

Consorci de Transports de Mallorca

C/ Eusebi Estada, 35

Palma 07004

Tel.: 971 91 31 91



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: a través de la nostra pàgina web: www.caib.es

- Telefònica: en el nostre número 012 i al 971 17 77 77

- Presencial: en qualsevol de les oficines d'informació i registre de les nostres conselleries i en qualsevol dels punts d'informació de CTM.

Tots els telèfons de la xarxa estan també al telèfon d'informació administrativa 012.

L'àmbit d'aplicació dels continguts d'aquesta Carta Marc abasta totes les línies de transport terrestre interurbanes (el 100% de les empreses concessionàries), tots els trajectes de la línia de metro de Palma i tots els trajectes del Tren interurbà de SFM.

Aquesta Carta Marc i la descripció detallada del total d'entitats que integren la xarxa de serveis del Consorci de Transports de Mallorca es troba detallada en 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

Data realització: Desembre de 2008
Data revisió: abans de desembre de 2010
Tiratge d'exemplars: 1.500
Cost d'impressió per exemplar: 1,00 €

Carta Marc

Consorci de Transports de Mallorca (CTM)



Aquesta Carta Marc és 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 de les Illes Balears.

■ QUISOM?

El Consorci de Transports de Mallorca (CTM) és una entitat pública adscrita a la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient i Territori, creada amb la finalitat de planificar, establir i mantenir un sistema comú de transport públic regular de viatgers a l'illa de Mallorca. Els mitjans de transport que agrupa el CTM són principalment el ferrocarril, el metro i l'autobús.

El CTM assumeix l'organització tècnica i administrativa dels transports terrestres regulars, i des d'una concepció global del sistema cerca una millora dels serveis, optimitzant els recursos existents.



Estació Intermodal de Palma

■ **ELS SERVEIS QUE OFERIM SÓN:**

Serveis als usuaris:

- Prestar un servei de transport universal, que permeti la mobilitat entre els nuclis poblacionals de l'illa, realitzant un esforç en l'increment de freqüències i noves rutes durant els 365 dies de l'any.
- Promoure i facilitar el transport públic als sectors de població amb necessitats especials.
- Oferir un sistema tarifari integrat per a la totalitat dels mitjans de transport gestionats pel CTM.
- Promoure la intermodalitat entre els mitjans actuals i futurs.
- Facilitar informació general del transport públic col·lectiu a Mallorca.

Serveis generals:

- Realitzar el seguiment i control de la prestació dels serveis.
- Tramitar les concessions administratives dels serveis públics de transport col·lectiu.
- Senyalitzar les parades de bus i estacions.
- Mantenir i adequar les infraestructures del CTM.
- Elaborar i aprovar el règim de tarifes d'aplicació als usuaris.
- Coordinar les oficines d'atenció al client.
- Gestionar les queixes i suggeriments dels usuaris.

■ **ENS COMPROMETEM A:**

1. S'incrementarà l'oferta dels serveis de transport col·lectiu de Mallorca, atenent les demandes i necessitats dels ciutadans i ciutadanes.

2. Tots els serveis de transport gestionats pel CTM estaran integrats en el sistema tarifari.

3. Els vehicles que prestin el servei seran accessibles a persones de mobilitat reduïda.

4. S'incrementarà la seguretat de les estacions i vehicles.

5. Es proporcionarà informació presencial i per mitjans telemàtics als ciutadans, actualitzada i personalitzada a les seves necessitats, incrementant el nombre d'oficines d'atenció a l'usuari.

