

Ajuntament de Palma		QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI DE PLATGES 2012														
Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	gen-12	feb-12	mar-12	abr-12	mai-12	jun-12	jul-12	ago-12	set-12	oct-12	nov-12	des-12	total
1. Tenir cura del bon estat sanitari i mediambiental de les platges duent a terme el servei municipal una inspecció ocular per 1 vegada a la setmana durant tot l'any.	1. Percentatge de setmanes que s'ha realitzat la inspecció al mes.	Tan sols s'obrirà 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%
2. Durant la temporada de bany, desenvoluparà el personal del servei de salvament i socorrisme una inspecció addicional 2 vegades diàries.	2. Percentatge de setmanes que s'ha realitzat la inspecció diària.	Tan sols s'obrirà NC quan el valor sigui menor que el 90%	90%	NC	NC	NC	NC	100%	99%	98%	97%	99%	NC	NC	NC	99%
3. Tenir cura del bon estat sanitari i mediambiental de les zones de bany duent a terme una inspecció ocular al menys 1 vegada a la setmana durant tot l'any.	3. Percentatge de setmanes que s'ha realitzat la inspecció al mes.	Tan sols s'obrirà 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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4. Tenir cura de la neteja de l'arena mitjançant la realització d'anàlisis quinzenals a les platges durant la temporada de bany.	4. Percentatge d'anàlisis realitzades en relació amb les programades al mes.		90%	NC	NC	NC	NC	170%	150%	150%	180%	90%	NC	NC	NC	148%
5. En el 90% de les inspeccions realitzades evidenciar que la informació sobre els resultats de les anàlisis d'aigua està actualitzada als panells de la platja durant la temporada de bany.	5. Percentatge d'inspeccions en les quals es detecta que els panells estan actualitzats	Tan sols s'obrirà NC quan passin més de 2 mesos en les quals no és compleixi el compromís	80%	NC	NC	NC	NC	100%	100%	100%	100%	95%	NC	NC	NC	99%
6. Controlar la qualitat de l'aigua durant la temporada de bany mitjançant anàlisis realitzades quinzenalment en la temporada de bany (amb independència de les anàlisis realitzades per l'òrgan competent -CAIB-)	6. Percentatge d'anàlisis realitzades en relació amb les programades.		90%	NC	NC	NC	NC	103%	100%	100%	100%	100%	NC	NC	NC	101%
7. Que el servei d'accessibilitat sigui valorat amb una mitjana de 9 punts pels usuaris del servei.	7. Índex de satisfacció a les enquestes que desenvolupa el servei de salvament i socorrisme.	Indicador anual	8	NC	NC	NC	NC	9,15	9,90	9,79	9,79	10,00	NC	NC	NC	9,73
8. En les platges en les quals hi ha wifi*, el servei estarà en funcionament el 100% de l'horari establert.	8. Percentatge d'inspeccions en les que el servei està disponible.		10	100%	67%	67%	67%	67%	92%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%
9. Que el servei de salvament i socorrisme sigui valorat amb una mitjana de 9 punts pels usuaris del servei (persones que han necessitat una intervenció del servei).	9. Índex de satisfacció a les enquestes que desenvolupa el servei de salvament i socorrisme.	Indicador anual	8	NC	NC	NC	NC	9,00	9,35	9,70	9,72	9,58	NC	NC	NC	9,44
10. Que el 99 % dels accions desenvolupades pel servei de salvament i socorrisme siguin de caire preventiu.	10. Percentatge d'accions desenvolupades pel servei de salvament i socorrisme que son de caire preventiu.		90%	NC	NC	NC	NC	99,68%	99,95%	99,86%	100,00%	100,00%	NC	NC	NC	99,90%
11. Que el servei de salvament i socorrisme sigui valorat almenys amb un 8 pels usuaris de la platja a les enquestes desenvolupades pel Ajuntament.	11. 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
12. Que totes les platges de Palma obtinguin el guardó de Bandera Blava.	12. Percentatge de platges con bandera blava.	Indicador anual. Es fa seguiment mensual que significa el manteniment de la bandera.	80%	NC	NC	NC	NC	100%	100%	100%	100%	100%	NC	NC	NC	100%
13. Contestar el 100% de les queixes relatives a la gestió de la neteja i salvament de les platges en un temps inferior a 15 dies laborables.	13. Percentatge de queixes que es responen en un termini igual o inferior a 15 dies.		90%	100%	No hi ha DMS	No hi ha DMS	100%	100%	No hi ha DMS	100%	100%	No hi ha DMS	No hi ha DMS	100%	No hi ha DMS	100%
INCOMPLIMENT FEBRER	Compromís 8	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-31110	Estat: Tramitada	El mes de febrer no s'ha complit el compromís 8 donat que el servei wi-fi de la platja de Cala Major no ha estat operatiu durant les inspeccions setmanals realitzades. Aquest fet ha estat motivat per les obres que es realitzen a l'Hotel on està situada l'antena, la qual cosa ha provocat l'avaria, que no es podrà solucionar fins que acabin les obres.												
INCOMPLIMENT MAIG	Compromís 8	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-33906	Estat: Tramitada	El mes de maig no s'ha complit el compromís 8 donat que el servei wi-fi de la platja de Ciutat Jardí no ha estat operatiu durant les dues darreres inspeccions setmanals realitzades. Aquest fet ha estat motivat per la negativa de l'hotel on estava ubicat el punt d'accés a continuar deixant-nos les seves instal.lacions. Ja s'ha trobat una nova ubicació que s'estima que estarà operativa el dijous 14 de juny.												
INCOMPLIMENT SETEMBRE	Compromís 4	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-37807	Estat: Tramitada	El mes de setembre no s'ha complit el compromís 4. Es tracta d'un error en la planificació de la presa de mostres donat que tradicionalment aquesta planificació es realitza completant la presa de mostres en tots els punts de mostreig de cada platja dues vegades a la temporada, y així queda garantit un mínim de 10 mostres mensuals. En el mes de setembre només quedaven 9 mostres per completar las 2 voltes a totes les platges. Es tindrà en compte al realitzar la planificació, que s'han de realitzar 10 preses de mostres mensuals.												

* El servei de wi-fi gratuït pot fer-se servir a les platges de Cala Major, Ciutat Jardí i Cala Estància durant tot l'any amb horari 24 hores.

NC: NO HI HA COMPROMÍS

NI: NO HI HA INFORMACIÓ