

**PLA DE RECEPCIÓ I  
MANIPULACIÓ DE RESIDUS**

**DÀRSENA PESQUERA DE MATARÓ**

Desembre de 2018  
Actualització d'edició d'octubre de 2012

## Índex

1. Objecte
2. Àmbit d'aplicació
3. Antecedents
4. Dades administratives
5. Descripció de les activitats dins el port
6. Ubicació de les instal·lacions
7. Avaluació de les necessitats d'instal·lacions portuàries receptores, en funció dels vaixells que normalment fan escala en el port
8. Tipus i capacitat de les instal·lacions portuàries receptores
9. Procediments de recepció i recollida de residus generats per vaixells i residus de càrrega
10. Règim de tarifes
11. Procediments per assenyalar suposades deficiències de les instal·lacions portuàries receptores
12. Procediments de consulta permanent amb usuaris del port, contractistes de residus, operador de terminals i d'altres parts interessades
13. Tipus i quantitats de residus generats per vaixells i residus de càrrega rebuts i manipulats.

## Annexos

1. Normativa aplicable i tràmits per al lliurament
2. Identificació de la persona o persones responsables de l'aplicació del pla
3. Equip i processos de pretractament del port
4. Mètodes de registre d'ús real de les instal·lacions portuàries receptores i de les quantitats de residus generats per vaixells i residus de càrrega rebuts
5. Eliminació dels residus generats per vaixells i dels residus de càrrega
6. Model de certificat de recepció de residus
7. Full de queixes, suggeriments i sol·licitud d'informació
8. Enquesta sobre satisfacció de clients

## 1. Objecte

L'objecte del present pla és donar compliment a l'article 5 del RD 1381/2002, de 20 de desembre, sobre instal·lacions portuàries de recepció de residus generats pels vaixells i residus de càrrega, modificat pel RD 1084/2009, de 3 de juliol:

“1. L'entitat gestora del port ha d'aprovar i aplicar, amb la consulta prèvia amb les parts interessades i els usuaris del port (...) un pla de recepció i manipulació de rebuigs. El contingut del pla ha de garantir la correcta gestió ambiental dels residus. L'entitat gestora del port ha d'aprovar un nou pla de recepció i manipulació de residus cada **tres anys** i, en tot cas, quan s'introdueixin canvis significatius que afectin el funcionament del servei.”

## 2. Àmbit d'aplicació

L'article 3 estableix l'àmbit d'aplicació:

- Els vaixells, inclosos els de pesca i les embarcacions d'esbarjo.
- Tots els ports espanyols en els que normalment i habitualment fan escala els vaixells anteriors.
- Tots els residus generats pels vaixells i els residus de càrrega contemplats als annexos tècnics del Conveni Marpol 73/78 que hagin estat ratificats per l'Estat espanyol i publicats al BOE.

## 3. Antecedents

La Dàrsena pesquera de Mataró forma part del domini públic portuari de Ports de la Generalitat, empresa pública adscrita al Departament de Territori i Sostenibilitat, creada segons la Llei 5/1998, de 17 d'abril, de ports de Catalunya.

L'article 8è de l'esmentada Llei estableix les funcions de Ports de la Generalitat, entre les quals es troba:

“c) La direcció, l'organització i la gestió dels serveis afectats al domini públic portuari que tingui adscrits, la direcció de serveis complementaris i especials; el practicatge, el remolcament i l'amarratge; la recollida de residus procedents dels vaixells, i el règim de policia i de circulació pels molls i la zona de servei.”

“e) La gestió de la senyalització portuària i l'atorgament de les concessions de la retirada de residus Marpol.”

I l'article 80 de recepció de residus preveu que “les instal·lacions situades dins la zona de servei portuari i especialment les que utilitzen substàncies petrolíferes, químiques i petroquímiques o combustibles líquids, qualsevol que sigui la seva activitat, i també les drassanes i les instal·lacions de reparació naval, han de disposar d'instal·lacions per a la recepció i el tractament de residus d'aquesta naturalesa.

La Dàrsena pesquera de Mataró, està en tramitació del nou pla d'autoprotecció i en redacció del pla interior marítim.

Aquesta documentació es troba penjada al web de Ports de la Generalitat a l'abast dels usuaris i administracions.

#### 4. Dades administratives

Port:	Dàrsena Pesquera de Mataró
Empresa	Ports de la Generalitat. Zona Portuària Centre
Oficines	Zona del portinyol, s/n 08350 Arenys de Mar
Telèfon	93 792 07 45
Fax	93 792 07 45
NIF	Q-0840002-J
Correu electrònic	<a href="mailto:port.arenys@gencat.cat">port.arenys@gencat.cat</a>
Pàgina Web	<a href="http://ports.gencat.cat">ports.gencat.cat</a>

#### 5. Descripció de les activitats dins el port

La superfície total de la dàrsena pesquera és d' aproximadament 9.745 m<sup>2</sup> de terra i 13.473 m<sup>2</sup> d'aigua.

