


Ajuntament  de Palma		QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI DE PLATGES 2013														
Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	gen-13	feb-13	març-13	abr-13	maig-13	juny-13	jul-13	ag-13	set-13	oct-13	nov-13	des-13	total
1. Quan el servei de coordinació de les platges i zones de bany rebí informació d'un <b>incidència</b> pels canals previstos* o detecti la mateixa mitjançant les inspeccions, s'efectuarà la primera gestió el mateix dia o el següent dia laborable en el 95% dels casos. En el 5% restant s'efectuarà la primera gestió abans de 3 dies laborables.	1. Percentatge d'incidències detectades a les que s'ha efectuat la primera gestió el mateix dia o al següent laborable.		85%	100%	100%	100%	100%	100%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. Tenir cura del <b>bon estat sanitari i mediambiental</b> de les platges i zones de bany duent a terme el servei municipal una inspecció ocular per 1 vegada a la setmana durant tot l'any.	2. Percentatge de setmanes que s'ha realitzat la inspecció al mes.	NC quan el percentatge acumulat de les inspeccions realitzades en relació al nombre total de les planificades sigui inferior al 100% ja que aquesta inspecció és recupera posteriorment.	ACUMULAT MENOR QUE 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. Durant la temporada de bany, desenvoluparà el personal del servei de salvament i socorrisme una <b>inspecció</b> addicional a les platges 2 vegades diàries.	3. Percentatge de setmanes que s'ha realitzat la inspecció diària a les platges.	NC quan el valor acumulat de les inspeccions realitzades en relació al nombre total de les planificades el percentatge es inferior al 100% ja que aquesta inspecció és recupera posteriorment.	ACUMULAT MENOR QUE 100%	NC	NC	NC	NC	100%	100%	100%	99%	101%	NC	NC	NC	100%
4. Tenir cura de la <b>neteja de l'arena</b> mitjançant la realització d'analítiques quinzenals a les platges durant la temporada de bany.	4. Percentatge d'analítiques realitzades en relació amb les programades al mes.		90%	NC	NC	NC	NC	100%	100%	100%	100%	100%	NC	NC	NC	100%
5. <b>Controlar la qualitat de l'aigua</b> durant la temporada de bany mitjançant analítiques realitzades quinzenalment en la temporada de bany (amb independència de les analítiques realitzades pel l'òrgan competent –CAIB–)	5. Percentatge d'analítiques realitzades en relació amb les programades.		90%	NC	NC	NC	NC	100%	100%	100%	100%	100%	NC	NC	NC	100%
6. Que el servei d' <b>accessibilitat</b> sigui valorat com a molt satisfactori, amb una mitjana de 9 punts, pels usuaris del servei.	6. Índex de satisfacció a les enquestes que desenvolupa el servei de salvament i socorrisme.		8	NC	NC	NC	NC	NC	9,66	9,87	9,89	10,00	NC	NC	NC	9,86
7. Que el 99 % de les <b>accions</b> desenvolupades pel servei de salvament i socorrisme siguin de <b>caire preventiu</b> .	7. Percentatge d'accions desenvolupades pel servei de salvament i socorrisme que són de caire preventiu.		90%	NC	NC	NC	NC	99,81%	99,93%	100,00%	100,00%	99,89%	NC	NC	NC	99,93%
8. Que el <b>servei de salvament i socorrisme</b> sigui valorat almenys amb un 8 pels usuaris de la platja a les enquestes desenvolupades per l'Ajuntament.	8. Índex de satisfacció a les enquestes que desenvolupa l'Ajuntament.	Indicador anual	7	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	8,72	NC	NC	8,72
9. A les <b>demandes de servei a EMAYA</b> en l'àmbit de les platges i zones de bany de la seva competència, es realitzarà la primera intervenció abans de 3 dies naturals en el 90% dels casos, durant la temporada de bany. En el 10% restant es farà en un termini màxim de 5 dies naturals.	9. Percentatge de demandes realitzades en un termini inferior a 3 dies naturals.		80%	NC	NC	NC	NC	100%	60%	75%	100%	100%	NC	NC	NC	87%
10. Contestar les <b>queixes relatives</b> a la gestió de la neteja i salvament de les platges en un temps inferior a 7 dies laborables.	10. Percentatge de queixes que es responen en un termini igual o inferior a 7 dies laborables.		90%	No hi ha DMS	No hi ha DMS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	100%