



# Carta Marc

## Ports de les Illes Balears

### TREBALLAM PER:

1. Mantenir informat (web, tauló, Infoports...) l'usuari sobre:
  - Les activitats, els serveis i les millores dels ports.
  - Temes de sensibilització mediambiental.
2. Actualitzar mensualment la pàgina web de Ports de les Illes Balears: [www.portsib.es](http://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 del 2010.
7. Millorar la conservació de les instal·lacions i l'espai portuari, atenent les demandes dels usuaris.
8. Disposar de l'equipament de seguretat 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.



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 un total de 13 ports de gestió directa repartits per les Illes Balears i que integren la xarxa de Ports de les Illes Balears ([www.portsib.es](http://www.portsib.es)).

Aquesta Carta Marc i 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 Qualitat dels Serveis del Govern de les Illes Balears: [www.caib.es](http://www.caib.es)

**QUEIXES I SUGGERIMENTS:** 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](http://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)