

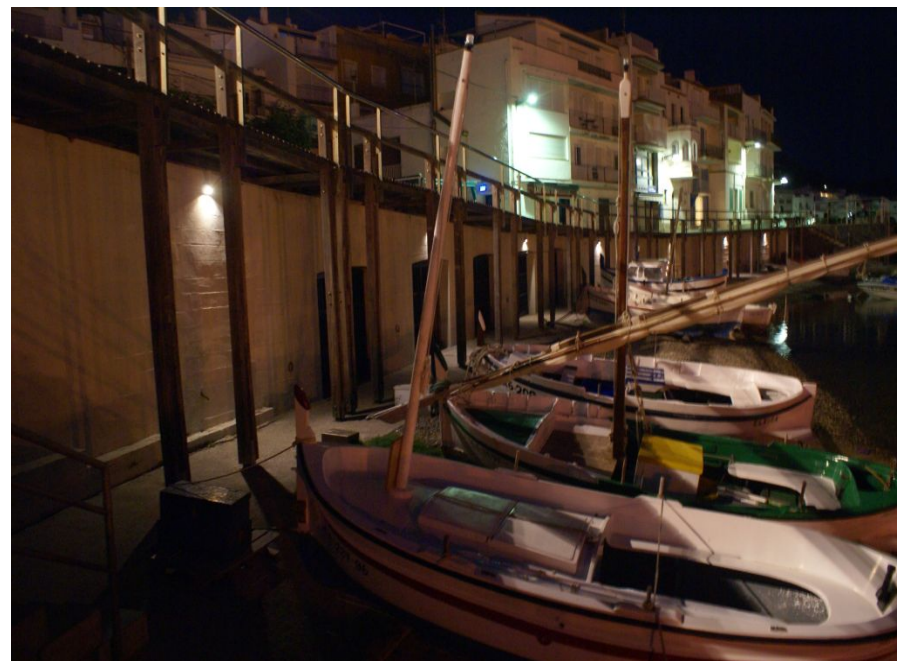


Ports
de la Generalitat

Carta de Serveis

Carta de Serveis de Ports de la Generalitat

La Carta de Serveis és un instrument per informar als usuaris i usuàries de les característiques, prestacions i forma d'accedir als serveis de Ports de la Generalitat, manifestant, davant dels ciutadans, un compromís concret i mesurable, per tal de facilitar l'avaluació constant de la prestació i la seva millora contínua.



Objectius:

- Donar a conèixer els serveis i les seves prestacions als usuaris i ciutadans
- Gestionar les expectatives dels usuaris respecte del nivell de servei esperat
- Facilitar la millora continuada del servei
- Visualitzar el compromís de l'Entitat
- Facilitar l'acompliment dels objectius de qualitat de servei de l'entitat

Missió de Ports de la Generalitat

La missió de Ports de la Generalitat és potenciar el desenvolupament i la capacitat de creixement sostenible de les diferents activitats que integren els ports de Catalunya adscrits amb la consegüent dinamització de l'economia de llurs municipis, mitjançant la creació i gestió d'infraestructures i la prestació de serveis per millorar la competitivitat i satisfer les necessitats dels diferents grups d'usuaris dels ports.

