



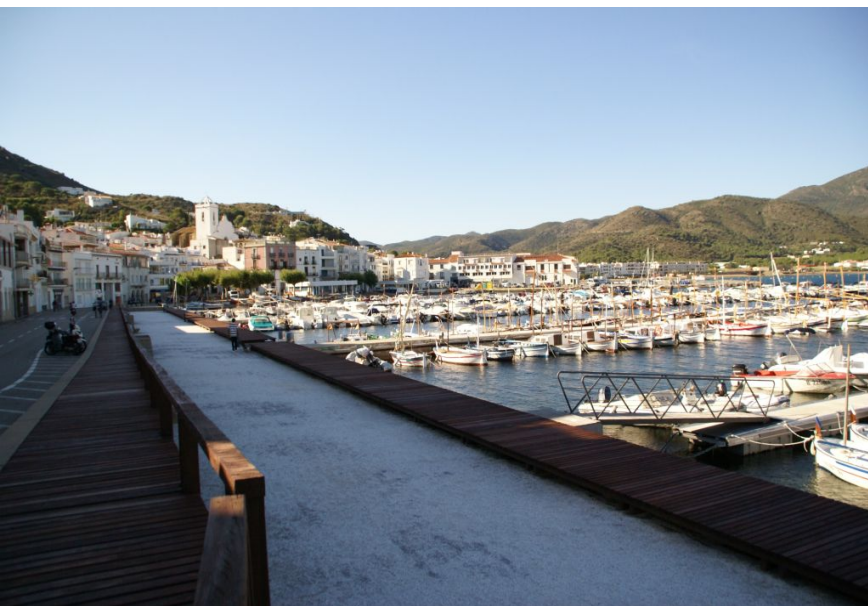
Ports
de la Generalitat

Carta de Serveis

(revisada en data octubre 2014)

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 INFRASTRUCTURES I INSTAL·LACIONS PORTUÀRIES

Servei	Compromisos	Indicadors
Servei de senyalització marítima	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Núm. d'incidències Disponibilitat segons tipologia de balises
Servei de disposició de superfícies per embarcament i desembarcament de mercaderies	<ul style="list-style-type: none"> 100 % d'autoritzacions si n'hi ha disponibilitat. 	<ul style="list-style-type: none"> Núm. de factures de la taxa TO2
Servei de bàscula	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilitat immediata 	<ul style="list-style-type: none"> Núm. d'incidències Núm. de dies sense funcionament
Servei de neteja de vials i molls i recollida de residus	<ul style="list-style-type: none"> El 100 % dels ports 	<ul style="list-style-type: none"> Núm. d'incidències
Servei de control d'accés, inspecció i vigilància	<ul style="list-style-type: none"> Control diari S'atendrà el 100 % de les denúncies d'usuaris i ciutadans. 	<ul style="list-style-type: none"> Núm. i % Incidències vandalisme i robatoris Núm. i % Incidències control accessos Núm. i % Incidències usuaris de ports
Servei d'enllumenat en espais públics	<ul style="list-style-type: none"> 100 % d'enllumenat en espais públics 	<ul style="list-style-type: none"> Núm. d'incidències
Servei de prevenció d'emergències	<ul style="list-style-type: none"> 100 % dels ports disposaran de Pla d'autoprotecció. 	<ul style="list-style-type: none"> Núm. d'accidents o d'incidències
Servei de seguretat	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Hores sense funcionament dels CTTV /any

