

Recurs de Cartes i catàlegs de serveis de l'Àrea de d'Innovació,

Governos Locals i Cohesió Territorial de la Diputació de Barcelona:

CARTA DE SERVEIS DE LA PLATJA DE CASTELLDEFELS

<b>Nom del servei</b>	Gestió Integrada de la Platja de Castelldefels
<b>Marc estratègic del Servei</b>	Fer de la platja, els seus serveis i equipaments un model de qualitat sostenible amb l'entorn, un espai saludable d'ús, gaudiment familiar i personal, així com, un element facilitador per promoure un turisme de qualitat que de forma participativa impliqui a tots els agents (la Corporació, la ciutadania, proveïdors de serveis i agents públics i privats que hi actuen). Una platja accessible i de proximitat, pel gaudi de tota la ciutadania i també visitants del municipi respectant al veïnat i tenint en compte que és un espai natural a protegir.
<b>Breu descripció del Servei</b>	La prestació dels serveis de Vigilància, Seguretat, Salvament i Socorrisme, Manteniment i Neteja, oci i informació a les Platges del Municipi de Castelldefels.
<b>Web del servei</b>	<a href="http://www.platjadecastelldefels.org">www.platjadecastelldefels.org</a>
<b>Legislació aplicable</b>	Llei 22/1988 de 28 de juliol, de Costes. Llei 2/2013, de 29 de maig, de protecció i ús sostenible del litoral i de modificació de la Llei 22/1988, de 28 de juliol, de Costes. Reial Decret 876/2014, de 10 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament General de Costes. Llei 8/2020, del 30 de juliol, de protecció i ordenació del litoral. Ordenança d'ús de les Platges del Municipi de Castelldefels. Regula les competències municipals atribuïdes a la Llei 22/1988 de 28 de juliol, de Costes.
<b>Relació de les línies de servei que es presten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <a href="#">Vigilància i seguretat</a></li><li>- <a href="#">Salvament i socorrisme</a></li><li>- <a href="#">Assistència al bany per a persones amb mobilitat reduïda.</a></li><li>- <a href="#">Serveis Higienics</a></li><li>- <a href="#">Neteja de la sorra, les dutxes, els accessos i els lavabos.</a></li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Accessibilitat i abalisament</a></li> <li>- <a href="#">Activitats esportives, culturals, turístiques i ambientals</a></li> <li>- <a href="#">Informació de serveis i activitats i ambiental</a></li> </ul>
<b>Àrea i unitat responsable</b>	<p>Regidoria de Platges</p> <p>Secció de Serveis Generals i Desenvolupament Organitzatiu.</p>
<b>Equip tècnic</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinació del projecte de platges i qualitat: Tècnica i informadors/es de Platges.</li> <li>- Seguretat i Vigilància: Policia Local i agents cívics.</li> <li>- Salvament i Socorrisme: Responsable de Protecció Civil, coordinador i socorristes.</li> <li>- Qualitat Urbana, Manteniment i Neteja: Secció de Via Pública i Medi Ambient.</li> <li>- Oci, llicències i activitats: Secció Jurídica administrativa de l'Àrea de Serveis Territorials.</li> <li>- Promoció turística: Secció de Turisme.</li> <li>- Activitats esportives: Secció d'Esports.</li> </ul>
<b>Altres unitats implicades</b>	<p>Personal tècnic d'altres àrees relacionades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cultura i Festes</li> <li>- Inspecció Municipal</li> <li>- Salut i Consum</li> </ul> <p>Altres organismes i entitats:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SAC</li> <li>- JARFELS</li> <li>- AMB</li> </ul>
<b>Canals de prestació, adreces i horaris</b>	<p>Web de la Platja: <a href="http://www.platjadecastelldefels.org">www.platjadecastelldefels.org</a></p> <p>Bústia de correu electrònic: <a href="mailto:platja@castelldefels.org">platja@castelldefels.org</a></p> <p>Telèfon: 936 651 150</p> <p>I presencialment:</p> <p><a href="#">Oficina de Atenció Ciutadana (OAC)</a></p> <p><a href="#">Oficina de Turisme a la Platja</a></p> <p><a href="#">Oficina de Turisme i Comerç del Centre</a></p>
<b>Persones destinatàries</b>	Ciutadania en general.
<b>Com s'ha de</b>	L'accés a les platges és lliure.

