

CARTA DE SERVEIS 2019

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 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 higiènics 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.

- 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'anàlitzes 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^o queixes relacionades amb cada servei.
- N^o irregularitats en la supervisió dels serveis.
- N^o avisos de salvament i primers auxilis.
- Compliment del temps de resposta en el servei de socorrisme i salvament.
- Compliment del temps de resposta establert en el Pla de manteniment d'instal·lacions.
- Compliment del 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.

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
- A través de les enquestes de satisfacció que periòdicament es reparteixen a les platges.