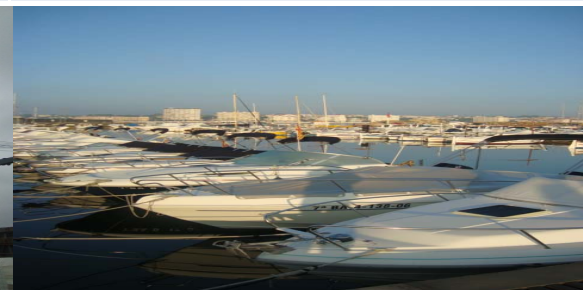


SERVEIS VINCULATS A LA GESTIÓ DE LES INFRAESTRUCTURES I INSTAL·LACIONS PORTUÀRIES

Servei	Compromisos	Indicadors
Servei de senyalització marítima	- Control i manteniment ordinari en menys d'una setmana - Control i manteniment extraordinari en menys d'un mes - Avís d'incidència no resolta en menys de 24 hores	Núm. d'incidències i temps de resolució.
Servei de disposició de superfícies per embarcament i desembarcament de mercaderies	100 % d'autoritzacions si hi ha disponibilitat	Núm. de sol·licituds i autoritzacions per utilitzar les superfícies
Servei de disposició de superfícies cobertes i descobertes per a usos portuaris	Es donarà resposta en menys de 48 hores	Sol·licituds i respostes. Data i hora.
Servei de bàscula	Disponibilitat immediata	Núm. dies sense funcionament
Servei de neteja de vials i molls i recollida de residus	El 100 % dels ports	Núm. d'incidències
Servei de control d'accés, inspecció i vigilància	- Control diari. - S'atendrà el 100 % de les denúncies d'usuaris i ciutadans.	- Núm. i % Incidències vandalisme i robatoris. - Núm. i % Incidències control accessos. - Núm. i % Incidències usuaris de ports.
Servei d'enllumenat en espais públics	100 % d'enllumenat en espais públics 90 % enllumenat amb elements d'eficiència energètica en la Zona Centre i Sud. 50 % enllumenat amb elements d'eficiència energètica en la Zona Nord.	- Núm. de làmpades exteriors de VSAP/ núm. total de làmpades - Núm. d'incidències
Servei de prevenció d'emergències	100 % dels ports disposaran de Pla d'autoprotecció.	Núm. d'accidents o d'incidències
Servei de seguretat	Vigilància de les instal·lacions mitjançant un circuit tancat de televisió o en cas de ser necessari mitjançant presència personalitzada, 24 hores diàries els 365 dies de l'any.	Hores sense funcionament dels CTTV a l'any

SERVEIS PRESTATS AL VAIXELL

Servei	Compromisos	Indicadors
Servei d'amarratge i/o ancoratge a vaixells comercials i grans creuers	100 % de forma immediata, davant la sol·licitud	- Núm. de sol·licituds - Núm. d'autoritzacions d'atracada. - Núm. de comunicacions d'ancoratge o fondeig d'espera
Servei d'assistència a grans creuers	Plena disponibilitat d'1 persona de contacte a terra durant l'atracada	Núm. d'intervencions de coordinació i d'informació
Servei d'atracada per embarcacions en base	100 % d'ocupacions.	- Núm. de sol·licituds d'atracament amb base - Núm. d'autoritzacions d'atracada amb base
Servei d'atracada per embarcacions de transeünts.	Accés immediat	Núm. d'autoritzacions concedides.
Servei de subministrament d'aigua i electricitat	Immediatament per al 80 % dels amarratges	% d'amarratges amb instal·lació d'aigua i electricitat
Servei de subministrament de carburant	El 90 % dels ports compten amb empreses autoritzades	Núm. d'empreses autoritzades per port.
Servei de recepció d'aigües brutes i sentines	S'atendrà el 80 % de les peticions en menys de 24 hores	- Volum d'aigües de sentina tractades - Volum d'aigües residuals procedents de les embarcacions recollides



