

Catàleg de Cartes de Serveis Municipals

Ajuntament de Peníscola



Benvolgut veí, estimada veïna:

L'Ajuntament de Peníscola té un compromís ferm amb el servei públic i la plena voluntat d'atendre les necessitats de la seua ciutadania. Amb aquesta finalitat, i amb la clara vocació d'augmentar la qualitat dels serveis i millorar-ne l'accés, el consistori ha elaborat el seu Catàleg de Cartes de Serveis Municipals, que servirà per augmentar la transparència i el bon govern del consistori.

Les cartes de serveis, que han proliferat en els darrers anys, són una eina útil que simplifiquen la tasca de difusió ineludible per a qualsevol corporació local. Així mateix, permeten augmentar el grau de coneixement de la ciutadania respecte a l'Ajuntament, per la qual cosa també contribueixen a incrementar la legitimitat democràtica de les institucions públiques. En aquest sentit, aquesta iniciativa de bon govern proporciona la informació necessària per al dia a dia de la ciutadania de Peníscola, alhora que suposa un salt qualitatiu respecte a la qualitat democràtica existent fins ara. Així, el fet de recollir en un únic document totes les activitats que desenvolupen els diferents departaments i actualitzar periòdicament tota la informació rellevant vinculada amb aquests contribueix a aquest doble objectiu.

Desitjo que aquesta eina complisca la seua funció d'acostament de l'Administració Pública a la ciutadania i aconseguisca la seua tasca d'augmentar l'eficiència, l'eficàcia i la confiança en les nostres institucions.

ANDRÉS MARTÍNEZ CASTELLÀ,
ALCALDE DE PENÍSCOLA





Què són les cartes de serveis de l'Ajuntament de Peníscola?

Les cartes de serveis són uns documents que descriuen els serveis oferits per tots i cadascun dels departaments municipals que conformen l'Ajuntament de Peníscola, així com els compromisos de qualitat que assolim com a propis en la prestació dels serveis.

Així, la finalitat d'aquestes és facilitar informació clara, detallada i veraç a la ciutadania al voltant de l'organització i el funcionament dels serveis públics, d'acord amb els principis de publicitat activa, accés lliure a la informació, modernització administrativa, participació ciutadana i ètica pública.

Què contenen?

La informació continguda a les cartes de serveis s'estructura en tres blocs diferenciats:

- 1 Informació de caràcter general i legal: denominació exacta del servei municipal i dades de contacte; descripció de les principals prestacions; drets que assisteixen el veïnatge en les relacions amb el departament i mecanismes disponibles per a la presentació de queixes, suggeriments o agraïments.
- 2 Compromisos de qualitat i indicadors de mesurament, per tal de millorar l'atenció brindada a la ciutadania i, per tant, la seua confiança en la gestió municipal.
- 3 Mesures d'esmena, compensació o reparació, en cas d'incompliment dels compromisos de qualitat disposats a les cartes de serveis corresponents.

Quin és el marc jurídic?

Les cartes de serveis van sorgir a l'empara del Reial Decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'establix el Marc General per a la millora de la qualitat a l'Administració General de l'Estat. En concret, el seu capítol III (art. 8-13) regula un conjunt de disposicions relatives a les cartes de serveis, com ara la seua definició; la seua estructura i contingut; el procés d'elaboració, aprovació i difusió; i el sistema de seguiment i avaluació.

Així mateix, aquests documents es troben afectats, tant directament com indirectament, per la normativa següent:

Llei 19/2013

De 9 de desembre, de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern.

Llei 39/2015

D'l d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

Llei 40/2015

D'l d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.

Llei 1/2022

De 13 d'abril, de Transparència i Bon Govern de la Comunitat Valenciana.



On es poden consultar?

