

PORTS DE LES ILLES BALEARS

TELÈFON: 902 024 444

FAX: 902 024 000

WWW.PORTSIB.ES

INFO@PORTSIB.ES



SOBRE EL FUNCIONAMENT GENERAL DELS SERVEIS QUE PRESTA EL GOVERN DE LES ILLES BALEARS I ESPECIALMENT SOBRE ELS COMPROMISOS RECOLLITS EN AQUESTA CARTA ENS PODEU FER ARRIBAR **SUGGERIMENTS I QUEIXES PER VIA:**

- TELEMÀTICA: A TRAVÉS DE LA NOSTRA PÀGINA WEB: WWW.CAIB.ES

- TELEFÒNICA: EN EL NOSTRE NÚMERO 012.

- PRESENCIAL: EN QUALSEVOL DE LES OFICINES D'INFORMACIÓ I REGISTRE DE LES CONSELLERIES I A LES OFICINES DE PORTS DE LES ILLES BALEARS, (C. VICENTE TOFIÑO NÚM. 36).

DATA REALITZACIÓ: DESEMBRE DE 2008
DATA REVISIÓ: ABANS DESEMBRE DE 2010
TIRATGE D'EXEMPLARS: 1.500
COST D'IMPRESSIÓ PER EXEMPLAR: 1,00

CARTA MARC

PORTS DE LES ILLES BALEARS



AQUESTA CARTA MARCÉS EL RESULTAT DEL PROGRAMA NOU DE COMPROMISOS AMB LA CIUTADANIA DEL SEGON PLA ESTRATÈGIC DE QUALITAT DEL GOVERN DE LES ILLES BALEARS I ESTÀ INTEGRADA DINS EL CONJUNT DE CARTES DE CIUTADANIA DESENVOLUPADES PEL GOVERN.

■ QUÈ SOM?

“SER UNA XARXA DE PORTS INTEGRADA A L'ENTORN, EFICIENT I DE QUALITAT”

PORTS DE LES ILLES BALEARS ESTÀ INTEGRAT EN L'ESTRUCTURA DE LA CONSELLERIA DE TURISME I ESPORTS I TÉ ENCOMANAT L'EXERCICI DE LES COMPETÈNCIES EXECUTIVES DE L'ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA EN MATÈRIA DE PORTS I D'INSTAL·LACIONS PORTUÀRIES I MARÍTIMES, INCLOSES LES POTESTATS DE CARÀCTER AUTORITZADOR, LES DE RECAPTACIÓ TRIBUTÀRIA I LA SANCIONADORA.

TOTS EL TELÈFONS DE LA XARXA ESTAN TAMBÉ AL TELÈFON D'INFORMACIÓ ADMINISTRATIVA 012 O AL 902 024 444.

L'ÀMBIT D'APLICACIÓ DELS CONTINGUTS D'AQUESTA CARTA MARC ABASTA UN TOTAL DE 13 PORTS DE GESTIÓ DIRECTA DE PORTS DE LES ILLES BALEARS.

AQUESTA CARTA MARC LA DESCRIPCIÓ DETALLADA DEL TOTAL D'ENTITATS QUE INTEGREN LA XARXA DE SERVEIS DE PORTS DE LES ILLES BALEARS ESTÀ DISPONIBLE A LA PÀGINA WEB DE LA DIRECCIÓ GENERAL DE FUNCIÓ PÚBLICA, ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES I QUALITAT DELS SERVEIS DEL GOVERN DE LES ILLES BALEARS: WWW.CAIB.ES I A LA PÀGINA WEB DE PORTS DE LES ILLES BALEARS: WWW.PORTSIB.ES



PORTOCOLOM

■ **SERVEIS QUE OFERIM**

ATENCIÓ ALS USUARIS:

– INFORMACIÓ RELATIVA A:

- METEOROLOGIA DE LA ZONA
- SERVEIS DISPONIBLES AL PORT
- SERVEIS DE L'ENTORN ÚTILSPER A L'USUARI

· ACTIVITATS I SERVEIS QUE ES DUEN A TERME A LES INSTAL·LACIONS PORTUÀRIES.

