

## CARTA DE SERVEIS 2018

L'Ajuntament de Manacor, a través de la Delegació de Turisme, té com a principi d'actuació millorar la qualitat dels serveis que es presten a les platges del municipi, tenint en compte les necessitats i expectatives dels ciutadans i visitants, i millorar la informació posada a disposició de tots els usuaris.

### PUNTS D'INFORMACIÓ

- ✓ Oficina municipal d'informació turística. Plaça del Convent, 3 - 07500 Manacor  
Tel. 971 84 91 26  
Horari: Dilluns a divendres de 8.30 a 14'00h. Oberta tot l'any
- ✓ [www.visitmanacor.com](http://www.visitmanacor.com) [turisme@manacor.org](mailto:turisme@manacor.org)

### TEMPORADA D'EXPLOTACIÓ DE LES PLATGES

Del mes de maig al mes d'octubre.

Inclou tots els serveis excepte salvament i socorrisme.

Horari de 9:00 a 18:30h.

### SERVEIS DURANT LA TEMPORADA DE BANY

- Salvament i socorrisme

MAIG	De dia 1 a dia 15 maig 12.00 – 16.00 h	De dia 16 a dia 31 maig 11.00 – 17.00 h
JUNY	TOT EL MES	10.00 – 18.00 H
JULIOL	TOT EL MES	10.00 – 19.30 h
AGOST	TOT EL MES	10.00 – 19.30 H
SETEMBRE	TOT EL MES	10.00 – 18.00 H
OCTUBRE	De dia 1 a dia 15 d'octubre 10.30 – 17.30 h	De dia 16 a dia 31 d'octubre 11.00 – 17.00 h

- Passarel·les d'accés per a discapacitats
- Serveis higièncs públics i adaptats a persones amb discapacitat
- Dutxes i rentapeus
- Recollida selectiva de residus
- Servei de neteja
- Lloguer d'ombrel·les i hamaques

- Lloguer de servei d'oci a determinades platges: consultar amb el personal de serveis.
- Plataforma flotant (Porto Cristo)
- Red de volei (s'Illot, Porto Cristo, s'Estany d'en Mas i Cala Murada)
- Cadira anfíbia per a persones amb discapacitat (S'Illot, Porto Cristo)
- Aparcament públic i aparcament per a persones amb discapacitat
- Establiments de restauració
- Cartells d'informació sobre els serveis de la platja
- Anàlisi i control de la qualitat de l'aigua de bany i de la presència de fongs a la superfície de dutxes i rentapeus
- Sistema de recollida i tractament de queixes i suggeriments

### **COMPROMISOS**

- Neteja manual i mecànica de l'arena i control de la qualitat.
- Correcta gestió de les restes de posidònia acumulades en funció de la temporada, quantitat i tipus de platja.
- Neteja i manteniment de les instal·lacions per a evitar riscos higiènic-sanitaris.
- Recollida selectiva de residus i freqüència de retirada adequada per a evitar acumulacions i males olors.
- Control de la qualitat de l'aigua de bany per a assegurar unes condicions higiènic-sanitàries òptimes, amb la realització d'anàlisis periòdiques i exposició pública dels resultats.
- Realització d'enquestes als usuaris per conèixer el seu grau de satisfacció.
- Tractament de les queixes i suggeriments dels usuaris.
- Supervisió de les feines realitzades per les concessionàries per avaluar els seus serveis.

### **INDICADORS**

La Delegació de Turisme de l'Ajuntament de Manacor disposa d'un Sistema de Gestió de la Qualitat que inclou una sèrie d'indicadors per al seguiment de l'eficàcia i eficiència dels serveis que es presten:

- % satisfacció qualitat de cada servei a través de l'enquesta a usuaris.
- N<sup>o</sup> queixes relacionades amb cada servei.
- N<sup>o</sup> irregularitats en la supervisió dels serveis.
- N<sup>o</sup> avisos de salvament i primers auxilis.
- Compliment temps de resposta en el servei de socorrisme i salvament.
- Compliment temps de resposta establert en el Pla de manteniment d'instal·lacions.

- Compliment resultat anàlisi qualitat de l'aigua de bany.
- Compliment anàlisi superfície dutxes.
- Compliment anàlisis microbiològiques als establiments de restauració.

## **OBJECTIUS**

Anualment es defineixen uns objectius de qualitat per a totes les platges, amb la intenció de millorar les infraestructures i la qualitat del servei que s'ofereix als usuaris. Els objectius aprovats per a la present temporada poden consultar-se a la web de turisme [www.visitmanacor.com](http://www.visitmanacor.com).

## **SISTEMA DE QUEIXES I SUGGERIMENTS:**

La vostra opinió és important. Podeu presentar les vostres queixes o suggeriments a través dels següents mitjans

- Fulls de queixes i suggeriments a disposició dels usuaris a les torres de vigilància i a l'oficina de Turisme de l'Ajuntament.
- Direcció de correu electrònic de contacte: [turisme@manacor.org](mailto:turisme@manacor.org)
- A través de les enquestes de satisfacció que periòdicament es reparteixen a les platges.