Qualsevol veí o veïna interessat/ada a conèixer els serveis públics prestats pel nostre Ajuntament, podrà consultar les cartes de serveis en format físic al Servei d'Atenció Ciutadana, així com a les dependències i instal·lacions municipals del departament en qüestió. A més, es disposarà d'aquest document en versió digital, i es podrà consultar a través d'Internet accedint a:

www.peniscola.org



ÍNDEX DE CONTINGUTS

Alcaldia	1
Biblioteca Municipal	5
Cultura	9
Esports	13
Joventut	17
Platges i Medi Ambient	22
Secretaria General	26
Benestar Social	30
Tresoreria	38
Agència d'Ocupació i Desenvolupament Local	43
Turisme	47
Urbanisme	52
Normalització Lingüística	58
Servei d'Atenció Ciutadana (SAC)	62
Polícia local	67

Carta de Serveis d'Alcaldia



Missió

Administrar els assumptes municipals de Peníscola mitjançant un diàleg constant i fluid amb la societat, promovent canals estables de participació veïnal a l'àmbit públic. La nostra missió és atendre íntegrament i fidelment les necessitats i reivindicacions dels ciutadans, garantint una resposta ràpida, clara i coherent a les seues sol·licituds, i assegurant una atenció de gran qualitat.

Visió

Desitgem ser un exemple de tracte digne i cordial, construint ponts de comunicació sòlids entre l'administració i la comunitat. Busquem una societat on els valors democràtics i constitucionals siguin fonamentals i on la participació ciutadana siga una realitat en la gestió dels assumptes públics. Volem assolir una gestió eficaç, eficient i inclusiva que millore la qualitat de vida de tots els habitants de Peníscola.

Valors



Participació ciutadana



Eficàcia i eficiència



Modernitat i sostenibilitat



Transparència



Gestió inclusiva



Tracte digne i cordial

Departament d'Alcaldia



Plaça de l'Ajuntament, 1
12598, Peníscola, Castelló



@ajuntamentdepeniscola



@infoajuntament

2

De dilluns a divendres de 9:00 h
a 14:00 h

alcaldia@peniscola.org
www.peniscola.org

964 480 050



PRINCIPALS SERVEIS PRESTATS

1

Preparació, organització i desenvolupament de tots els esdeveniments i actes institucionals, amb coordinació, control i supervisió de tots els aspectes d'aquests.



2

Atenció de queixes, suggeriments i sol·licituds d'informació.



3

Funcions de Secretaria de l'alcalde i gestió de la correspondència particular.



4

Atenció al públic, amb resolució o derivació dels suggeriments dels ciutadans, per correu, telèfon o Internet.



5

Gestió i tramitació de totes les despeses de l'Àrea d'Alcaldia.



6

Organització i programació de les activitats de l'alcalde.



SAC



Servei presencial



Amb cita prèvia



Servei en línia



Servei telefònic



COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS DE MESURA

Brindar atenció al públic de manera cordial i eficaç, resolent o derivant els suggeriments dels ciutadans de manera adequada.

Organitzar tots els esdeveniments i actes institucionals d'acord amb el calendari establert i els estàndards de qualitat.

Administrar les despeses de l'Àrea d'Alcaldia de manera eficient i transparent, complint amb els procediments establerts.

Atendre de manera receptiva les queixes, els suggeriments i les sol·licituds d'informació dels membres de l'oposició i la ciutadania.

Fomentar la participació ciutadana en els processos de presa de decisions de l'Ajuntament.

Carta de Serveis de la Biblioteca Municipal



Missió

La missió de la Biblioteca Municipal de Peníscola és ser un espai de trobada, aprenentatge i enriquiment cultural per a tota la comunitat. El nostre objectiu principal és proporcionar accés gratuït a una àmplia varietat de recursos i serveis bibliotecaris que fomenten la lectura, l'aprenentatge continu i el desenvolupament personal. Treballem incansablement per promoure l'alfabetització, la cultura i l'accés a la informació en un ambient acollidor i accessible.

Visió

La nostra visió és convertir-nos en un centre de referència en la promoció de la lectura i la cultura a Peníscola. Busquem ser un lloc on les persones de totes les edats troben inspiració, coneixement i sentit de comunitat. Visualitzem una Biblioteca Municipal vibrant que s'adapta a les necessitats canviants dels usuaris, aprofitant la tecnologia i les millors pràctiques per oferir serveis innovadors i rellevants.

Valors



Accessibilitat



Aprenentatge continu



Promoció de la lectura



Comunitat



Innovació



Responsabilitat

Biblioteca Municipal



Carrer del Mestre Bayarri, 2
12598, Peníscola, Castelló



@ajuntamentdepeniscola



@infoajuntament

De dilluns a divendres, de 9:00 a 19:00h

Estiu: de dilluns a divendres, de 8:00 a 15:00h

biblioteca@peniscola.org

www.peniscola.org

964 477 800



PRINCIPALS SERVEIS PRESTATS

1

ATENCIÓ I ORIENTACIÓ

- Atendre, orientar i resoldre les qüestions relacionades amb la col·lecció i els serveis de la Biblioteca, de manera presencial o virtual.
- Assessorar en la cerca d'informació bibliogràfica especialitzada per a la realització de treballs acadèmics o de recerca.