S'UTILITZARAN DIFERENTS MÈTODES I SUPORTS: PRESENCIAL, ESCRIT, TELEFÒNIC, TELEMÀTIC...

– FACILITAR LA DISPONIBILITAT DE PLACES D'AMARRATGES EN LÍNIA PER A LES EMBARCACIONS EN TRÀNSIT.

– OFERIR SUBMINISTRAMENT D'AIGUA I ENERGIA ELÈCTRICA A LES EMBARCACIONS AMARRADES.

– DONAR FACILITATS PER AMARRAR I DESAMARRAR LES EMBARCACIONS I PER A L'AVARADA DE LES EMBARCACIONS A REMOLC.

– GESTIONAR ELS RESIDUS GENERATS PER LES EMBARCACIONS.

– SISTEMA PER A LA EXTRACCIÓ D'AIGÜES DE SENTINA I RESIDUALS.

– BANYS PÚBLICS.

SERVEIS GENERALS:

– GESTIONAR INCIDÈNCIES, RECLAMACIONS I QUEIXES.

– ORDENAR, COORDINAR I CONTROLAR EL TRÀFIC PORTUARI, TANT MARÍTIM COM TERRESTRE.

– SENYALITZAR, POSAR BALISES I ALTRES AJUDES A LA NAVEGACIÓ.

– MANTENIR LES INSTAL·LACIONS.

– FER-SE CÀRREC DE LA PREVENCIÓ, VIGILÀNCIA I SEGURETAT A LES INSTAL·LACIONS DEL PORT.

SERVEIS ADMINISTRATIUS:

– GESTIONAR LES LLISTES D'ESPERA DELS AMARRATGES.

– TRAMITAR CONCESSIONS I AUTORITZACIONS PER A L'OCUPACIÓ I EXPLOTACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC PORTUARI.

– FER EL SEGUIMENT I CONTROL DE LA GESTIÓ DE L'ESPAI PÚBLIC PORTUARI.

– FACTURAR LES TAXES I TARIFES PER SERVEIS PORTUARIS PRESTATS

■ **TREBALLAM PER:**

1. MANTENIR INFORMAT (WEB, TAULÓ, INFOPORTS...) L'USUARI SOBRE:

- LES ACTIVITATS, ELS SERVEIS I LES MILLORES DELSPORTS.

- TEMES DE SENSIBILITZACIÓ MEDIAMBIENTAL.

2. ACTUALITZAR MENSUALMENT LA PÀGINA WEB DE PORTS DE LES ILLES BALEARS:WWW.PORTSIB.ES

3. ATENDRE ELS USUARIS DE 9 A 14 H.

4. CAPTAR LES NECESSITATS I LES EXPECTATIVES DELS USUARIS I DE L'ENTORN PER ADAPTAR I MILLORAR LES ACTUACIONS I ELS SERVEIS OFERTS.

