	AJUNTAMENT DE PENÍSCOLA		Carta de serveis
	Annex al Manual	APC5-01	
	Revisió: 1 Data: 07/05/2024	Pàgina: 1 de 7	


Carta de Serveis



1. INTRODUCCIÓ

La ISO 9001:2015 en qualitat, la ISO 14001:2015 de medi ambient, la Bandera Blava, i la norma UNE-ISO 13009:2016 de Platges, són mecanismes amb què l'Ajuntament de Peníscola compta per a comprovar i gestionar la qualitat, el medi ambient i el bon estat en general de les platges.

La Carta de Serveis conté tota la informació dels serveis, activitats i instal·lacions existents en aquestes platges.

	AJUNTAMENT DE PENÍSCOLA		Carta de serveis
	Annex al Manual	APC5-01	
	Revisió: 1 Data: 07/05/2024	Pàgina: 2 de 7	

La Carta de serveis, publicada en castellà i valencià, està disponible en els panells dels accessos principals de la platja, en l'Oficina de Turisme, així com en el web del municipi: www.peniscola.org.

Els usuaris de les platges poden i deuen expressar la seua opinió sobre els serveis que es presten en les platges i el seu equipament, a través de les enquestes de satisfacció.

Si com a usuari de la platja, desitja formalitzar una reclamació o deixar una queixa, pot fer-ho emplenant el model d'instància general de l'Ajuntament, en l'Oficina de Turisme, Policia Local o qualsevol altra dependència municipal. A més, també es pot realitzar a través la nostra pàgina web.

2. CONDICIONS GENERALS

2.1 Temporada


- Temporada alta: de l'1 de juny al 30 de setembre
- Temporada baixa: resta de l'any

2.2 Dates i horaris

a) El Servei Vigilància, Salvament i Socorrisme:

- Per Setmana Santa (Cap de setmana del Diumenge de Rams fins al dilluns de Sant Vicent) d'11.00 a 18.00 hores de manera ininterrompuda.
- Entre l'1 de juny i 30 setembre d'11.00 a 19.00 hores de manera ininterrompuda (platja Nord).
- Del 15 de juny al 15 de setembre d'11.00 a 19.00 hores de manera ininterrompuda (platges Sud i de les Viudes)

b) El Servei de platges accessibles:

	AJUNTAMENT DE PENÍSCOLA		Carta de serveis
	Annex al Manual	APC5-01	
	Revisió: 1 Data: 07/05/2024	Pàgina: 3 de 7	


- De l'1 juny al 30 setembre d'11.00 a 19.00 hores de manera ininterrompuda (platja Nord)
- Últims 7 dies del mes de juny, de l'1 juliol al 31 d'agost, i primera setmana de setembre d'11.00 a 19.00 hores de manera ininterrompuda (platja Sud)

3. SERVEIS GENERALS

- Servei de rescat i primers auxilis, dut a terme pels socorristes
- Servei de vigilància policial
- Servei d'informació (5 punts d'informació turística)
- Atenció a l'usuari i centralització de queixes i suggeriments en la Tourist Info Central.
- Senyalització i abalisament de la mar per a l'ús d'embarcacions a motor.
- Servei de neteja: neteja de la superfície seca i humida, recollida de residus, buidat de papereres i manteniment general de les platges, dut a terme per l'empresa de neteja de platges.
- Lloguer d'hamaques, gandules, patins i motos d'aigua
- Senyalització de l'estat de la mar
- Anàlisi i control de la qualitat de l'aigua de mar
- Informació sobre els comportaments esperats
- Tancament i clos de la platja en cas de factors de risc per a la salut dels banyistes, i en aquest cas els banyistes seran informats a través de:
 - Alçat de bandera roja
 - Megafonia (cobreix els 5,5km de platja)
 - Tourist info

4. COMPROMÍS


1. Presència de socorristes segons l'horari definit en el punt 2.

	AJUNTAMENT DE PENÍSCOLA		Carta de serveis
	Annex al Manual	APC5-01	
	Revisió: 1 Data: 07/05/2024	Pàgina: 4 de 7	