2

COL·LECCIÓ BIBLIOGRÀFICA I DOCUMENTAL:

- Facilitar la compra de documents i llibres.
- Digitalització de fons bibliogràfics.
- Catalogació de noves peces.



3

PRÉSTEC

- Subministrar el préstec de llibres i documents de la nostra col·lecció.
- Gestionar les peticions d'informació.
- Altes i baixes d'usuaris de la Biblioteca Municipal.



4

ESPAIS, EQUIPAMENTS I HORARIS

- Organització de visites guiades.
- Neteja i manteniment d'instal·lacions.
- Vigilància.



5

COMUNICACIÓ I DIFUSIÓ:

- Donar a conèixer els recursos i serveis prestats a la Biblioteca Municipal.



SAC



Servei presencial



Amb cita prèvia



Servei en línia



Servei telefònic



COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS DE MESURA

Temps màxim d'espera al servei de préstec, 10 minuts.

Renovació de la col·lecció en un mínim anual de 100 noves entrades.

Realització d'un mínim de 1.000 préstecs amb caràcter anual.

Realització d'un mínim de 20 activitats culturals amb caràcter anual.



Carta de Serveis de Cultura



Missió

La nostra missió al Departament de Cultura de Peníscola és satisfer les necessitats culturals dels ciutadans i ciutadanes de Peníscola i els seus voltants. Organitzem un programa cultural divers i participatiu que inclou les arts plàstiques, música, arts audiovisuals, arts escèniques i celebracions. A més, gestionem els equipaments culturals del municipi i treballem en col·laboració amb els grups culturals locals. El nostre objectiu principal és enriquir la vida cultural de la comunitat i promoure la participació ciutadana en activitats culturals enriquidores.

Visió

Aspirem a convertir l'Ajuntament de Peníscola en un referent cultural, destacant per la nostra capacitat per fomentar sinergies entre entitats públiques i privades, associacions culturals i creadors locals. Busquem establir una xarxa sòlida de creadors professionals i comptar amb un públic compromés tant local com regional. Visualitzem una ciutat que valora i recolza la cultura en totes les formes, enriquant la identitat i el benestar de la comunitat.

Valors



Igualtat d'oportunitats



Compromís amb l'educació



Participació



Innovació



Integració

Cultura



Plaça de l'Ajuntament, 1
12598, Peníscola, Castelló



@ajuntamentdepeniscola



@infoajuntament

De dilluns a divendres, de 9:00 a
14:00

cultura@peniscola.org

www.peniscola.org

964 480 050



PRINCIPALS SERVEIS PRESTATS

1

ATENCIÓ I ORIENTACIÓ

- Programació cultural
- Informació sobre activitats, tallers, visites, etc.



2

PROMOCIÓ DE LA CULTURA A PENÍSCOLA:

- Subvencions nominatives per a associacions culturals per al foment de la cultura.



3

PROGRAMACIÓ SOCIOCULTURAL:

- Gestió i cessió d'espais per a activitats socioculturals.
- Gestió de centres culturals (Museu de la Mar, Casa de l'Aigua, etc.)



4

Promoció de la participació social i la cultura per mitjà del servei municipal de la Universitat Popular.



5

Organització i gestió de la programació de festes.



SAC



Servei presencial



Amb cita prèvia



Servei en línia



Servei telefònic



COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS DE MESURA

Brindar atenció, informació i orientació de qualitat en relació amb la programació cultural i les activitats culturals.

Atorgar subvencions nominatives a associacions culturals per al foment de la cultura de manera justa i transparent.

Gestionar i cedir espais per a activitats socioculturals de manera eficaç.

Gestionar centres culturals com el Museu de la Mar i la Casa de l'Aigua de manera eficient i segons les normatives aplicables.

Promoure la participació social i la cultura a través del servei municipal de la Universitat Popular.