5. RECOLLIR SELECTIVAMENT ELS RESIDUS QUE ES GENEREN ALS PORTS.

6. DOTAR DE MÀQUINES D'ASPIRACIÓ DE SENTINES I AIGÜES RESIDUALS, ABANS DEL2010.

7. MILLORAR LA CONSERVACIÓ DE LES INSTAL·LACIONS I L'ESPai PORTUARI, ATENENT LES DEMANDES DELSUSUARIS.

8. DISPOSAR DE L'EQUIPAMENT DE SEURETAT A LES INSTAL·LACIONS.

9. ATENDRE LA TRAMITACIÓ DE CONCESSIONS I AUTORITZACIONS, MILLORANT ELS TERMINIS LEGALS.

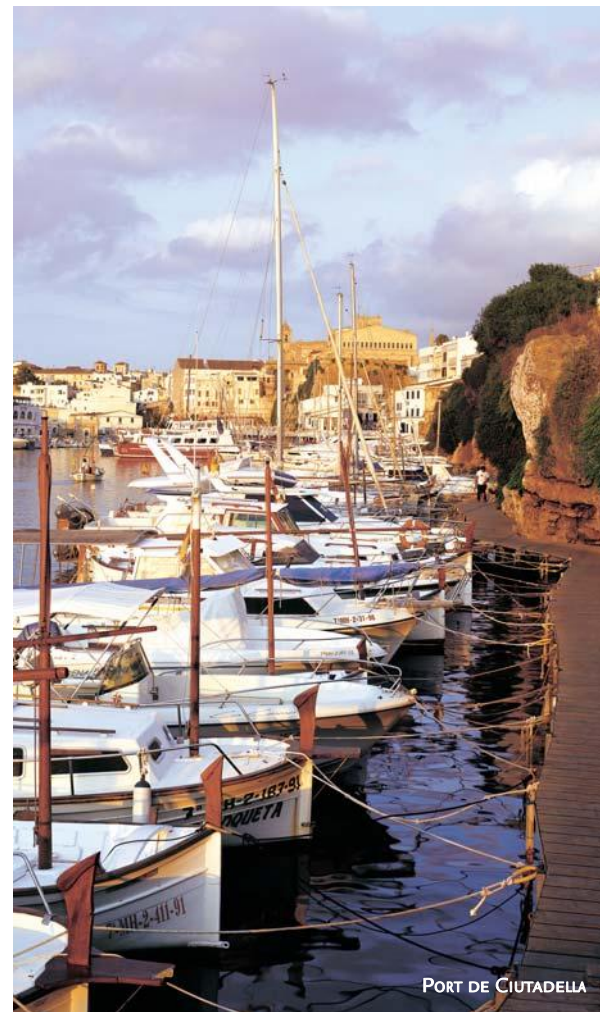
10. VERIFICAR SEMESTRALMENT LA PRESTACIÓ EFICAÇ DELS SERVEIS MÍNIMS OBLIGATORIS ESTABLERTS EN LA LLEI 10/2005, DE 21 DE JUNY, DE PORTS DE LES ILLES BALEARS ALS PORTS ESPORTIUS GESTIONATS EN RÈGIM DE CONCESSIÓ.

