferir un servei de qualitat	2017	2018	2019	2020
Habitants per treballador del servei	1.142,3	1.107,2	1.086,2	1.071,6
Metres lineals per treballador	2.714,1	2.554,7	2.649,0	2.572,8
Metres quadrats per treballador	21.369,6	22.890,6	22.547,2	22.652,0

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2017	2018	2019	2020
% Gestió directa	-	-	-	19,3
% Gestió indirecta	-	-	-	80,7

Millorar les habilitats dels treballadors	2017	2018	2019	2020
Hores anuals de formació per treballador	5,7	4,3	4,8	4,4
Accidents laborals per cada 100 treballadors	18,5	15,4	15,4	11,6

Promoure un clima laboral positiu pels treballadors	2017	2018	2019	2020
Satisfacció general dels treballadors	7,5	7,3	7,7	7,4
% d'hores de baixa sobre el total d'hores laborals	9,3	9,2	11,1	11,5
Sou brut base anual d'un peó del servei de neteja viària	20.962,0	20.609,1	20.856,2	21.598,7
Antiguitat mitjana dels treballadors	12,3	12,0	12,1	11,8

Promoure la responsabilitat social	2017	2018	2019	2020
% de dones sobre el total de treballadors	16,5	16,5	17,0	18,4
% de dones comandament sobre el total de comandaments	14,4	10,8	13,2	12,1
% de treballadors de nacionalitat estrangera sobre el total de treballadors	9,8	8,9	8,1	7,9
% de treballadors amb contractes bonificats sobre el total de treballadors	5,0	6,0	6,3	6,7

ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats					Finançar adequadament el servei					Ofertir el servei a uns costos unitaris adequats				
	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020			
	Despesa corrent per habitant	42,7	44,4	45,2	45,6	% d'autofinançament per taxes i preus públics (Neteja Viària)	0,0	0,0	0,0	0,0	Despesa corrent per metres lineals	17,9	19,0	19,1	20,0
	% de la despesa sobre el pressupost corrent municipal	4,8	4,8	4,7	4,7	% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions	0,0	0,0	0,0	0,0	Despesa corrent per metres quadrats	2,2	2,1	2,2	2,2
% de despesa fora del contracte del servei de neteja viària	0,2	0,3	0,3	0,1	% finançament per part de l'ajuntament (Neteja Viària)	100,0	100,0	100,0	100,0						

ENTORN	Població				Densitat de població				Renda per càpita					
	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020		
Població	43.279,6	43.495,5	45.646,7	46.054,3	Densitat de població	1.301,4	1.391,0	1.375,1	1.377,1	Renda per càpita	15.897,0	16.473,5	16.651,5	14.595,5

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 2020: 41,5	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 2020: 95,1	Municipis participants: 39

Reduir les emissions de CO₂ del servei de neteja viària

Tones d'emissions de CO₂ per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador aproxima la quantitat d'emissions de CO ₂ que produeixen anualment els vehicles de neteja viària per cada 1.000 habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Emissions de CO}_2 \text{ dels vehicles de neteja viària}}{\text{Població}} \times 1.000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Emissions de CO₂ (tones de CO₂): els valors dels combustibles en litres es transformen aquí en emissions de CO₂. ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 3,1	Municipis participants: 44

Promoure l'estalvi d'aigua

Litres d'aigua consumits pel servei de neteja viària per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador quantifica el consum d'aigua del servei de neteja viària per habitant del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Consum d'aigua xarxa d'abastament} + \text{Consum d'aigua d'altres fonts de subministrament}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Consum d'aigua de la xarxa d'abastament: número anual de litres consumits pel servei de neteja viària de la xarxa d'abastament municipal. <i>Font: Ajuntament i entitat gestora.</i> ➤ Consum d'aigua d'altres fonts de subministrament: número anual de litres consumits que s'obtenen de fonts diferents a la xarxa de subministrament d'aigua potable, com p.ex.: reutilització d'aigua depurada, aigua provinent de pous, aigües blanques (aigües que no han estat sotmeses a cap procés de transformació de tal manera que la seva potencial capacitat de pertorbació del medi és nul·la i, per tant, no han de ser conduïdes mitjançant els sistemes públics de sanejament), entre d'altres. <i>Font: Ajuntament i entitat gestora.</i> ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 93,9	Municipis participants: 30