Carta de Serveis d'Esports



Missió

La nostra missió principal és promoure l'activitat física i esportiva entre el veïnatge de Peníscola. Busquem desenvolupar una àmplia oferta esportiva que satisfaci les necessitats i demandes de la nostra comunitat, fomentant hàbits saludables i promovent la igualtat de gènere. A més, estem compromesos a incorporar les noves tecnologies per millorar la qualitat del servei i l'organització d'esdeveniments esportius. Aspirem a fer de l'esport una senya d'identitat del municipi, impulsant programes, accions i serveis esportius que atenguen des de l'esport base fins a la competició, creant un model d'excel·lència i qualitat als serveis esportius, activitats de lleure, activitat física i salut.

Visió

La nostra visió és convertir l'Ajuntament de Peníscola en un referent a l'àmbit esportiu. Per aconseguir-ho, aprofitem programes, accions i serveis esportius que responguen a totes les necessitats i demandes de la nostra ciutadania. Des de l'esport base fins a la competició, el nostre objectiu és crear un model d'excel·lència i de qualitat en la promoció de l'esport, les activitats d'oci, l'activitat física i la salut. Treballem en estreta col·laboració amb la comunitat perquè l'esport es convertisca en una part integral de la vida dels nostres ciutadans i un factor clau en el benestar.

Valors



Responsabilitat



Treball en equip



Professionalitat



Universalitat i inclusió



Orientació educativa



Sostenibilitat

Esports

Horaris generals condicionats per la temporada

 Pavelló Poliesportiu Juan Vizcarro, carrer de les Marjals s/n 12598, Peníscola, Castelló



@ajuntamentdepeniscola



@infoajuntament

De dilluns a divendres de 8:00h a 14:00h i de 16:30h a 22:30h

Dissabtes de 9:00h a 14:00h i de 16:30h a 21:30h

deportes@peniscola.org

www.peniscola.org

964 46 75 27



PRINCIPALS SERVEIS PRESTATS

1

ACCÉS A INSTAL·LACIONS ESPORTIVES.



2

VARIETAT D'ACTIVITATS ESPORTIVES:

A través de la Universitat Popular (UP), s'ofereix una àmplia gamma d'activitats esportives que s'adapten a les necessitats i els interessos dels usuaris.



3

SUPPORT A ENTITATS ESPORTIVES LOCALS:

Es dona suport a les entitats esportives locals en formes com ara finançament, assessorament, coordinació d'espais i provisió de materials esportius per facilitar la realització de les seues activitats, com ara entrenaments, partits, tornejos i campus esportius.



4

GESTIÓ D'ESDEVENIMENTS ESPORTIUS EXTERNS:

Es coordinen i es gestionen propostes externes d'esdeveniments esportius puntuals que enriqueixen la vida esportiva de la comunitat.



SAC

5

MANTENIMENT I CONSERVACIÓ:

Manteniment, conservació i neteja de les instal·lacions esportives municipals per garantir un entorn segur i òptim per a la pràctica esportiva.



SAC



Servei presencial



Amb cita prèvia



Servei en línia



Servei telefònic



COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS DE MESURA

Mantindre un alt nivell de disponibilitat de les instal·lacions esportives durant les hores de més demanda.

Brindar suport financer i assessorament a les entitats esportives locals.

Gestionar esdeveniments esportius externs de manera eficient.

Mantindre en bon estat les instal·lacions esportives municipals.



Carta de Serveis del Centre Juvenil



Missió

Busquem crear les condicions propícies per al desenvolupament integral dels joves del municipi, brindant-los oportunitats i experiències que els permeten convertir-se en membres actius i participatius de la societat. Això implica abordar qüestions relacionades amb la joventut, tant des d'una perspectiva administrativa com tècnica, en coordinació amb altres programes i serveis en l'àmbit local, regional i nacional. A més, es fomenta l'educació no formal mitjançant activitats que promoguen valors sostenibles, integradors, solidaris, igualitaris i un ús positiu del temps lliure.

Visió

Convertir l'Ajuntament de Peníscola en un referent en l'àmbit de la joventut, aprofitant les sinergies entre entitats públiques i privades, associacions culturals joves creadors. Busquem establir una xarxa de joves professionals i cultivar un públic sòlid tant local com regional. Volem contribuir al desenvolupament d'una societat més igualitària i equitativa a través de l'empoderament de la joventut i la participació activa en la comunitat.

