

## Dades identificatives, objectius i finalitat de l'organització

Les àrees de Medi Ambient i Benestar Animal (incloent-hi EMAYA i els concessionaris), i Infraestructures de l'Ajuntament de Palma, són les principals responsables del compliment d'aquesta Carta de compromisos, el contingut íntegre de la qual es pot trobar al web municipal.

L'àmbit d'aplicació d'aquesta Carta són les platges del municipi de Palma; és a dir, Cala Major, Platja de Palma, la Ciutat Jardí, Cala Estància i Can Pere Antoni, com també les zones de bany del Carnatge, les Roques de Cala Major, Calanova, Cala Gamba, el passeig del Molinar, el Penyó i Son Caios.

### Objectius

La millora del servei i la comunicació sobre com es desenvolupa aquest servei als usuaris de les platges i les zones de bany.

### Finalitat de l'organització

Gestionar, en el marc de les competències municipals, les platges i les zones de bany de Palma.

### Missió

Mantenir les platges i les zones de bany de Palma en les condicions degudes i exigides per la normativa vigent perquè els ciutadans en gaudeixin.

### Visió

Millorar continuament la qualitat de les platges i les zones de bany del municipi perquè siguin referència d'excel·lència i sostenibilitat de les platges urbanes d'Espanya i Europa.

## Formes de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions i termini de resposta

L'Ajuntament de Palma posa a disposició dels ciutadans:

- les bústies instal·lades a les oficines municipals, la ubicació de les quals es pot consultar al web municipal.
- el Servei d'Atenció Telefònica SAT-010.
- el web de l'Ajuntament de Palma.
- el Registre Municipal.

Encara que el servei té un termini màxim de resolució de queixes establert de 10 dies laborables, el procediment propi del sistema de qualitat de l'Ajuntament de Palma, que estableix la gestió de les queixes i els suggeriments, disposa que el termini màxim és de 45 dies per a la resposta tant de queixes com de suggeriments.

## Presentació de l'Ajuntament

L'Ajuntament de Palma treballa amb un model de gestió de la qualitat dels serveis basat en la millora contínua, les cartes de compromisos, que ens permet utilitzar nous mètodes per a servir millor la ciutadania, d'una manera més eficaç i eficient.

La gestió de la qualitat dels serveis s'articula a través del coneixement del que ens demana la ciutadania, per a així poder oferir-li el servei que ens sol·licita i millorar-ho de forma continuada.

L'Ajuntament de Palma té com a objectiu estratègic, entre d'altres iniciatives de modernització, implantar cartes de compromisos com a instruments de comunicació i qualitat dels seus serveis.

La missió fonamental d'aquesta Carta de compromisos, que es va implantar el 2010, és per tant, definir i difondre els compromisos de serveis que assumeix l'Ajuntament de Palma per a donar resposta als requeriments de la ciutadania, fer un seguiment del grau de compliment d'aquests compromisos per a millorar-los i comunicar-ne els resultats.

L'Ajuntament de Palma es defineix com una administració orientada a la ciutadania, eficaç, eficient i moderna, per la qual cosa dirigeix la seva gestió a la millora contínua per a arribar a aquesta meta.

Aquest marc es desplega i concreta a través de la Carta de compromisos del servei de gestió integral de les platges i zones de bany de Palma.

## Formes de consulta de la normativa aplicable i dels drets i deures concrets dels usuaris i usuàries

La normativa aplicable i els drets i deures de l'usuari o usuària es poden consultar al document matriu de la Carta publicat al web.

## Informació de contacte

- **Adreça:** plaça de Santa Eulàlia, 9, 4t
- **Telèfon:** 010
- **Web:** [www.platges.palma.cat](http://www.platges.palma.cat)  
[www.palma.cat](http://www.palma.cat)

# Servei de gestió integral de les platges i les zones de bany de Palma



Ajuntament  de Palma

Març 2024 v\_16\_0



Carta de compromisos

## Relació dels serveis prestats

- Control de la neteja i la higiene de les platges i les zones de bany del municipi de Palma.
- Vigilància i seguretat de les platges i les zones de bany del municipi de Palma.
- Control de l'accessibilitat de les platges i les zones de bany del municipi de Palma.
- Neteja de les platges i les zones de bany.
- Manteniment de les infraestructures de les platges i les zones de bany.