11. POSSIBILITAR LA LIQUIDACIÓ DE LES TAXES MITJANÇANT LA TARJA DE CRÈDIT.

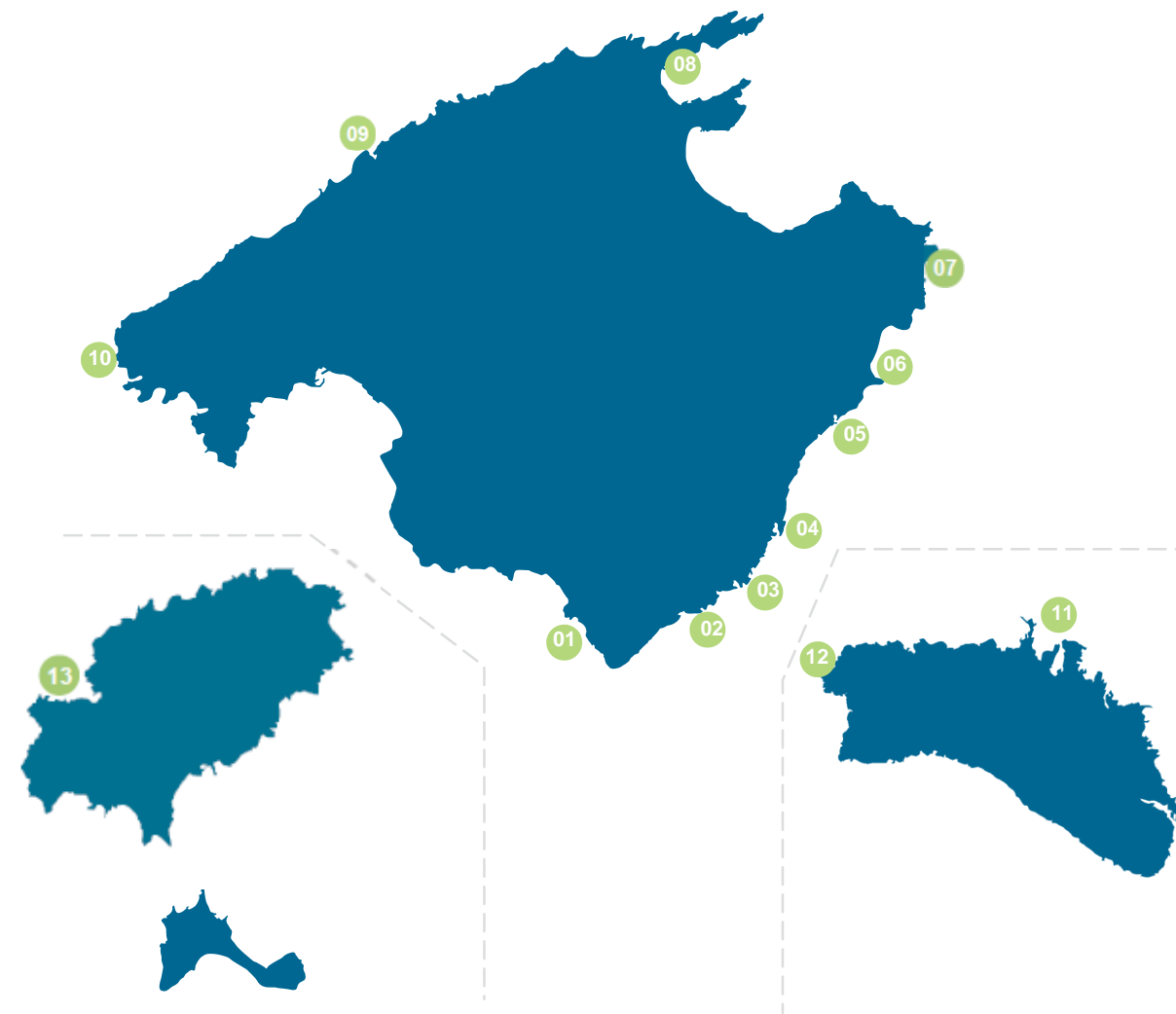


■ HO AVALUAM A TRAVÉS DE

1. NOMBRE D'INFOPORTS PUBLICATS PER ANY
2. NIVELL DE SATISFACCIÓ DELS CLIENTS, TENINTEN COMPTE LES ENQUESTES DE SATISFACCIÓ I ELS PLANS DE MILLORA QUE EN DERIVEN.
3. VOLUM DE RESIDUS RECOLLITS.
4. M3 D'AIGÜES DE SENTINES RECOLLITS.
5. NOMBRE D'INSPECCIONS A PORTS ESPORTIUS I INSTAL·LACIONS PORTUÀRIES EN RÈGIM DE CONCESSIÓ.
6. % DE PAGAMENTS DE TAXES A TRAVÉS DE TARGETA.
7. CONSUM D'AIGUA PER PORT.
8. CONSUM D'ELECTRICITAT PER PORT.
9. NOMBRE DE SIMULACRES D'EMERGÈNCIA REALITZATS.
10. NOMBRE D'AUTORITZACIONS ATORGADES DINSTERMINI.



PORT DE CIUTADELLA



PORTS DE LES ILLES BALEARS DE GESTIÓ DIRECTA

06 PORT DE CALA BONA	971 58 62 56
07 PORT DE CALA RAJADA	971 56 50 67
08 PORT DE POLLENÇA	971 86 68 67
09 PORT DE SÓLLER	971 63 33 19
10 PORT D'ANDRATX	971 67 42 16
MENORCA	
11 PORT DE FORNELLS	971 37 66 04
12 PORT DE CIUTADELLA	971 48 44 55
EIVISSA	
13 PORT DE SANT ANTONI DE PORTMANY	971 34 05 03