Carta Marc

Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM)

ENS COMPROMETEM A:

1.1. Realitzarem desplaçaments puntuals, amb un marge de 3 minuts de retard.

1.2. Proporcionarem la informació corresponent, essent correctes en la manera d'atendre.

1.3. Oferirem infraestructures interiors no deteriorades, espais condicionats climatològicament i correctament il·luminats.

1.4. Realitzarem simulacres d'emergència, formació als empleats i instal·lació de mesures de seguretat en les infraestructures.

1.5. Adaptarem progressivament les infraestructures i material mòbil a les necessitats de persones amb mobilitat reduïda.

2. Oferirem un servei d'atenció personalitzada a les estacions de: Palma, Marratxí, Inca, Manacor, sa Pobla, UIB.

3. Oferirem bitllets amb informació unificada de lloc, orígen - destí, preu, tipus de bitllet.

4.1. Oferirem un grau satisfactori de neteja en totes les instal·lacions.

4.2. Facilitarem la recollida selectiva a l'Estació Intermodal.

4.3. Disposarem de personal de seguretat.

5.1 Mantenir les infraestructures en bon estat.

5.2 Garantirem el correcte funcionament de les unitats mòbils.

6. Contestarem tots els suggeriments, agraïments, queixes o reclamacions rebudes en un termini màxim de 15 dies.

GOVERN de les ILLES BALEARS
www.illesbalears.cat
Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient i Territori

SFM SERVEIS FERROVIARIS DE MALLORCA

Tots els telèfons de la xarxa estan disponibles també al telèfon d'informació administrativa 012.
L'àmbit d'aplicació dels continguts d'aquesta Carta Marc abasta un total de sis Estacions les quals conformen la xarxa de Serveis Ferroviaris de Mallorca. Aquesta Carta Marc i la descripció detallada del total d'unitats que integren la xarxa de serveis de SFM està inclosa a la pàgina web de la Direcció General de Funció Pública, Administracions Públiques i Qualitat dels Serveis del Govern de les Illes Balears: http://cartesciutadanes.illesbalears.cat .

QUEIXES I SUGGERIMENTS: Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears i especialment sobre els compromisos que estableixen les seves Cartes es poden fer suggeriments i queixes per via:

- Telemàtica: mitjançant la pàgina web <www.illesbalears.cat>.
- Telefònica: al nostre número 012.
- Presencial: en qualsevol de les Oficines d'Informació i Registre de les conselleries i en les oficines de SFM.