Valors



Proximitat



Igualtat i respecte



Eficiència



Innovació



Metodologies educatives



Participació

Joventut

 Carrer del Mestre Bayarri núm. 2, 1a planta
12598, Peníscola, Castelló



@ajuntamentdepeniscola



@infoajuntament

De dilluns a divendres de 16:00 a
19:00 h

centrejuvenil@peniscola.org

www.peniscola.org

964 480050



PRINCIPALS SERVEIS PRESTATS

1

Programació i gestió d'activitats de lleure per a jòvens de 12 a 17 anys.



2

Oferiment de programes de formació continuada per facilitar la inserció laboral i l'emancipació dels jòvens.



3

PROGRAMA CORRESPONSALS:

- Promoció de la participació activa i crítica dels jòvens a la societat a través del programa "Corresponsals".
- Identificació de necessitats dels jòvens mitjançant fòrums de joventut i el grup "corresponsals".



4

Difusió d'informació rellevant mitjançant Instagram (@centrejuvenil_peniscola), l'IES i el Centre Juvenil.



5

Gestió administrativa, incloent-hi tramitació de subvencions, relacionada amb el Departament de Joventut i suport administratiu a altres departaments com Festes i Serveis Socials.



6

Foment de l'adhesió i promoció del Carnet Jove, que ofereix beneficis i descomptes als jòvens.



7

Realització de campanyes de sensibilització sobre temes importants per als jòvens.



SAC



Servei presencial



Amb cita prèvia



Servei en línia



Servei telefònic



PRINCIPALS SERVEIS PRESTATS

8

Assessorament a joves que volen sol·licitar beques o ajuts a través del Servei d'Informació Juvenil.



9

Coordinació interdepartamental amb altres departaments municipals, instituts i entitats per oferir oportunitats als joves.



SAC



Servei presencial



Amb cita prèvia



Servei en línia



Servei telefònic





COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS DE MESURA

Realitzar almenys 24 activitats de lleure educatiu a l'any per a joves de 12 a 17 anys.

Mantindre una taxa de finalització de programes de formació continuada del 80% entre els participants.

Aconseguir la participació d'almenys el 10% de la població jove en el programa "Corresponsals".

Assolir almenys el 60% de la població jove mitjançant Instagram, l'IES i el Centre Juvenil.

Augmentar en un 15% la quantitat de jòvens que sol·liciten o renoven el Carnet Jove cada any.

Carta de Serveis de Platges i Medi Ambient



Missió

El Departament de Platges i Medi Ambient de Peníscola gestiona de manera integral i sostenible l'entorn costaner i ambiental del municipi. Ens comprometem a preservar i protegir les nostres platges, cales i recursos naturals, promovent una convivència harmònica entre els residents i els visitants. Aspirem a proporcionar serveis d'alta qualitat i fomentar la consciència ambiental, contribuint així al benestar de la comunitat i a la conservació del patrimoni natural per a les generacions futures.

Visió

Volem ser líders en la gestió sostenible de les platges i el medi ambient a Peníscola. Treballem amb determinació per minimitzar els impactes ambientals, promoure l'accessibilitat als nostres béns i serveis i ser un referent en la protecció de l'entorn costaner. Volem ser reconeguts per la qualitat i la transparència de la nostra informació, la participació activa de tots els actors involucrats, i per ser un model d'excel·lència en la preservació del medi ambient marí.

Valors



Compromís ambiental



Qualitat i transparència



Satisfacció de l'usuari



Millora contínua



Participació activa

Platges i Medi Ambient

Ajuntament de Peníscola



Plaça de l'Ajuntament, 1
12598, Peníscola, Castelló



@ajuntamentdepeniscola



@infoajuntament

De dilluns a divendres de 09:00
a 14:00 h

playas@peniscola.org

medioambiente@peniscola.org

www.peniscola.org

964 480 050



PRINCIPALS SERVEIS PRESTATS

1

PLATGES:

- Servei de neteja de platges i recollida de residus.
- Accessibilitat a platges.
- Control de qualitat de les platges de Peníscola (aigua, arena, etc.)



2

MEDI AMBIENT:

- Campanyes de sensibilització ambiental.
- Control i ús del foc (permisos).
- Parc Natural de la Serra d'Irta.
- Marjal de Peníscola.
- Reserva Marina.