A la dàrsena pesquera es desenvolupen dues activitats:

##### A) Marina.

Marina Mataró Barcelona és gestionada per un únic concessionari, Varador2000. hi ha diferents activitats i instal·lacions derivades:

- Hivernada d'embarcacions de gran eslora. Màxim de 17 amarraments amb eslores entre 30 a 50 metres.
- Edifici de serveis per a les tripulacions i sales de formació i reunió. (416m<sup>2</sup>)
- Cursos de formació professional en la reparació d'embarcacions
- Espai per a la federació de vela Brasileira
- Zona de barbacoes i dos pistes de pàdel

##### B) Pesca

És gestionada per la confraria de pescadors de Sant Pere. Té una petita flota pesquera de 5 embarcacions

Flota pesquera de la D.P. de Mataró	
Arrossegament	0

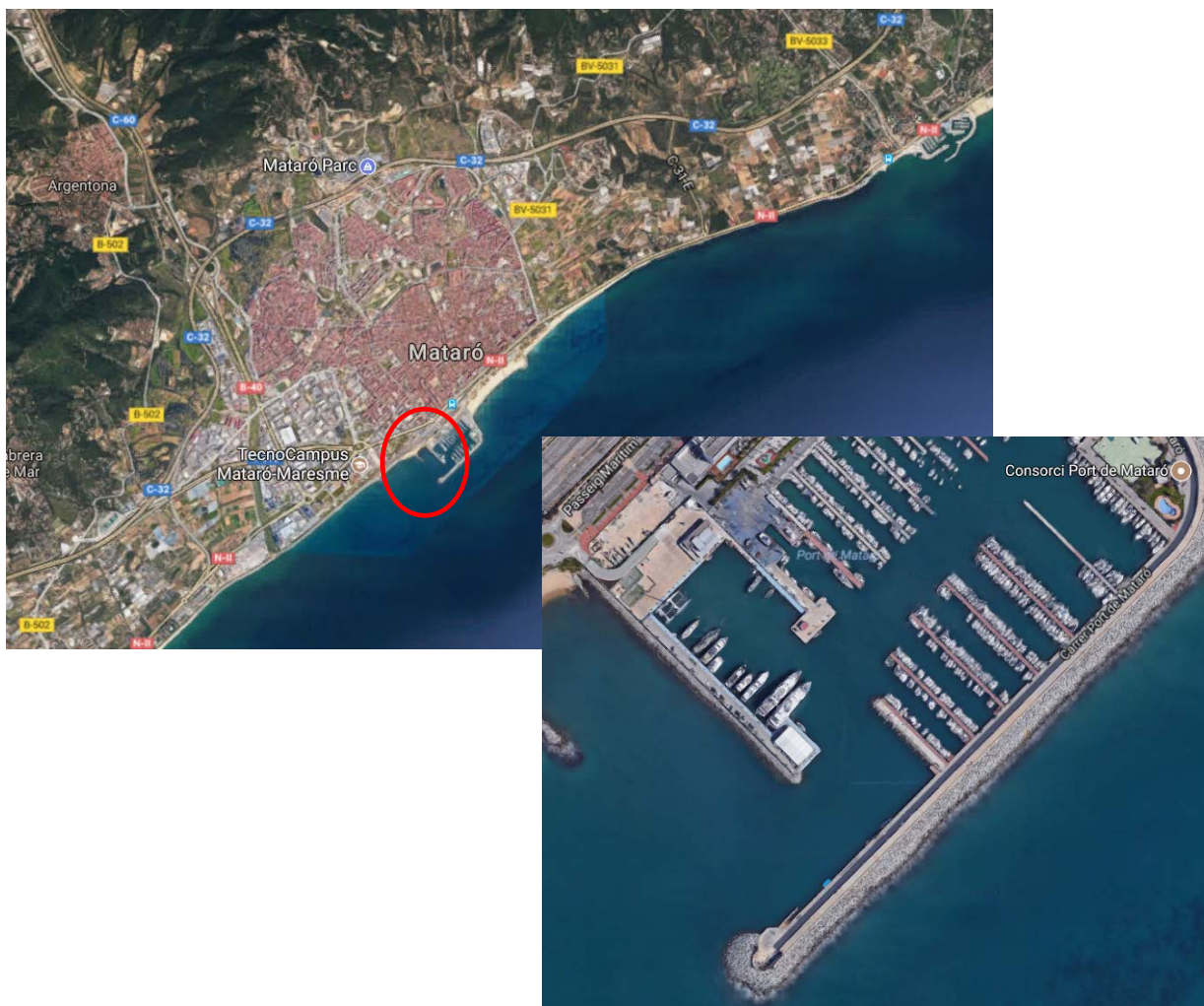
Arts Menors	5
Palangre de superfície	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