% litres d'aigua de xarxa consumits pel servei de neteja viària sobre el total del consum d'aigua del mateix servei	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador quantifica el consum d'aigua de xarxa respecte el total d'aigua consumida pel servei de neteja viària.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Consum d'aigua de xarxa d'abastament}}{\text{Consum d'aigua de xarxa d'abastament} + \text{Consum d'aigua d'altres fonts de subministrament}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Consum d'aigua provinent de xarxa d'abastament: número anual de litres consumits pel servei de neteja viària de la xarxa d'abastament municipal. <i>Font: Ajuntament.</i> ➤ Consum d'aigua provinent d'altres fonts de subministrament: número anual de litres consumits que s'obtenen de fonts diferents a la xarxa de subministrament d'aigua potable, com p.ex.: reutilització d'aigua depurada, aigua provinent de pous, aigües blanques (aigües que no han estat sotmeses a cap procés de transformació de tal manera que la seva potencial capacitat de pertorbació del medi és nul·la i, per tant, no han de ser conduïdes mitjançant els sistemes públics de sanejament), entre d'altres. <i>Font: Ajuntament.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 33,1 %	Municipis participants: 29

Assolir un nivell adequat de qualitat en la neteja viària

% d'hores anuals segons la tipologia del servei de neteja sobre el total d'hores anuals que es presta el servei	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge d'hores de servei de les diferent tipologies de neteja: equips manuals, mixtes, mecanitzats, aiguabatre i altres.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals del servei per tipologia emprada}}{\text{Hores anuals de servei (total)}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Equip manual: total d'hores anuals del servei de neteja viària realitzada de forma manual. S'entén per manual quan un treballador escombra la via pública amb l'ajut o sense d'un vehicle o carro de transport per recollir la brossa. En el cas d'equips o brigades d'escombrada manual se sumaran les hores de cada treballador. <i>Font: Ajuntament, entitats gestores.</i> ➤ Equip mixt: total d'hores anuals del servei de neteja viària realitzada de forma mixta. S'entén per mixta les situacions en les quals un grup de dos o més operaris realitzen operacions d'escombrada manual o de bufador mentre un altre operari condueix una màquina que fa la funció d'escombrada del carrer i recol·lecció de la brossa. Cal comptabilitzar les hores de l'equip, amb independència del nombre de persones que en formin part. <i>Font: Ajuntament, entitats gestores.</i> ➤ Equip mecanitzat: total d'hores anuals del servei de neteja viària realitzada de forma mecanitzada. S'entén per mecanitzada, quan un vehicle conduït per un operari fa funcions de recollida d'objectes i neteja de la via pública (calçades, voreres i zones de vianants). Cal comptabilitzar les hores de l'equip, amb independència del nombre de persones que en formin part. <i>Font: Ajuntament, entitats gestores.</i> ➤ Aiguabatre: total d'hores del servei de neteja viària realitzada utilitzant aigua a pressió. No es fan distincions entre baldeig manual, mecànic i mixt i, per tant, s'agruparan totes les hores d'aquests tres tipus de neteja en una mateixa variable: neteja viària de forma aiguabatre. Cal comptabilitzar les hores de l'equip, amb independència del nombre de persones que en formin part. <i>Font: Ajuntament, entitats gestores.</i> ➤ Altres: total d'hores del servei de neteja viària incloent les operacions de: neteja de l'entorn dels contenidors de recollida, neteja de solars i àrees degradades, neteja d'escocells, retirada d'herbes de l'arbrat viari i voreres de carreteres i carrers, servei específic de recollida d'elements abandonats a la via pública, recollida de defecacions d'animals a la via pública, neteja de pintades i retirada de cartells a les façanes, recollida d'animals morts, neteges a conseqüència d'accidents a la via pública, neteja de punts negres i de mercats i activitats lúdiques, neteja de mobiliari urbà (fanals, parades autobús, etc), neteja de monuments, neteja de l'espai públic utilitzat per a les festes locals i de barri, serveis de neteja urgents (per accidents de trànsit, causes climatològiques, etc.), neteja d'embornals i neteja de platges. No s'inclou la neteja de zones industrials. Cal comptabilitzar les hores de l'equip, amb independència del nombre de persones que en formin part. En el cas que es realitzin altres serveis de neteja viària no contemplats en aquesta descripció, anotar-ho a comentaris. <i>Font: Ajuntament, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020:	Municipis participants:
Equip Manual: 60,5 %	46
Equip Mixt: 11,0 %	46
Equip Mecanitzat: 5,6 %	46
Aiguabatre: 8,3 %	46
Altres: 14,6 %	46
Total: 100,0 %	46

