

## PORTS DE LES ILLES BALEARS

Aquesta Carta Marc és el resultat del Programa nombre 9 de Compromisos amb la Ciutadania del Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears i està integrada dins del conjunt de Cartes de Ciutadania desenvolupades pel Govern de les Illes Balears.

- QUI SOM?

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

Ports de les Illes Balears, esta integrada a la 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.

- **ELS SERVEIS QUE OFERIM SÓN:**

#### ATENCIÓ ALS USUARIS:

- Informació relativa a:
  - Meteorològica de la zona
  - Serveis disponibles del port
  - Serveis de l'entorn útils per a l'usuari
  - Activitats i serveis que es realitzen a les instal·lacions portuàriesUtilitzant diferents mètodes i suports. Presencial, escrit, telefònic, telemàtic
- Facilitar la disponibilitat de places d'amarratges on line per a les embarcacions de trànsit
- Subministre d'aigua i energia elèctrica a les embarcacions amarrades
- Facilitats per amarrar i desamarrar les embarcacions i l'avarada de les embarcacions a remolc
- Recepció de residus generats per les embarcacions
- Sistema per a la extracció d'aigües de sentina i residuals
- Banys públics

#### SERVEIS GENERALS:

- Gestió d'incidències, reclamacions i queixes.
- Ordenació, coordinació i control del tràfic portuari, tant marítim com terrestre.
- Senyalització, balises i altres ajudes a la navegació
- Manteniment de les instal·lacions
- Prevenció, vigilància i seguretat a les instal·lacions del port

#### SERVEIS ADMINISTRATIUS:

- Gestió de les llistes d'espera dels amarratges
- Tramitació de concessions i autoritzacions per a la ocupació i explotació del domini

públic portuari

- Seguiment i control de la gestió de l'espai públic portuari
- Facturació de les taxes i tarifes per serveis portuaris prestats

- **TREBALLAM PER:**

- Mantenir informat a l'usuari:
  - De les activitats, serveis i millores dels ports
  - Informació de sensibilització mediambiental
- Actualitzar la pàgina web de Ports de les Illes Balears: [www.portsib.es](http://www.portsib.es)
- Atendre als usuaris de 9 a 14 hores
- Captar les necessitat i expectatives dels usuaris i de l'entorn, per adaptar i millorar les actuacions i els serveis oferts
- Recollir els residus que es generen als ports
- Dotar de màquines d'aspiració de sentines i aigües residuals
- Atendre les queixes dels usuaris
- Millorar la conservació de les instal·lacions i l'espai portuari
- Disposar de l'equipament de seguretat a les instal·lacions
- Atendre la tramitació de concessions i autoritzacions
- Verificar la prestació eficaç dels serveis mínims obligatoris indicats a la Llei 10/2005 de Ports de les Illes Balears als ports esportius gestionats en règim de concessió
- Possibilitar la liquidació de les taxes mitjançant la targeta de crèdit

- **ENS AVALUAM MITJANÇANT:**

- Nombre d'“Infoports” publicats a l'any
- Nivell de satisfacció dels clients, en base a les enquestes de satisfacció
- Volum de residus recollits
- M<sup>3</sup> aigües de sentines recollits
- Número de queixes respostes
- Número d'inspeccions a ports esportius i instal·lacions portuàries en règim de concessió
- % de pagaments de taxes a través de targeta
- Consum d'aigua per port
- Consum d'electricitat per port
- Nombre de simulacres d'emergència realitzats
- Nombre d'autoritzacions atorgades dins termini

- **LOCALIZACIÓ I CONTACTE**

Telèfon: 902 024 444, Fax: 902 024 000

[www.portsib.es](http://www.portsib.es); e-mail: [info@portsib.es](mailto:info@portsib.es)

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

L'àmbit d'aplicació dels continguts d'aquesta Carta Marc abasta un total de 13 Ports de les quals 10 a Mallorca, 2 a Menorca i 1 a Eivissa i Formentera conformen la xarxa de Ports de les Illes Balears.

La descripció detallada del total d'entitats que integren la xarxa de serveis de Ports de les Illes Balears 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.

MALLORCA		
01	Port de la Colònia de Sant Jordi	971 65 62 24
02	Port de Cala Figuera	971 64 52 42
03	Port de Portopetro	971 64 52 42
04	Port de Portocolom	971 82 46 83
05	Port de Porto Cristo	971 82 04 19
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

## • RECLAMACIONS, QUEIXES I SUGGERIMENTS

Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern i especialment sobre els compromisos recollits en aquesta Carta ens podeu fer arribar suggeriments i queixes per via:

– Telemàtica: a través de les nostres pàgines web <http://www.caib.es>

<http://www.portsib.es>

– Telefònica: en el nostre número 012 o en el Telèfon únic d'assistència i informació Tributaria: 902 024 444

– Presencial: en qualsevol de les oficines d'informació i registre de les conselleries i a qualsevol Port de les Illes Balears i a les oficines de Ports de les Illes Balears