3

Assessorament i informació a la ciutadania i les entitats en relació amb serveis mediambientals, parcs i platges.



4

Protecció i promoció del medi natural de Peníscola.



5

Recepció, seguiment i resolució d'informes, queixes i suggeriments relacionats amb parcs, platges i medi ambient en general formulada per SIGO.



SAC



Servei presencial



Amb cita prèvia



Servei en línia



Servei telefònic



COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS DE MESURA

Proporcionar assessorament i informació sobre serveis mediambientals, parcs i platges de manera accessible i oportuna.

Rebre, donar seguiment i resoldre informes, queixes i suggeriments relacionats amb parcs, platges i medi ambient formulats per SIGO de manera eficaç.

Gestionar i supervisar paratges protegits a Peníscola, com la Marjal, Parc Natural de la Serra d'Irta i Reserva Marina, d'acord amb les normatives aplicables.

Reducció d'emissions de gasos d'efecte hivernacle fins a un 40% (2030) per mitjà de la implantació d'un pla de mesures contingut al Pla d'Acció pel Clima i l'Energia Sostenible.

Carta de Serveis de Secretaria General



Missió

Proporcionar serveis municipals de qualitat, exercint la funció pública de Secretaria amb integritat i eficiència. Això implica la realització de la fe pública municipal, emissió d'informes jurídics preceptius, l'assessoria legal, i la gestió dels procediments municipals. Treballem per facilitar a la ciutadania i altres administracions públiques l'accés a serveis municipals d'alta qualitat, garantint l'expedició de certificacions, l'emissió d'informes, la resolució de queixes i els suggeriments, i la gestió de bonificacions i altres tràmits administratius.

Visió

Ser reconeguts com a referent en la prestació de serveis públics municipals, destacant per la nostra agilitat, eficiència i orientació al ciutadà, en línia amb les disposicions del Reial Decret 128/2018. El nostre objectiu és contribuir de manera significativa a la construcció d'una comunitat informada, empoderada i satisfeta amb la gestió municipal, garantint sempre l'acompliment de les obligacions i els estàndards establits per la legislació vigent.

Valors



Proximitat



Qualitat i transparència



Celeritat



Assessorament



Igualtat de tracte

Secretaria General

Ajuntament de Peníscola



Plaça de l'Ajuntament, 1
12598, Peníscola, Castelló



@ajuntamentdepeniscola



@infoajuntament

De dilluns a divendres de 09:00
a 14:00 h

secretaria@peniscola.org

www.peniscola.org

964 480 050



PRINCIPALS SERVEIS PRESTATS

1

Expedició d'actes d'òrgans col·legiats municipals.



2

Expedició de certificats d'acords i resolucions municipals.



3

Emissió d'informes i activitats descrites a l'art. 3 del Reial Decret 218/2018.



4

Tramitació i resolució d'expedients de responsabilitat patrimonial.



5

Tramitació i resolució de sol·licituds de transparència i informació pública.



6

Tramitació i resolució de sol·licituds de bonificació de taxes d'aigua i fem.



SAC



Servei presencial



Amb cita prèvia



Servei en línia



Servei telefònic



COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS DE MESURA

Expedició de certificats de convivència en el termini de 15 dies hàbils.

Les queixes i els suggeriments traslladats per part del veïnatge es resolen en un termini màxim de 30 dies hàbils des de la seua formulació.

Les sol·licituds de responsabilitat patrimonial tramitades per procediment simplificat es resolen en el termini màxim de 30 dies des de la presentació.

Resolució de sol·licituds, al·legacions i informes en un termini màxim de 15 dies hàbils (art. 3 R.D. 128/2018).

Carta de Serveis de Benestar Social



Missió

Aplicar el nivell d'atenció social més alt amb la major satisfacció possible percebuda per la ciutadania, a través d'un sistema que garantisca l'ús de les prestacions dels serveis socials d'atenció primària bàsica i específica, desenvolupant la Llei 3/2019, de serveis socials inclusius, adoptant un marc pràctic d'actuació de l'Administració local que done resposta a la demanda social, amb criteris d'eficàcia, eficiència, efectivitat i equitat.

Visió

Oferir un servei proper, professional i obert al desenvolupament d'iniciatives ciutadanes en matèria de serveis i drets socials, i articular mecanismes que permeten el treball en xarxa amb agents socials implicats en la promoció de l'accessibilitat universal, la prevenció i la protecció de col·lectius vulnerables.