## Formes de participació en el procés d'elaboració i avaluació de la carta

Els ciutadans poden participar en el desenvolupament d'aquesta Carta:

- contestant les enquestes de satisfacció.
- formulant suggeriments a la Carta per qualsevol dels canals previstos.
- mitjançant reunions anuals, segons estableixi la unitat responsable de la Carta.

## Mesures d'esmena o compensació

Si l'Ajuntament detecta alguna desviació en el compliment dels compromisos de qualitat establerts s'aplicarà el procés del sistema de qualitat de l'Ajuntament de Palma per a esmenar-la. A més, si escau, es comunicaran a la persona usuària els motius i les mesures correctores que s'han d'adoptar.

L'Ajuntament de Palma no pot adoptar mesures compensatòries atès el seu caràcter d'administració pública.

Si la persona usuària del servei detecta un incompliment dels compromisos establerts en aquesta Carta té a la seva disposició els diferents canals per a interposar una queixa o fer un suggeriment, tal com recull el document matriu publicat al web.

## Periodicitat d'informació pública del seguiment

Com a garantia del seguiment del compliment dels compromisos establerts en aquesta Carta es publicaran al web municipal els resultats d'aquest seguiment mes a mes, amb un màxim de retard de 3 mesos des que finalitza el mes.

## COMPROMISOS DE QUALITAT

**1.** Quan el servei de coordinació de les platges i les zones de bany rebí informació d'una **incidència** pels canals previstos<sup>1</sup> o la detecti mitjançant les inspeccions, s'efectuarà la primera **gestió el mateix dia o el següent laborable** en el 95% dels casos. En el 5% restant s'efectuarà la primera gestió abans de 3 dies laborables.

**2.** Tenir cura del **bon estat sanitari i mediambiental** de les platges i les zones de bany duent a terme, el servei municipal, una inspecció ocular 1 vegada a la setmana durant tot l'any.

**3.** Durant la temporada de bany<sup>2</sup> el personal del servei de salvament i socorrisme desenvoluparà una **inspecció** addicional a les platges 2 vegades diàries.

**4.** Tenir cura de la **netedat de l'arena** mitjançant la realització d'anàlitiques quinzenals a les platges durant la temporada de bany.<sup>2</sup>

**5.** **Controlar la qualitat de l'aigua** durant la temporada de bany<sup>2</sup> mitjançant anàlitiques realitzades quinzenalment (amb independència de les anàlitiques realitzades per l'òrgan competent –CAIB–).

**6.** Que el servei d'**accessibilitat** sigui valorat com a molt satisfactori, amb una mitjana de 8 punts, pels usuaris del servei.

**7.** Que el 99% de les **accions** desenvolupades pel servei de salvament i socorrisme sigui **de caire preventiu**.

**8.** Que el **servei de salvament i socorrisme** sigui valorat com a molt satisfactori, amb una mitjana de 8 punts, pels usuaris del servei.

**9.** **A les demandes de servei a EMAYA en l'àmbit de les platges i les zones de bany** de la seva competència, es realitzarà la **primera intervenció en un termini no superior a 3 dies naturals** de mitjana durant la temporada de bany<sup>2</sup> i de 5 a la temporada no de bany.

**10.** L'Ajuntament de Palma tindrà **sis punts accessibles a les platges certificats** amb la Norma UNE 170001-2:2007 que estableix els requisits relatius al sistema de gestió de l'**accessibilitat universal**.

**11.** El **100% de les queixes** relatives a la gestió de la neteja i salvament de les platges es respondrà en un termini **màxim de 15 dies laborables**.

<sup>1</sup>Les formes de comunicar incidències a l'Ajuntament relatives a les platges i les zones de bany de Palma són les establertes al sistema de queixes i suggeriments de l'Ajuntament (demandes municipals de servei).

<sup>2</sup> La temporada de bany és del 23 de març al 31 d'octubre.