SERVEIS D'ATENCIÓ A L'USUARI I SERVEIS ADMINISTRATIUS

Servei	Compromisos	Indicadors
• Servei d'atenció personalitzada a l'usuari / ciutadà	• Valoració mínima a l'enquesta per sobre de 2,5/5	• Resultat de les enquestes: personal de les OFICINES i personal del PORT - preparació del personal – informació, tracte i assessorament rebut
• Servei de facilitació d'informació, de tramitacions i d'assessorament	• Es donarà resposta al 100 % i, abans de 3 mesos, a un mínim del 95 % dels casos	• Núm. de sol·licituds d'informació. • Respostes fora termini/total respostes
• Servei d'atenció de queixes i suggeriments	• Es donarà resposta al 100 % i, abans de 3 mesos, a un mínim del 95 % dels casos	• Núm. de queixes i suggeriments • Respostes fora termini/total respostes
• Servei de tramitació de les sol·licituds de serveis portuaris via web	• Disponibilitat permanent per: - Obtenir fulls de peticions, Anuaris estadístics i Memòries econòmiques - Obtenir normativa relacionada amb el sector - Contactar via correu electrònic - Interactuar amb la facturació electrònica	• Documents descarregats. • Correus electrònics rebuts via web • Estadístiques usabilitat web.
• Servei de registre	• S'accepten el 100 % dels documents lliurats pels ciutadans, dins de l'horari d'atenció al públic	• Núm. d'entrades i sortides per Zona
• Serveis als usuaris mitjançant la finestra única empresarial	• Plena incorporació al 2014	• Núm. procediments disponibles a la FUE
• Servei de facturació de les taxes i tarifes per serveis portuaris	• Les correccions que siguin necessàries seran realitzades immediatament • Incorporació del 80% dels usuaris en dos anys a la facturació electrònica	• Núm. d'incidències/total número factures • Núm. de clients que utilitzen la facturació electrònica/total clients • Núm. de factures electròniques/total factures
• Servei de tramitació i seguiment de les concessions i autoritzacions	• 100 % de resposta o resolucions en termini	• Núm. sol·licituds • Resolucions de concessions número i data • Resolucions d'autoritzacions número i data

Drets dels usuaris i usuàries

Els usuaris dels serveis que Ports de la Generalitat presta directament i no té encomanats a altres entitats i/o organitzacions, tenen els drets següents:

- **Dret a la informació i a l'atenció personal:** tots els usuaris de Ports de la Generalitat tenen dret a obtenir la informació que precisin, pels canals establerts, per tal de gaudir correctament dels serveis i també tenen dret a ser atesos personalment, si escau.
- **Dret a rebre una atenció professional i empàtica:** tots els usuaris de Ports de la Generalitat tenen dret a rebre una atenció tècnicament correcta, amb professionalitat i amb una actitud empàtica en el cas d'atenció personal.
- **Dret a participar i a adreçar-se personalment a Ports de la Generalitat:** tots els usuaris tenen dret a formular suggeriments, a expressar les seves queixes o a demanar informacions específiques que no estiguin ja disponibles per altres canals.
- **Dret a expressar el seu grau de satisfacció i a donar a conèixer les seves expectatives:** tots els usuaris tenen dret a demanar i omplir un qüestionari per tal d'expressar el seu grau de satisfacció sobre les prestacions rebudes i a participar en enquestes i altres processos de millora dels serveis.
- **Dret a la fiabilitat i a la seguretat jurídica:** tots els usuaris tenen dret a conèixer la normativa i els procediments o especificacions relatives a un servei i a rebre una prestació d'acord amb les esmentades especificacions. També tenen dret a rebre resposta en els terminis establerts a la mateixa normativa quan hagin presentat una petició a Ports de la Generalitat i a ser tractats sense discriminació envers tercers. En definitiva, tenen dret a gaudir d'un marc normatiu, comú per a tots els usuaris, i a que s'acompleixi sempre de la manera establerta, sense excepcions que no estiguin motivades per una causa d'interès públic o força major.
- **Dret a rebre una resposta o solució en cas d'una incidència no prevista:** tots els usuaris tenen dret a rebre una resposta o solució, en la mesura del possible, per part de Ports de la Generalitat, davant d'una incidència no prevista en els procediments del servei.

Formes de participació ciutadana

Per tal de facilitar la participació activa de totes les parts interessades externes, Ports de la Generalitat ofereix diferents canals, en concret:

- Bústia electrònica de la pàgina Web ([enllaç](#))
- Adreça de correu electrònic específica ([enllaç](#))
- Fulls de queixes, suggeriments i sol·licitud d'informació disponibles a totes les oficines de Ports de la Generalitat
- Bústia de suggeriments, a través del Departament de Territori i Sostenibilitat i de la pàgina web de la Generalitat de Catalunya (infocat)
- Telèfons de les diferents oficines ([enllaç](#))
- Enquestes de satisfacció ([enllaç](#))