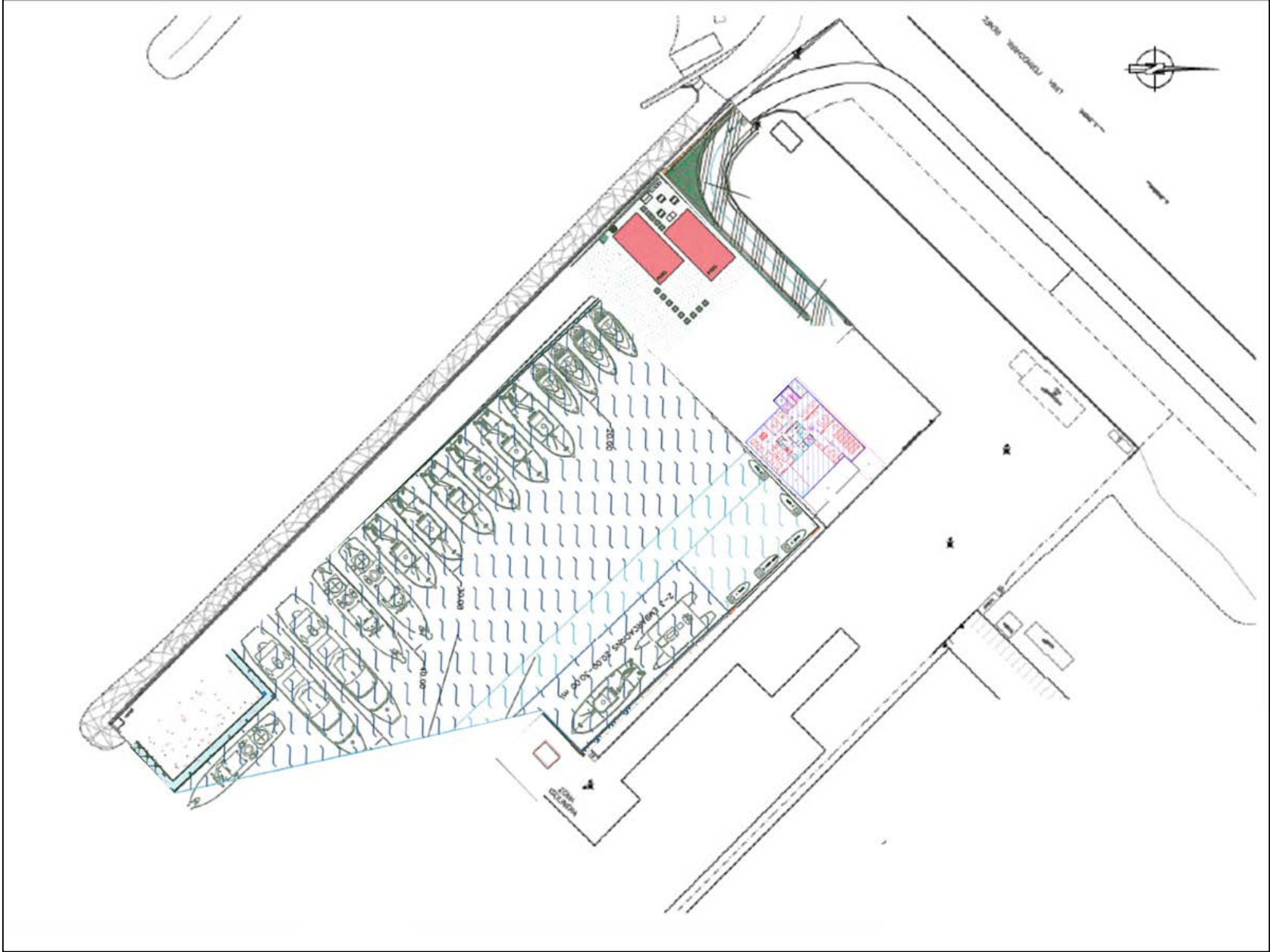
Amb l'activitat pesquera es deriva:

- Amarrament de les embarcacions.
- Dos cambres.
- Espais vora moll per a les xarxes i els arts.

## 6. Ubicació de les instal·lacions

S'adjunta plànol amb la localització de les instal·lacions a la dàrsena pesquera.