<b>sol·licitar el Servei</b>	<p>Temporada alta, del 15 de juny al 15 de setembre.</p> <p><a href="#">En el cas de les Autoritzacions d'Ocupació, mitjançant tràmit web.</a></p>
<b>Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés)</b>	<p>L'accés a les platges és gratuït</p> <p>En funció del tràmit i d'acord amb el que preveuen les Ordenances Fiscals vigents:</p> <p><a href="https://www.castelldefels.org/ca/DocsArea_ordenances.asp">https://www.castelldefels.org/ca/DocsArea_ordenances.asp</a></p>
<b>Cost del Servei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa salvament i socorrisme platja: 622.000,00 €</li> <li>- Servei de neteja, manteniment i medi ambient platja: 133.262 €</li> <li>- Servei de manteniment i neteja gestionats per l'AMB: 500.000 €.</li> <li>- Servei civisme platges: 41.000 €</li> <li>- Servei de Comunicació Platges: 15.000 €</li> <li>- Certificacions qualitat i medi ambient platja: 3.738 €</li> <li>- Servei Kitesurf: 30.304 €</li> <li>- Suport activitats esport platja: 6.423 €</li> <li>- Dinamització turística platja: 80.000 €</li> </ul> <p><b>Total pressupost platges: 1.432.000 €</b></p>
<b>Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació</b>	<p>Enquestes de satisfacció de persones usuàries i xarxes socials.</p>
<b>Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions</b>	<p><b>Suggeriments, idees, comentaris i queixes</b></p> <p>Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, en persona, per escrit, per telèfon o per correu electrònic, a través de les nostres oficines o de la web:</p> <p>Bústies de correu electrònic:</p> <p><a href="mailto:platja@castelldefels.org">platja@castelldefels.org</a></p> <p><a href="https://www.castelldefels.org/ca/queixesisuggeriments.asp">https://www.castelldefels.org/ca/queixesisuggeriments.asp</a></p> <p>Telèfon: 936 651 150</p> <p>I presencialment:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Oficina de Atenció Ciutadana (OAC)</a></li> <li>- <a href="#">Oficina de Turisme a la Platja</a></li> <li>- <a href="#">Oficina de Turisme i Comerç del Centre</a></li> </ul>
<b>Termini de resposta dels suggeriments,</b>	<p>En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de</p>

<b>queixes i reclamacions</b>	30 dies hàbils.
<b>Compromisos de qualitat i mesures d'esmena davant d'incompliment</b>	<p>Ens comprometem a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. que les persones usuàries de la platja que han fet servir el servei de vigilància i seguretat (Policia Local) valorin la competència professional del personal amb un mínim de 8 sobre 10.</li> <li>2. que les persones usuàries de la platja que han fet servir el serveis de salvament i socorrisme valorin la competència professional del personal amb un mínim de 8 sobre 10.</li> <li>3. que les persones usuàries valorin l'aspecte ambiental de la platja (la neteja i qualitat de la sorra, de les dunes, de l'aigua, etc.) amb un mínim de 7 sobre 10.</li> <li>4. que les persones usuàries valorin els equipaments (dutxes i rentapeus, lavabos, accessos, jocs infantils i esportius) amb un mínim de 7 sobre 10.</li> <li>5. oferir una programació setmanalment d'activitats esportives, culturals, turístiques i/o ambientals en el període de temporada alta, compatible amb el descans del veïnat.</li> <li>6. donar informació sobre els actius turístics, els serveis de temporada, les activitats i valors naturals de la platja donant resposta a les consultes en xarxes socials en un termini màxim de 24h hàbils.</li> </ol> <p>En cas d'incompliment es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.</p>
<b>Formes de consulta del seguiment de la carta</b>	Portal de transparència, nota informativa (noticia) al web municipal, difusió per les xarxes socials (facebook, instagram)
<b>Periodicitat de difusió de la carta</b>	Anualment es publicarà un informe global sobre el compliment dels compromisos de qualitat de la Carta
<b>Data d'entrada en vigor de la carta</b>	Data d'Aprovació
<b>Data de revisió/actualització</b>	Cada 2 anys

## Sistema de seguiment intern del compliment de la carta de serveis de la Platja de Castelldefels

<b>Formes de consulta ciutadana del seguiment de la carta</b>	Portal de transparència, nota informativa (notícia) al web municipal, difusió per les xarxes socials (facebook, instagram)
<b>Periodicitat de difusió interna i externa del seguiment de la carta</b>	Anualment es publicarà un informe global sobre el compliment dels compromisos de qualitat de la Carta.
<b>Unitat responsable del seguiment de la carta de serveis</b>	Comissió de platges
<b>Concreció dels sistema intern de seguiment de cada compromís</b>	Compromís 1, 2, 3 i 4. L'enquesta es farà de forma continuada a les persones usuàries de les platges durant la temporada alta. La Tècnica de Platges durà a terme la recollida de dades i farà un informe al final de la temporada alta sobre les respostes obtingudes a l'enquesta. En cas d'incompliment es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.
	Compromís 5. La recollida de dades es registren setmanalment durant la temporada alta. El personal tècnic de les àrees que programen les activitats duran a terme la recollida de dades i la Tècnica de platges farà un informe de seguiment al final de la temporada alta. En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.

	<p>Compromís 6. La recollida de dades es registren setmanalment durant la temporada alta. El personal tècnic de comunicació durà a terme la recollida de dades i la Tècnica de platges farà un informe de seguiment al final de la temporada alta. En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.</p>
--	--