

Ajuntament  de Palma		QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS DEL SERVEI DE PLATGES 2014														
Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14	total / INDICADOR ANUAL
1. Quan el servei de coordinació de les platges i zones de bany rebi informació d'una incidència pels canals prevists* 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%	94%	100%	97%	95%	94%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%
2. Tenir cura del bon estat sanitari i mediambiental 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 inspecció 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%	100,00%	100,00%	NC	NC	NC	100%
4. Tenir cura de la neteja de l'arena mitjançant la realització d'anàlitzes quinzenals a les platges durant la temporada de bany.	4. Percentatge d'anàlitzes realitzades en relació amb les programades al mes.		90%	NC	NC	NC	NC	100%	100%	100%	100%	100%	NC	NC	NC	100%
5. Controlar la qualitat de l'aigua durant la temporada de bany mitjançant anàlitzes realitzades quinzenalment en la temporada de bany (amb independència de les anàlitzes realitzades per l'òrgan competent –CAIB–)	5. Percentatge d'anàlitzes 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' accessibilitat 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	9,62	9,74	9,83	9,90	NC	NC	NC	9,77
7. Que el 99 % de les accions desenvolupades pel servei de salvament i socorrisme siguin de caire preventiu .	7. Percentatge d'accions desenvolupades pel servei de salvament i socorrisme que son de caire preventiu.		90%	NC	NC	NC	NC	99,95%	99,96%	99,89%	99,95%	99,81%	NC	NC	NC	99,91%
8. Que el servei de salvament i socorrisme 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	8,41	NC	NC	8,41
9. A les demandes de servei a EMAYA en l'àmbit de les platges i 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, i de 5 a la temporada no de bany.	9. Mitjana de dies als que es realitza la primera intervenció.		>4 temporada de bany >6 temporada no de bany	0,33	2,33	0,00	2,20	0,25	1,15	0,56	0,67	0,45	0,00	0,56	0,67	0,76
10. Contestar les queixes relatives a la gestió de la neteja i salvament de les platges en un temps màxim de 7 dies laborables.	10. Percentatge de queixes que es responen en un termini igual o inferior a 7 dies laborables.		90%	100%	100%	100%	100%	No hi ha DMS	100%	100%	100%	50%	No hi ha DMS	100%	No hi ha DMS	94%
INCOMPLIMENTS SETEMBRE	Compromís 10	Obrim NCI-Cartes de Servei DMS-60395	Estat: Tramitada	S'obre no conformitat de la carta de Platges per l'incompliment del compromís 10. Contestar les queixes relatives a la gestió de la neteja i salvament de les platges en un temps màxim de 7 dies laborables. La DMS-57138 es va tramitar en 12 dies.												