## 7. Avaluació de les necessitats d'instal·lacions portuàries receptores

Segons el RD 1381/2002, de 20 de desembre, es considera com a residu generat per les embarcacions i residus de càrrega tots aquells residus, incloses les aigües residuals i els residus diferents del carregament, produïts durant el servei de l'embarcació i que estan regulats pels annexos I, II, IV i V de Marpol 73/78.

En funció del tipus de residus, les instal·lacions portuàries receptores es classifiquen en les següents categories:

Marpol Annex I: les que reben residus generats per embarcacions o residus de càrrega oliosos de les embarcacions inclosos en l'annex I del Conveni Marpol 73/78. Aquesta classe se subdivideix, a la vegada, en les següents categories:

- Tipus A: Les que reben residus generats per embarcacions o residus de càrrega de petroli cru i aigua de fons de l'embarcació contaminada amb oli cru.
- Tipus B: Les que reben residus generats per embarcacions o residus de càrrega de petroli cru i aigua de fons de l'embarcació contaminada amb productes petrolífers diferents del petroli cru i amb una densitat menor o igual a 1.
- Tipus C: Les que reben residus generats per embarcacions procedents de les sentines de la cambra de màquines o dels equips de depuració de combustible i olis dels motors de les embarcacions.

Marpol Annex II: les que reben residus de càrrega de substàncies nocives líquides de les embarcacions, incloses en l'annex II del Conveni Marpol 73/78.

Marpol Annex IV: les que reben aigües brutes de les embarcacions, incloses en l'annex IV del Conveni Marpol 73/78.

Marpol Annex V: les que reben residus sòlids de les embarcacions, incloses en l'annex V del Conveni Marpol 73/78.

Marpol Annex VI: les que reben substàncies que esgoten la capa d'ozó i residus de neteja dels gasos d'escapament, inclosos a l'annex VI del Conveni Marpol 73/78.

Altres residus: S'inclou els residus no incloses en les categories anteriors i dels quals l'embarcació tingui la necessitat de desfer-se: bateries elèctriques, restes de material procedent d'obres de manteniment realitzats a bord (folres d'aïllament tèrmic, restes de revestiments de pintura), etc.

Els residus que es generen d'una manera més freqüent són els següents:

A) Marina:

- Assimilables a domèstics: orgànic, envasos, paper-cartró, vidre.

- Residus especials: Fluorescents i aparells elèctrics electrònics. Restes de petits manteniments com pintures, vernissos i fibra.

#### B) Pesca:

- Residus captats del mar per les embarcacions: troncs de fusta i voluminosos.
- De l'activitat de les embarcacions: orgànic, envasos, paper-cartró, vidre. Actualment, la gran majoria d'embarcacions pesqueres no disposa de lavabos.
- Del manteniment de les embarcacions: oli, bidons llaunes, filtres d'oli i de combustible, bateries, pots de pintura i de dissolvent.
- Xarxes, cabs i ferralla dels arts de pesca.
- Generació d'aigües de sentina: en les embarcacions de pesca, aquesta generació és desigual en funció del tipus de casc (fusta, metàl·lic, fibra de vidre) i de l'ajustament de la bocina en el moment de navegar i de les condicions de desgast per l'ús de la mateixa.

Per a la recollida d'aquests residus, la dàrsena pesquera disposa de contenidors repartits per la dàrsena pesquera.

### 8. Tipus i capacitat de les instal·lacions portuàries receptores

CONFRARIA DE PESCADORS	NUM.	CAPACITAT
Contenidors de resta	3	1 m <sup>3</sup>
VARADOR 2000	NUM.	CAPACITAT
Contenidors residu domèstic	6	1 m <sup>3</sup>
Segregació domèstica	6	60L
Residus especials	2	120L
Contenedor resta	1	120L

### 9. Procediments de recepció i recollida de residus generats per vaixells i residus de càrrega

La confraria de pescadors disposa de codi P com a productor/Posseïdor de residus P-55676.1

Port de la Generalitat disposa del codi Posseïdor P-56906.1

Varador 2000 disposa de codi productor P-15343.1

Cada usuari o productor porta el residu a cada contenidor específic per al residu generat. Tant les embarcacions de pesca com les grans embarcacions nàutiques faran el guix de les reparacions i la generació de residus especials als Varadors. que són els llocs homologats i autoritzats per rebre'ls, per lo que a la dàrsena pesquera aquesta tipologia de residu és mínima.

### 10. Règim de tarifes



Les embarcacions de pesca realitzen els serveis en diferents ports, s'acullen a les tarifes específiques dels Ports Esportius com Consorci Port Mataró. Habitualment el cost es troba inclòs dins dels serveis de les confraries on realitzen la venda com a la llotja d'Arenys de Mar.