II. DIMENSÍO USUARI/CLIENT

Oferir un servei de qualitat a la ciutadania

Satisfacció general de la ciutadania amb els serveis	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix directament la percepció del servei per part de la ciutadania com a dada complementària als indicadors quantitius.	
Fórmula de càlcul: <i>Grau de satisfacció general del ciutadà amb el servei</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Grau de satisfacció general del ciutadà amb el servei de neteja viària: resultat d'enquesta en una escala de 0 a 10 ("gens satisfet" - "molt satisfet"); mitjana de puntuació. En absència d'una enquesta comuna, s'utilitzen els següents criteris homogeneïtzadors: resultat de la valoració global en una escala de 0 a 10; si no hi ha valoració global s'utilitza la mitjana de les preguntes de l'enquesta; si l'enquesta està feta amb altres escales, cal fer l'equivalència a l'escala de 0 a 10; en qüestionaris qualitius, si és possible, es fa l'equivalència numèrica. Es recullen resultats de les enquestes realitzades en un període màxim de 3 anys. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 6,3	Municipis participants: 2

Peticions per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de peticions de la ciutadania sobre la neteja viària per cada 1.000 habitants i pretén ser una aproximació al seu grau de satisfacció.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Peticions dels ciutadans}}{\text{Població}} \times 1.000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Peticions dels ciutadans sobre la neteja viària: nombre de peticions rebudes a través dels diferents canals de comunicació (telèfon, cartes, etc.) Cal tenir present que el sistema de recollida de les peticions no és homogeni entre els diversos municipis i, per tant, s'inclouran tant les queixes com els suggeriments. Resten excloses les peticions per a un servei específic, com per exemple la recollida de mobles. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Població: nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 10,2	Municipis participants: 30

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 destinades a la neteja de façanes de cada treballador per treure grafitis o cartells publicitaris. Si hi ha més d'un treballador se sumaran el total d'hores de tots ells. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Total hores del servei: total d'hores anuals del servei de neteja viària, sense distinció de la tipologia del servei. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 1,4 %	Municipis participants: 37

% 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 2020: 5,3 %	Municipis participants: 31

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. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 1.072	Municipis participants: 47

Metres lineals o quadrats per treballador		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la càrrega de treball dels treballadors del servei de neteja viària.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Càrrega de treball}}{\text{Treballadors}}$		
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Càrrega de treball: <ul style="list-style-type: none"> ○ Metres quadrats de carrers: metres quadrats d'espai de la xarxa viària. Si l'empresa que realitza el servei de neteja viària és la mateixa que la que realitza la neteja dels parcs i jardins, especificar-ho a comentaris. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> ○ Metres lineals de carrers: metres lineals d'eix de carrer amb neteja viària (en el cas d'haver de netejar en ambdues direccions, tan sols es compta una vegada). <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 		
Valors mitjans dels indicadors 2020:		Municipis participants:
Per metres lineals:	2.573	40
Per metres quadrats:	22.652	26

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

% de gestió directa	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura si la prestació del servei es fa mitjançant gestió directa, mesurant el % de la despesa en gestió directa respecte el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió directa}}{\text{Desp. corrents en gestió directa} + \text{Desp. corrents en gestió indirecta}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents en gestió directa: inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (l'ajuntament, un organisme autònom, una societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.) <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despeses corrents en gestió indirecta: inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (concessió, concert, arrendament, gestió interessada o societat d'economia mixta). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 19,3 %	Municipis participants: 46

% de gestió indirecta	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura si la prestació del servei es fa mitjançant gestió indirecta, mesurant el % de la despesa en gestió indirecta respecte el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió indirecta}}{\text{Desp. corrents en gestió directa} + \text{Desp. corrents en gestió indirecta}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents en gestió indirecta: inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (concessió, concert, arrendament, gestió interessada o societat d'economia mixta). <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> ➤ Despeses corrents en gestió directa: inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (l'ajuntament, un organisme autònom, una societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.) <i>Font: Ajuntaments (Intervenció).</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 80,7 %	Municipis participants: 45