2. Recollida de residus i buidatge de papereres diàriament.
3. Mantindre l'aigua de bany neta de residus flotants, meduses, etc.
4. Existència d'un protocol d'actuació en cas de presència de factors de risc per als usuaris de la platja.
5. Manteniment òptim de les platges accessibles.
6. Places d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda
7. Garantir que els concessionaris d'instal·lacions temporals ajusten la seua activitat al que s'estableix en el Plec de condicions.
8. Anàlisi de la qualitat de l'aigua i de l'arena.
9. Publicació dels resultats d'aquestes anàlisis.
10. Col·locació de banderes que informen de l'estat de la mar:
 - Verda: bany lliure
 - Groga: precaució
 - Roja: prohibit el bany
 - Taronja: ha acabat el servei de salvament i socorrisme
 - Blanca amb símbol de medusa: presència de medusa
11. Manteniment de panells informatius en diversos idiomes per a informació als usuaris.
12. Manteniment i control diari de les instal·lacions esportives, d'oci, passarel·les, etc.
13. Neteja de l'arena humida i seca de manera diària.
14. Neteja diària del passeig i accessos a la platja.
15. Zona abalisada.
16. Control de l'acompliment de les restriccions a través de la policia local i del servei de vigilància i informació mediambiental.
17. Realització almenys una vegada a l'any d'un simulacre de salvament, per a control del temps de resposta per part dels serveis de vigilància i socorrisme.

5. INDICADORS

- Consum d'aigua en dutxes
- Consum d'electricitat en postes sanitàries

	AJUNTAMENT DE PENÍSCOLA		Carta de serveis
	Annex al Manual	APC5-01	
	Revisió: 1 Data: 07/05/2024	Pàgina: 5 de 7	

- Residus en platges (neteja arena, papereres, envasos, paper / cartó)
- Consum combustible tractors
- Assistència policial en platja Nord
- Cures salvament en terra
- Actuacions salvament en mar
- Satisfacció punt accessible
- Nombre de banys en el punt accessible
- Satisfacció de clients
- Queixes
- Mitjanes d'ocupació
- Resultats analítics microbiològics fora del límit establert
- Emissions gr CO2/km vehicle salvament

6. COMPORTAMENT ESPERAT EN L'ÚS DE LA PLATJA

Per a fomentar els comportaments cívics i de respecte amb el medi ambient i la resta dels usuaris, s'estableixen les següents prohibicions:

- La col·locació en l'arena d'ombrel·les, cadires o qualsevol altre article que pugui entorpir la neteja diària de la platja, entre les 0.00 hores i les 8.00 hores.
- Utilització d'aparells de reproducció sonora a tal volum que pertorben la tranquil·litat de la resta dels usuaris.
- La presència en la zona d'arena de qualsevol animal domèstic, excepte gossos guia.
- La pràctica de jocs o esports fora de la zona habilitada per a això.
- La venda ambulants o propaganda en la zona d'arena.
- Els banyistes han de respectar les indicacions dels socorristes i les banderes de senyalització.

- Queda prohibit el bany amb bandera roja.
- Accés d'embarcacions d'esbarjo a motor dins de la zona abalisada per als banyistes, excepte les embarcacions de socorrisme..
- Consum de begudes alcohòliques d'alta graduació a la platja.
- Els banyistes i usuaris de la platja hauran d'observar els criteris marcats per Banderes Blaves, segons els pictogrames exposats en els panells Informatius.
- Prohibit pescar en horari de bany

El nostre compromís amb Banderes Blaves a més inclou:

- La utilització de papereres i recollida selectiva de residus.
- No es permet la utilització de detergents a les dutxes públiques de les platges.
- No es permet l'acampada a la platja.
- No es permet la circulació de vehicles per la platja.
- Prohibició d'abocaments a la platja.

7. CARACTERÍSTIQUES DE LA PLATJA

	PLATJA NORD	PLATJA SUD
Longitud	5.500 m	500 m
Amplària	70 m.	40 m.
Tipus de platja	Urbana	Urbana
Grau d'ocupació	Mig - alt	Mig
Tipus d'arenes	Arenes fines de gra daurat	Arenes fines de gra daurat
Qualitat d'aigües	Bona	Bona
Tipus d'aigües	Tranquil·les i poc profundes	Tranquil·les i poc profundes

8. DOTACIONS A LA PLATJA

	PLATJA NORD	PLATJA SUD
Dutxes	61	5

Rentapeus	61	3
Llocs de Socors - casetes	4	1
Torres de salvament	8	0
Punt accessible	1	1
Papereres	187	29
Passarel·les	1400 metres	250 metres
Cartells	8	1
Jocs	24	1