En la gestió dels amarraments de Varador 2000 es troben inclosos tots els serveis, incloent la gestió dels residus. Són embarcacions que quan es troben amarrats principalment realitzen petits manteniments interns i generen brossa assimilable a domèstica de les tripulacions. La gestió dels assimilables a domèstics és municipal i per tant una taxa integrada al consum d'aigua de la instal·lació.

## **11. Procediments per assenyalar suposades deficiències de les instal·lacions portuàries receptores**

El personal de Ports de la Generalitat realitza inventaris anuals dels contenidors disposats al port i gestiona les millores que detecta dintre dels seus procediments interns establerts, mitjançant propostes de millora.

Varador 2000 avalua les necessitats del servei en funció de les embarcacions amarrades i les necessitats requerides. Disposen d'una ISO 9001 per lo que disposen d'un sistema per recollir les queixes/incidències/suggeriments dels usuaris.

Ports de la Generalitat disposa d'una ISO 9001, i en general els usuaris tant clients de Varador 2000, com pescadors com altres usuaris de la instal·lació tenen diferents vies per a la comunicació d'incidències relacionades amb deficiències de les instal·lacions receptores del port, com són:

1. El full de suggeriments, queixes i sol·licituds d'informació
2. L'enquesta de satisfacció dels Clients
3. Contacte directe per correu electrònic a través del correu d'atenció al públic de Ports de la generalitat o al correu electrònic del port.

Un cop rebuda la notificació, la Zona Portuària registrarà les comunicacions entrants i procedirà a avaluar la sol·licitud i a realitzar les accions adequades.

## **12. Procediments de consulta permanent amb usuaris del port, contractistes de residus, operadors de terminals i d'altres parts interessades**

Ports de la Generalitat realitza una enquesta sobre satisfacció de clients. Aquesta enquesta es fa als usuaris del port principalment i a aquells que han estat visitats en el pla de vigilància. Igualment les enquestes es troben a les oficines per tal de que els usuaris que ho desitgin emplenin l'enquesta.

De les enquestes rebudes, aquelles que tinguin observacions seran valorades i contestades en un termini màxim de 3 mesos. Totes les enquestes seran enviades a Gerència per tal de que s'incorporin les dades a la Declaració Anual i es valori fixar objectius de millora.

A través d'aquest qüestionari es realitza el seguiment i mesurament de la satisfacció dels usuaris, objectiu del Sistema de Gestió Integrat de Ports de la Generalitat.

Així doncs, els proveïdors i empreses contractades poden accedir a aquests formularis, així com al correu electrònic d'atenció al client.

### 13. Tipus i quantitats de residus generats per vaixells i residus de càrrega rebuts i manipulats

Tipus de residus	Any 2015	Any 2016	Any 2017
Domèstics		1.248 m <sup>3</sup>	

Les embarcacions de pesca no sempre sol·liciten les dades a les instal·lacions receptores d'altres Ports, però aquestes quantitats no són gestionades a la pròpia instal·lació de Mataró. Varador 2000 s'emporta els residus especials a les instal·lacions d'Arenys de Mar on disposa d'un punt verd i on no hi ha un registre diferenciat de les quantitats generades a la dàrsena de Mataró. Els residus assimilables a domèstics són municipals i són una aproximació.

Les grans embarcacions esportives, realitzen els manteniments a varadors i allà es descarreguen tots els residus MARPOL habitualment.

Com es coneix de plans anteriors, quan estava establerta la llotja de Mataró es disposava d'un mòdul d'olis per a la recollida de residus especials generats per les embarcacions. A 2012 es va retirar el mòdul degut a que no es generava volum de residu i el fi de l'activitat a la llotja.

Vilanova i la Geltrú, setembre de 2018

## **ANNEXOS**

## **1. Normativa aplicable i tràmits per al lliurament**

### ***Internacional***

Instrument de ratificació de 22 de juny de 1984, del protocol de 1978, relatiu al Conveni Internacional per prevenir la contaminació pels vaixells, 1973, fet a Londres el 17 de febrer de 1978, amb les seves afectacions.

Instrument de ratificació de 3 de desembre de 1993 del Conveni Internacional sobre cooperació, preparació i lluita contra la contaminació per hidrocarburs, 1990, fet a Londres el 30 de novembre de 1990.

Instrument d'adhesió d'Espanya de 6 de juny de 1995 al Protocol de 1992 que esmena el Conveni Internacional sobre la constitució d'un fons internacional d'indemnització de danys causats per la contaminació d'hidrocarburs, 1971, fet a Londres el 27 de novembre de 1992, amb les seves afectacions.

