



Carta Marc

Consorci de Transports de Mallorca (CTM)

ENS COMPROMETEM A:

1. S'incrementarà l'oferta dels serveis de transport col·lectiu de Mallorca, atenent les demandes i necessitats dels ciutadans i ciutadanes.
2. Tots els serveis de transport gestionats pel CTM estaran integrats en el sistema tarifari.
3. Els vehicles que prestin el servei seran accessibles a persones de mobilitat reduïda.
4. S'incrementarà la seguretat de les estacions i vehicles.
5. Es proporcionarà informació presencial i per mitjans telemàtics als ciutadans, actualitzada i personalitzada a les seves necessitats, incrementant el nombre d'oficines d'atenció a l'usuari.
6. El 100% de les parades i estacions tindran la informació actualitzada dels serveis.
7. Es contestaran totes les reclamacions en menys de 15 dies i un 80% en menys de 7 dies.
8. S'implantarà un sistema d'ajuda a l'explotació, que permetrà disposar d'informació en temps real dels serveis.
9. El 95 % dels serveis compliran els horaris de sortida.
10. S'implantarà un sistema de bicicleta pública accessible als usuaris de la targeta intermodal.
11. Es realitzarà la recollida selectiva de residus a totes les estacions.
12. Es realitzarà una enquesta anual per determinar l'índex de satisfacció del client i es publicaran els resultats.



Tots els telèfons de la xarxa estan també al telèfon d'informació administrativa 012. L'àmbit d'aplicació dels continguts d'aquesta Carta Marc abasta totes les línies de transport terrestre interurbanes (el 100% de les empreses concessionàries), tots els trajectes de la línia de metro de Palma i tots els trajectes del Tren interurbà de SFM. Aquesta Carta Marc i la descripció detallada del total d'entitats que integren la xarxa de serveis del Consorci de Transports de Mallorca es troba detallada en la pàgina web de la Direcció General de Funció Pública, Administracions Públiques i Qualitat dels Serveis de Govern de les Illes Balears: www.caib.es

QUEIXES I SUGGERIMENTS: Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears i especialment sobre els compromisos que estableixen les seves Cartes es poden fer suggeriments i queixes per via:

- Telemàtica: a través de la nostra pàgina web: www.caib.es
- Telefònica: en el nostre número 012 i al 971 17 77 77.
- Presencial: en qualsevol de les oficines d'informació i registre de les conselleries i en qualsevol dels punts d'informació de CTM.