SERVEIS PRESTATS AL VAIXELL

Servei	Compromisos	Indicadors
Servei d'amarratge i/o ancoratge a vaixells comercials i grans creuers	<ul style="list-style-type: none"> 100 % de forma immediata, davant la sol·licitud 	<ul style="list-style-type: none"> Núm. de sol·licituds Núm. d'autoritzacions d'atracada Núm. de comunicacions d'ancoratge o fondeig d'espera
Servei d'assistència a grans creuers	<ul style="list-style-type: none"> Plena disponibilitat d'1 persona de contacte a terra durant l'atracada 	<ul style="list-style-type: none"> Núm. d'intervencions / núm. de creuers
Servei d'atracada per embarcacions en base	<ul style="list-style-type: none"> 100 % d'ocupacions 	<ul style="list-style-type: none"> Núm. autoritzacions embarcacions turístiques, professionals i passatge Núm. amarradors nàutica popular Núm. peticions en llista d'espera Flota autoritzada de pesca
Servei d'atracada per embarcacions de transeünts	<ul style="list-style-type: none"> Accés immediat 	<ul style="list-style-type: none"> Núm. factures
Servei de subministrament d'aigua i electricitat	<ul style="list-style-type: none"> Immediatament per al 75 % dels amarratges a la nàutica popular de gestió directa de la Zona Portuària Nord 	<ul style="list-style-type: none"> % d'amarratges amb instal·lació d'aigua % d'amarratges amb instal·lació d'electricitat
Servei de subministrament de carburant	<ul style="list-style-type: none"> El 90 % dels ports compten amb empreses autoritzades. 	<ul style="list-style-type: none"> Núm. d'empreses autoritzades per port
Servei de recepció d'aigües brutes i sentines	<ul style="list-style-type: none"> S'atendrà el 80 % de les peticions en menys de 24 hores 	<ul style="list-style-type: none"> Volum d'aigües de sentina gestionades

SERVEIS D'ATENCIÓ A L'USUARI I SERVEIS ADMINISTRATIUS

Servei	Compromisos	Indicadors
<ul style="list-style-type: none"> Servei d'atenció personalitzada a l'usuari / ciutadà 	<ul style="list-style-type: none"> Valoració mínima a l'enquesta per sobre de 2,5/5 	<ul style="list-style-type: none"> Resultat de les enquestes
<ul style="list-style-type: none"> Servei de facilitació d'informació de dades, de tramitacions, d'assessorament i d'atenció de queixes i suggeriments 	<ul style="list-style-type: none"> Es donarà resposta al 100 % i, abans de 3 mesos, a un mínim del 95 % dels casos. 	<ul style="list-style-type: none"> Núm. d'observacions i queixes Respostes fora termini/total respostes
<ul style="list-style-type: none"> Servei de tramitació de les sol·licituds de serveis portuaris via web 	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilitat permanent per: <ul style="list-style-type: none"> - Obtenir fulls de peticions, Anuaris estadístics i Memòries econòmiques - Obtenir normativa relacionada amb el sector - Contactar via correu electrònic - Interactuar amb la facturació electrònica 	<ul style="list-style-type: none"> Correus electrònics rebuts via web Estadístiques usabilitat web
<ul style="list-style-type: none"> Servei de registre 	<ul style="list-style-type: none"> S'accepten el 100 % dels documents lliurats pels ciutadans, dins de l'horari d'atenció al públic. 	<ul style="list-style-type: none"> Núm. d'entrades i sortides per centre
<ul style="list-style-type: none"> Serveis als usuaris mitjançant la finestra única empresarial 	<ul style="list-style-type: none"> Plena incorporació al 2014 dels tràmits previstos a la FUE 	<ul style="list-style-type: none"> Núm. procediments disponibles a la FUE
<ul style="list-style-type: none"> Servei de facturació de les taxes i tarifes per serveis portuaris 	<ul style="list-style-type: none"> Les correccions que siguin necessàries seran realitzades immediatament. Incorporació del 80% dels usuaris en dos anys a la facturació electrònica 	<ul style="list-style-type: none"> Núm. d'incidències/total número factures Núm. de clients que utilitzen la facturació electrònica/total clients Núm. de factures electròniques/total factures
<ul style="list-style-type: none"> Servei de tramitació i seguiment de les concessions i autoritzacions 	<ul style="list-style-type: none"> 100 % de resposta o resolucions en termini 	<ul style="list-style-type: none"> Núm. de resolucions de concessions i autoritzacions Temps mig de resolucions

Drets dels usuaris i usuàries

Els usuaris dels serveis que Ports de la Generalitat presta directament i no té encomanats a d'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 d'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 ([enllaç](#))
- Telèfons de les diferents oficines ([enllaç](#))
- Enquestes de satisfacció ([enllaç](#))