Instrument de ratificació de 16 d'agost de 1978 del Conveni Internacional per a la seguretat de la vida humana en el mar (SOLAS), fet a Londres l'1 de novembre de 1974, amb les seves afectacions.

### ***Europea***

Directiva 2000/59/CE, de 27 de novembre, d'instal·lacions portuàries de recepció de rebuigs generats pels vaixells i residus de càrrega, modificada per la Directiva 2002/84/CE, de 5 de novembre

Directiva 2007/71/CE, de 13 de desembre, per la qual es modifica l'annex II de la Directiva 2000/59/CE, sobre instal·lacions portuàries de recepció de rebuigs generats pels vaixells i residus de càrrega

### ***Estatal***

Real Decret Legislatiu 2/2011, de 05 de setembre, per el que se aprova el text refós de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante.

Reial Decret 1381/2002 de 20 de desembre, sobre instal·lacions portuàries de recepció de residus generats per les embarcacions i residus de càrrega, modificat pel RD 1084/2009, de 3 de juliol

Reial Decret 253/2004, de 13 de febrer sobre prevenció i lluita contra la contaminació en l'àmbit marí i portuari.

Reial Decret 1695/2012, de 21 de desembre, per el que s'aprova el Sistema Nacional de Resposta davant la contaminació marina.

Reial Decret 1084/2009, de 3 de juliol, per el que es modifica el reial decret 1381/2002, de 20 de desembre, d'instal·lacions portuàries de recepció de desfets generats pels vaixells i residus de càrrega.

Reial Decret 876/2014, de 10 d'octubre, per el que s'aprova el Reglament General de Costes.

Llei 10/1998, de 21 d'abril de Residus

Reial Decret 833/1998, de 20 de juliol, pel que s'aprova el Reglament per a l'execució de la Llei 20/1986, de 14 de maig, bàsica de Residus tòxics i Perillosos

Reial Decret 679/2006, de 2 de juny, pel qual es regula la gestió dels olis industrials utilitzats

Reial Decret 106/2008, d'1 de febrer, sobre piles i acumuladors i la gestió ambiental dels seus residus

Llei 16/2002, d'1 de juliol, sobre Prevenció i Control Integrats de la Contaminació

Reial Decret 817/2015, de 11 de setembre, pel que s'estableixen els criteris de seguiment i avaluació de l'estat de les aigües superficials i normes de qualitat ambiental.

### **Autonòmica**

Llei 5/1998, de 17 d'abril, de ports de Catalunya

Decret 206/2001, de 24 de juliol, d'aprovació del reglament de policia portuària

Decret 258/2003, de 21 d'octubre, d'aprovació del reglament de desenvolupament de la Llei 5/1998, de 17 d'abril, de ports de Catalunya

Decret Legislatiu 1/2009, de 21 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora dels residus

Decret 93/1999, de 6 d'abril, de procediments de gestió de residus, modificat pel Decret 88/2010, de 29 de juny de 2010

Ordre de 6 de setembre de 1988 sobre prescripcions en el tractament i l'eliminació dels olis usats

Llei 20/2009, de 4 de desembre, de prevenció i control ambiental de les activitats

## **2. Identificació de la persona o persones responsables de l'aplicació del pla**

La persona que exercirà el control de l'aplicació del pla serà el guardamolls de la dàrsena pesquera de Mataró, sota la supervisió de la responsable territorial de la Zona Portuària Centre.

En el cas de Varador 2000 serà el capità de la Mataró Marina Barcelona.

Des de les oficines de la Zona Portuària es verificarà la documentació de compliment normatiu respecte a la documentació lliurada per les empreses contractades per al transport i la correcta gestió del residu.

Igualment la persona designada a la zona portuària s'encarregarà de verificar en els plans de vigilància ambiental anual a les activitats del port l'aplicació de la normativa referent i l'ajust a allò descrit en el present pla.

## **3.-Equip i processos de pretractament del port**

*RD 1381/202; 4. Los procedimientos de recepción, recogida, almacenamiento, tratamiento y eliminación deberán ser conformes en todos sus aspectos a un plan de gestión medioambiental adecuado para la progresiva reducción del impacto ambiental de dichas actividades. Dicha conformidad se dará por sentada si los procedimientos cumplen el Reglamento (CEE) número 1836/93 del Consejo, de 29 de junio de 1993, por el que se permite que las empresas del sector industrial se adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y de auditoría medioambientales.*

Dins la instal·lació gestionada per Ports de la Generalitat no existeix cap equip de pretractament de residus.