6. El 100% de les parades i estacions tindran la informació actualitzada dels serveis.

7. Es contestaran totes les reclamacions en menys de 15 dies i un 80% en menys de 7 dies.

8. S'implantarà un sistema d'ajuda a l'explotació, que permetrà disposar d'informació en temps real dels serveis.

9. El 95 % dels serveis compliran els horaris de sortida.

10. S'implantarà un sistema de bicicleta pública accessible als usuaris de la targeta intermodal.

11. Es realitzarà la recollida selectiva de residus a totes les estacions.

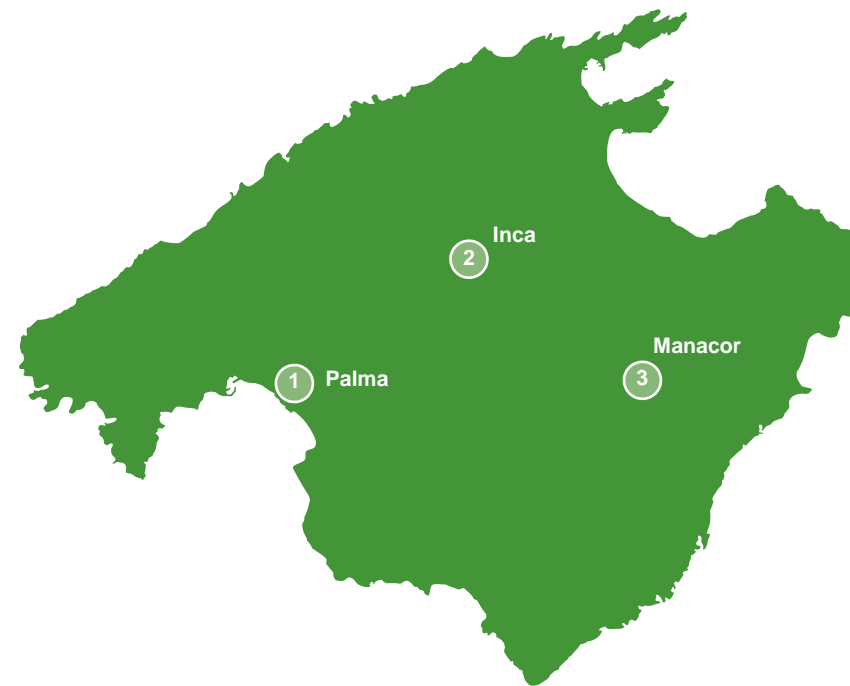
12. Es realitzarà una enquesta anual per determinar l'índex de satisfacció del client i es publicaran els resultats.



Estació Intermodal de Palma

I ENS AVALUAM MITJANÇANT:

1. Percentatge d'increment de l'oferta (mesurada en nombre d'expedicions i quilòmetres) i de la demanda (mesurada en el nombre de viatgers transportats).
2. Percentatge de línies incorporades al sistema tarifari integrat.
3. Percentatge de flota adaptada a persones de mobilitat reduïda (PMR).
4. Índex de satisfacció del client relatiu a la seguretat dels usuaris.
5. Índex de satisfacció del client relatiu a la informació rebuda a les oficines d'atenció a l'usuari.
6. Percentatge de parades i estacions amb la informació actualitzada dels serveis.
7. Percentatge de reclamacions contestades en termini.
8. Percentatge de vehicles amb el sistema d'ajuda a l'explotació instal·lat.
9. Percentatge d'expedicions que compleixen l'horari de sortida.
10. Percentatge de préstecs del sistema de bicicleta pública.
11. Percentatge d'estacions amb punts de recollida selectiva.
12. Percentatge de reclamacions contestades en un termini superior a 15 dies i en menys de 7 dies.
13. Número d'enquestes realitzades anualment.



PUNTS D'INFORMACIÓ DELCTM

1 Estació Intermodal de Palma

Plaça d'Espanya · Palma
Atenció de 7:00 a 22:00 h tots els dies de l'any

2 Estació de Tren d'Inca

Avinguda del tren s/n · Inca
Atenció de 7:00 a 22:00 h tots els dies de l'any

3 Estació de Tren de Manacor

Carrer Jordi Sureda · Manacor
Atenció de 7:00 a 22:00 h de dilluns a divendres

Podran trobar i descarregar-se els horaris actualitzats de totes les línies en servei a través de la pàgina web: <http://tib.caib.es>
Atenció telefònica en el nostre número 971 17 77 77 (de 7:00 a 22:00 h tots els dies de l'any).
Atenció telefònica en el telèfon d'informació administrativa 012 (Horari: dilluns a divendres de 8 a 20 h i dissabtes de 9 a 14 h).