

Nom servei	Gestió integrada de la Platja de Castelldefels
Presentació	La gestió integrada de la Platja de Castelldefels, té com a missió convertir la platja, els seus serveis i equipaments en un model de qualitat, sostenible i respectuós amb l'entorn natural. La platja es concep com un espai saludable d'ús públic, de gaudiment personal i familiar, accessible i de proximitat per a tota la ciutadania i també per a les persones visitants. La gestió es fonamenta en la corresponsabilitat i la participació dels diferents agents implicats (Ajuntament, ciutadania, proveïdors de serveis i agents públics i privats que hi actuen), amb l'objectiu de promoure un turisme de qualitat, responsable i compatible amb el descans veïnal i la preservació d'un espai natural que cal protegir. La platja de Castelldefels disposa de diverses certificacions i guardons com Q de Qualitat Turística, Biosphere, UNE-EN ISO 9001, Ecoplayas i Bandera Blava. Aquests distintius garanteixen el compromís amb l'excel·lència en la gestió, la sostenibilitat ambiental i la millora contínua dels serveis oferts.
Serveis que es presten	La Gestió integrada de la Platja de Castelldefels, presta serveis de vigilància, seguretat, salvament i socorrisme, manteniment i neteja, oci i informació a les Platges del Municipi de Castelldefels. Temporada de Bany: De l'1 de juny al 27 de setembre. Responsables de la prestació dels diferents serveis: • Coordinació del projecte de platges i qualitat: Tècnica i informadors/es de Platges. • Seguretat i Vigilància: Policia Local i agents cívics. • Salvament i Socorrisme: Responsable de Protecció Civil, coordinador i socorristes. • Qualitat Urbana, Manteniment i Neteja: Secció de Via Pública i Medi Ambient. • Oci, llicències i activitats: Secció Jurídica administrativa de l'Àrea de Serveis Territorials. • Promoció turística: Secció de Turisme. • Activitats esportives: Secció d'Esports. Serveis: - Seguretat i Vigilància - Salvament i Socorrisme - Assistència al bany per a persones amb mobilitat reduïda - Platges Familiars

	- Platges esportives - Platges sostenibles - Serveis Higienics - Codi de conducta - Gestió de la qualitat - Guinguetes Tràmits: - Ocupació Via Pública (Voluntariat ambiental) - Casaments Civils - Ocupació Via Pública (Filmacions i rodatges) - Activitats esportives
Responsables del servei	Gerència de Serveis Territorials: Albert Garcia Edo: Albert.garcia@castelldefels.org Coordinadora de platges: Anna Zaguirre Bruque Anna.zaguirre@castelldefels.org
Com i on s'ha de sol·licitar el servei?	On som? Ajuntament de Castelldefels Plaça l'Església, 1 Telèfon: 936651150 Atenció presencial: Oficina d'Atenció al Ciutadana (OAC) Oficina de Turisme a la Platja Oficina de Turisme i Comerç del Centre Correu electrònic del servei: platja@castelldefels.org Seu electrònica
Cost per a persona usuària (condicions d'accés)	Gratuït
Web	www.castelldefels.org/platges
Eines de participació	Plataforma 311 Enquestes de satisfacció de persones usuàries.
Drets i deures de les persones usuàries	Drets generals de la ciutadania: • Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions.

	• Relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament o no i poder modificar-ne el mitjà de comunicació en qualsevol moment. • Ser atès/esa per una persona amb un nivell de professionalitat adequat. • Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds. • Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions. • Ser tractat/ada amb respecte i ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i completes. • Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia). • Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat. • No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant l'autorització de consulta als serveis de Via Oberta. • Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions. • Ser consultat/ada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana. • Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals. Deures generals de la ciutadania: • Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis. • Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries. • Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. • Respectar l'ordre d'atenció. • Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment. • Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa. • Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.
Compromisos de qualitat	Ens comprometem a: • Garantir que el servei de vigilància i seguretat prestat per la Policia Local assoleixi un nivell de satisfacció igual o superior al 8. • Mantenir un servei de salvament i socorrisme excel·lent, amb una valoració mitjana mínima de 8. • Oferir una platja neta i ambientalment cuidada amb una valoració mínima de 7.

	• Mantenir els equipaments (dutxes, rentapeus, lavabos, accessos, jocs infantils i esportius) en un estat òptim, amb una valoració mínima de 7. • Oferir una programació anual d'activitats esportives, culturals, turístiques i/o ambientals, compatible amb el descans veïnal. • Informar sobre els actius turístics, els serveis de temporada, les activitats i valors naturals de la platja donant resposta a les consultes en xarxes socials.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	• Valoració de la competència professional de Policia Local amb un mínim de 8 sobre 10. • Valoració de la competència professional del personal del servei de salvament i socorrisme amb un mínim de 8 sobre 10. • Valoració de l'aspecte ambiental de la platja (neteja, qualitat de la sorra, de les dunes, de l'aigua, etc) amb un mínim de 7 sobre 10. • Valoració dels equipaments (dutxes, rentapeus, lavabos, accessos, jocs infantils i esportius) amb un mínim de 7 sobre 10. • Nombre d'activitats esportives, culturals, turístiques i/o ambientals, compatibles amb el descans veïnal, realitzades anualment. • Percentatge de respostes a les consultes rebudes en xarxes socials. • Relació (enumerada i amb data) dels suggeriments i propostes (de la ciutadania i/o internes) i les accions de millora de qualitat i innovació consegüents implantades al servei (trimestral). • Relació (enumerada i amb data) de les queixes (de la ciutadania i/o internes) relatives al servei i les accions correctores consegüents realitzades (trimestral).
Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, en persona, per escrit, per telèfon o per correu electrònic o a través de la web: Suggeriments, queixes i reclamacions
Termini de resposta	En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies.
Legislació aplicable	Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques. Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic. Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals. Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya). Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.

	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 que regula les competències municipals atribuïdes a la Llei 22/1988 de 28 de juliol, de Costes.
Cost del servei	Cost efectiu dels serveis
Periodicitat de revisió/actualització carta de servei	Les cartes de servei s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tingui lloc alguna de les situacions previstes al <i>Manual de manteniment i actualització de les Cartes de Servei</i> .
Mesures de reparació davant l'incompliment de la carta de servei	• Mesures previstes davant l'incompliment de la valoració en enquestes de satisfacció: El servei analitzarà els motius de la qualificació, procés que podrà comportar posar-se en contacte amb la persona interessada per tal de conèixer més detalls sobre la seva experiència amb el servei. • Mesures previstes davant altres incompliments: En aquest cas, es poden incloure com a mesures de reparació, l'avaluació dels motius de la demora i/o altres incompliments per tal d'incorporar mesures correctives al respecte. • Publicació de les mesures de reparació: El contingut de les mesures de reparació i les resolucions que es dictin en relació amb aquesta qüestió es podran publicar en el portal de transparència de l'Ajuntament de Castelldefels garantint el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
Vinculació als objectius de desenvolupament sostenible (ODS)	    