## **4. Mètodes de registre d'ús real de les instal·lacions portuàries receptores i de les quantitats de residus generats per vaixells i residus de càrrega rebuts**

Degut a que la dàrsena pesquera es troba en la seva totalitat concessionada i autoritzada, Ports de la Generalitat no té registres dels serveis. A través dels plans de vigilància ambiental es controla l'estat de les instal·lacions i la documentació associada.

### Sector pesquer

Cada embarcació realitza el lliurament de residus a la instal·lació més propera. Habitualment ho realitzen al port de venda que no és el de Mataró, per lo que les quantitats no són registrades en aquesta instal·lació

### Sector esportiu

Actualment estan implantant un mètode de registre, ja que només han estat recollits els assimilables a domèstics.

Per a aigües disposen d'un contracte amb ESCOBAR S.L.

#### 5. Eliminació dels residus generats per vaixells i dels residus de càrrega

Tipus de residus	Empresa	Codi -T	Codi -E
Orgànic	Planta de compostatge de Granollers	Municipal	Municipal
Domèstics	FCC	ND	E-7394
Aigües	Escobar, SL	T-298	

*Consorci per al tractament de residus urbans del Maresme.*

## 6. Model de certificat de recepció d'aigües residuals i de sentina

## ANEXO III

## Modelo de recibo de residuos MARPOL

ANEXO IIIMODELO DE RECIBO DE RESIDUOS MARPOL (Anverso)

**RECEPCIÓN DE RESIDUOS MARPOL**  
**RECEPTION OF MARPOL RESIDUES**

La Instalación Portuaria Receptora abajo mencionada, autorizada por la Administración española,  
*The below Reception Facility, authorized by the Spanish Administration,*

Nombre – Name	Código – Code

Certifica que el buque:  
*Certifies that the ship:*

<b>Nombre</b> Name			
Bandera Flag		Distintivo Call Signal	

Ha entregado en el puerto de:  
*Has delivered in the harbour of:*

los siguientes residuos:  
*the following residues:*

Tipo / Type	Anexo Marpol / Marpol Annex	Cantidad (m <sup>3</sup> ) Quantity (m <sup>3</sup> )

**En cumplimiento de lo establecido en el Convenio Internacional “Marpol 73/78”, la Directiva de la Unión Europea 2000/59/CE y la legislación Española aplicable.**

In accordance with “Marpol 73/78” Convention, European Directive 2000/59/CE and the spanish regulations.

Fecha / Date: \_\_\_ / \_\_\_ / 2\_\_\_

<b>Firma y sello de la Instalación Portuaria Receptora</b> <i>Sign and stamp of the Reception Facility.</i>	<b>Firma y sello de la Capitanía Marítima</b> <i>Sign and stamp of the Maritime Authority of the harbour.</i>
--	--



**ANEXO III**

**MODELO DE RECIBO DE RESIDUOS MARPOL (Reverso)**

Este recibo no es válido sin el sello y la firma de la Capitanía Marítima del puerto donde se haya realizado la entrega de residuos.

**El capitán del buque deberá exigir a la instalación portuaria receptora que muestre la autorización de la Entidad Gestora del Puerto para la recepción de los residuos procedentes de los buques o una copia autenticada de la misma.**


**Solamente las instalaciones autorizadas están facultadas para expedir el presente recibo.**

This receipt is only valid when signed and stamped by the Port Maritime Authority where the residues have been delivered.


*The ship's Captain must required of the Reception Facility that show the Port Authority Authoritation to receive residues from ships or a legalized copy.*

*Only authorized Reception Facilities are allowed to deliver this receipt.*

## 7. Full de queixes, suggeriments i sol·licitud d'informació

	
<b>FULL DE QUEIXES, SUGGERIMENTS I SOL·LICITUD D'INFORMACIÓ</b>	
Data d'entrada:	<input type="text"/>
Cod:	<input type="text"/>
Nom peticionari:	<input type="text"/>
DNI:	<input type="text"/>
Vol rebre resposta de Ports de la Generalitat a la seva petició?	
<input type="checkbox"/> NO	
<input checked="" type="checkbox"/> SI	
Si, desitja rebre resposta per part de Ports de la Generalitat, seleccioni la via preferent i les dades necessàries:	
<input type="checkbox"/> Correu electrònic: <input type="text"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> Correu: <input type="checkbox"/> Adreça: <input type="text"/>	
<input type="text"/>	
<b>Comentaris</b>	
<input type="text"/>	
Nom:	Data i Signatura:
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<small>           D'acord amb el que disposa la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, les dades facilitades pel/la sol·licitant s'incorporaran en un fitxer automatitzat de Ports de la Generalitat per a la seva gestió econòmica; per exercir el dret d'accés, rectificació o cancel·lació sobre les dades que conté el fitxer ho haurà de comunicar a la gerència de fons: (C/ Doctor Roux 29-31, 08017 Barcelona) o bé a les respectives zones portuàries.         </small>	