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors

Satisfacció general dels treballadors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador pretén reflectir la percepció del servei per part dels treballadors.	
Fórmula de càlcul: <i>Grau de satisfacció general dels treballadors</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Grau de satisfacció general dels treballadors de neteja viària: resultat d'enquesta en una escala de 0 a 10 ("gens satisfet" - "molt satisfet"); mitjana de puntuació. En absència d'una enquesta comuna, s'utilitzen els següents criteris homogeneïtzadors: resultat de la valoració global en una escala de 0 a 10; si no hi ha valoració global s'utilitza la mitjana de les preguntes de l'enquesta; si l'enquesta està feta amb altres escales cal fer l'equivalència a l'escala de 0 a 10; en qüestionaris qualitius, si és possible, es fa l'equivalència numèrica. Es recullen resultats de les enquestes realitzades en un període màxim de 3 anys. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 7,4	Municipis participants: 3

% d'hores de baixa laboral sobre el total d'hores laborals	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador avalua l'absentisme a partir de les hores de baixa laboral respecte el total d'hores treballades.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores de baixa laboral per any}}{\text{Hores laborables totals per any}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores de baixa laboral per any: s'inclou el total d'hores de baixa i d'indisposicions anuals (indisposició laboral transitòria i accidents de treball), del conjunt de treballadors. No es consideren les hores de baixa per maternitat. <i>Font: Ajuntament i entitats gestores.</i> ➤ Hores laborables totals per any: nombre d'hores laborables anuals definit en el conveni multiplicat pel nombre de treballadors. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 11,5 %	Municipis participants: 42

Sou brut base anual d'un peó del servei de neteja viària	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el salari brut anual d'un peó del servei de neteja viària.	
Fórmula de càlcul: <i>Sou brut base anual d'un peó</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sou brut base anual d'un peó: sou brut anual d'un peó del servei de neteja d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament/empresa gestora del servei, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o 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 2020: 21.599 €	Municipis participants: 43

Antiguitat mitjana dels treballadors	
Explicació de l'indicador: L'indicador avalua l'estabilitat laboral a partir de l'antiguitat mitjana dels treballadors.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Antiguitat de tots els treballadors}}{\text{Treballadors}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Antiguitat de tots els treballadors: suma de l'antiguitat de tots els treballadors. En el cas de canvi d'empresa concessionària, l'antiguitat del treballador és la suma de la seva permanència en les diferents concessionàries. <i>Font: Ajuntaments, Entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 11,8	Municipis participants: 42

Millorar les habilitats dels treballadors

Hores anuals de formació per treballador	
Explicació de l'indicador: Considerant la formació laboral com un factor d'influència respecte a la satisfacció, motivació, seguretat i productivitat dels empleats, aquest indicador mesura les hores de formació que rep l'equip de treball.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals de formació}}{\text{Treballadors}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals de formació: suma d'hores de cursos de formació multiplicada pel nombre de treballadors assistents. Les dades procedents d'empreses externes a través de les justificacions corresponents. <i>Font: Ajuntaments, Entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 4,4	Municipis participants: 41

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 2020: 11,6	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"> ➤ Núm. de dones: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis que siguin dones. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. No s'inclou el personal indirecte. <i>Font: Ajuntaments, Entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 18,4 %	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 2020: 12,1 %	Municipis participants: 36

% de treballadors de nacionalitat estrangera sobre el total de treballadors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la presència de treballadors de nacionalitat estrangera que intervenen de forma directa en la neteja viària.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Núm. de treballadors de nacionalitat estrangera}}{\text{Treballadors}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Núm. de treballadors de nacionalitat estrangera: s'inclouen tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis que tinguin la nacionalitat estrangera. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. No s'inclou el personal indirecte. <i>Font: Ajuntaments, Entitats gestores.</i> ➤ Treballadors: tots els treballadors directes relacionats amb la prestació d'aquests serveis. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou el personal indirecte, com per exemple els tècnics municipals i el personal d'administració i gerència de l'empresa concessionària. <i>Font: Ajuntaments, entitats gestores.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2020: 7,9 %	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: 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 2020: 6,7 %	Municipis participants: 41

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 2020: 45,6 €	Municipis participants: 46

% 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 2020: 4,7 %	Municipis participants: 46

% 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 2020: 0,1 %	Municipis participants: 41

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 2020: 0,0 %	Municipis participants: 46

% 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 2020: 0,0 %	Municipis participants: 46

% 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 2020: 100,0 %	Municipis participants: 46

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 2020: 20,0 €	Municipis participants: 39

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 2020: 2,2 €	Municipis participants: 25

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 2020: 46.054	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 2020: 1.377	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 2020: 14.596 €	Municipis participants: 46



**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/ci