## 8. Enquesta sobre satisfacció de clients

																					
<b>ENQUESTA SOBRE SATISFACCIÓ DE CLIENTS</b> <b>VALORACIÓ EXTERNA DE QUALITAT DE SERVEI</b>																					
<p>Primer de tot us agraim l'esforç d'omplir l'enquesta i us demanem que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mireu de contestar totes les preguntes.</li> <li>- Sigueu sincers (ens ajudarà a millorar).</li> <li>- Feu servir l'apartat d'Observacions per fer comentaris addicionals (i el revers de la pàgina, si us falta espai).</li> <li>- Ens remeteu l'enquesta el més aviat possible.</li> </ul>																					
<p>Escriviu les vostres dades com a client per poder identificar-vos i personalitzar les millores que es deriven d'aquest qüestionari:</p> <p>Empresa: _____</p> <p>Port: _____ Telèfon de contacte: _____</p> <p>Persona que ha omplert l'enquesta: _____</p> <p>Càrrec: _____</p>																					
<p><b>QUALIFIQUEU EL NOSTRE SERVEI:</b></p> <p>Valoreu el vostre grau de satisfacció: 😊 significa millorable, 😊 bé i 😊 molt bé.</p>																					
<p><b>Quin és el vostre nivell de satisfacció amb el nostre personal del port quant a:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>imatge</td> <td>😊</td> <td>😊</td> <td>😊</td> </tr> <tr> <td>tracte rebut</td> <td>😊</td> <td>😊</td> <td>😊</td> </tr> <tr> <td>preparació del personal</td> <td>😊</td> <td>😊</td> <td>😊</td> </tr> <tr> <td>informació o assessorament rebut</td> <td>😊</td> <td>😊</td> <td>😊</td> </tr> <tr> <td>temps de resposta en cas de problemes</td> <td>😊</td> <td>😊</td> <td>😊</td> </tr> </table>		imatge	😊	😊	😊	tracte rebut	😊	😊	😊	preparació del personal	😊	😊	😊	informació o assessorament rebut	😊	😊	😊	temps de resposta en cas de problemes	😊	😊	😊
imatge	😊	😊	😊																		
tracte rebut	😊	😊	😊																		
preparació del personal	😊	😊	😊																		
informació o assessorament rebut	😊	😊	😊																		
temps de resposta en cas de problemes	😊	😊	😊																		
<p><b>Quin és el vostre nivell de satisfacció amb el nostre personal de les ofielines quant a:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>tracte rebut</td> <td>😊</td> <td>😊</td> <td>😊</td> </tr> <tr> <td>preparació del personal</td> <td>😊</td> <td>😊</td> <td>😊</td> </tr> <tr> <td>informació o assessorament rebut</td> <td>😊</td> <td>😊</td> <td>😊</td> </tr> <tr> <td>temps de resposta en cas de problemes</td> <td>😊</td> <td>😊</td> <td>😊</td> </tr> </table>		tracte rebut	😊	😊	😊	preparació del personal	😊	😊	😊	informació o assessorament rebut	😊	😊	😊	temps de resposta en cas de problemes	😊	😊	😊				
tracte rebut	😊	😊	😊																		
preparació del personal	😊	😊	😊																		
informació o assessorament rebut	😊	😊	😊																		
temps de resposta en cas de problemes	😊	😊	😊																		
<p><b>Quin és el vostre nivell de satisfacció quant a:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>informació ambiental rebuda</td> <td>😊</td> <td>😊</td> <td>😊</td> </tr> <tr> <td>mesures ambientals implantades</td> <td>😊</td> <td>😊</td> <td>😊</td> </tr> <tr> <td>estat de neteja general</td> <td>😊</td> <td>😊</td> <td>😊</td> </tr> </table>		informació ambiental rebuda	😊	😊	😊	mesures ambientals implantades	😊	😊	😊	estat de neteja general	😊	😊	😊								
informació ambiental rebuda	😊	😊	😊																		
mesures ambientals implantades	😊	😊	😊																		
estat de neteja general	😊	😊	😊																		
<p>Quina és la opinió global que té sobre Ports de la Generalitat</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>😊</td> <td>😊</td> <td>😊</td> </tr> </table>			😊	😊	😊																
	😊	😊	😊																		
<p>Observacions:</p> <div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div>																					
<p>Data: _____</p>	<p><b>GRÀCIES PER LA VOSTRA COL·LABORACIÓ</b></p>																				