Valors



Igualtat social



Participació ciutadana



Transparència



Promoció de la tolerància



Atenció popera



Enfocament preventiu i comunitari.

Benestar Social



Carrer de Llevant, s/n
12598 Peníscola, Castelló.



@ajuntamentdepeniscola



@infoajuntament

De dilluns a divendres de 09:00h
a 14:00 h

bienestarsocial@peniscola.org

www.peniscola.org

964 48 18 33



PRINCIPALS SERVEIS PRESTATS

Atenció primària bàsica

1

SERVEIS DE PROMOCIÓ A L'AUTONOMIA PERSONAL:

- Sol·licituds de valoració de la situació de dependència.
- Sol·licitud d'ajut domiciliari municipal o SAD per dependència.
- Sol·licituds admissió a la Unitat de Respir Familiar.
- Altres programes instrumentals: programes d'envelliment actiu, estades de vacances, termalisme social, programes de suport a familiars i persones cuidadores, prevenció i promoció de l'autonomia personal, etc.



2

SERVEIS DE SUPORT I ACOLLIDA EN SITUACIONS DE NECESSITAT

- Informació, orientació i assessorament sobre les prestacions de l'SPVSS.
- Anàlisi i valoració de les situacions de necessitat.
- Atenció a les situacions d'urgència social
- Prestacions econòmiques d'urgència social i desprotecció.
- Prestació econòmica per a les víctimes de violència de gènere.
- Promoció de l'accessibilitat universal.



SAC



Servei presencial



Amb cita prèvia



Servei en línia



Servei telefònic



PRINCIPALS SERVEIS PRESTATS

Atenció primària bàsica

3

TRÀMITS DE SUPORT I ACOLLIDA EN SITUACIONS DE NECESSITAT

- Menjar a casa.
- Teleassistència.
- Valoració de sol·licituds SAD municipal.
- Ajudes econòmiques d'emergència social
- Sol·licitud discapacitat.
- Ajuts econòmics per a residències privades del municipi de Peníscola.
- Abonament Internet.
- Ajudes tècniques persones amb discapacitat.
- Realització de certificats i informes per a diferents organismes (INEM, SEG. SOCIAL, JUTJATS).
- Tràmits de família nombrosa i família monoparental.
- Targetes d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda.
- Informes de vulnerabilitat social.



4

SERVEI D'ASSESSORIA TÈCNICA ESPECÍFICA:

- Atenció, assessorament, seguiment i acompanyament a persones i famílies, associacions i col·lectius.
- Dret civil, sociolaboral, administratiu i penal.



SAC



Servei presencial



Amb cita prèvia



Servei en línia



Servei telefònic



5

SERVEIS D'INCLUSIÓ SOCIAL (PANGEA):

- Prevenció, diagnòstic, intervenció i seguiment per a la cobertura de les necessitats bàsiques de les persones.
- Renda valenciana d'inclusió.
- Ajuts a la família i infància en període estival.



6

SERVEI DE PREVENCIÓ I INTERVENCIÓ AMB LES FAMÍLIES:

- Orientació individual, familiar o de la unitat de convivència.
- Intervenció familiar o de la unitat de convivència.
- Mediació familiar.
- Suport a la mediació judicial.
- Atenció psicosocial i socioeducativa.
- Intervenció directa amb altres serveis d'atenció primària.



7

SERVEI D'ACCIÓ COMUNITÀRIA:

- Programes per a la igualtat i la inclusió del poble gitano.
- Oficines d'atenció a persones migrants (Pangea).
- Programes per la igualtat LGTBI.
- Programes d'igualtat de tracte i no discriminació.
- Programes a barris inclusius.



SAC



Servei presencial



Amb cita prèvia



Servei en línia



Servei telefònic



Atenció primària específica

8

SERVEI D'INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA (EEIIA):

- Intervenció psicosocial en situacions de vulnerabilitat i risc.
- Valoració de situacions de risc o desemparament .
- Orientació i teràpia.



SAC



Servei presencial



Amb cita prèvia



Servei en línia



Servei telefònic





COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS DE MESURA

Atenció de les sol·licituds i concessió de cita prèvia de les parts de manera ràpida i eficaç.

Resolució de les queixes i els suggeriments traslladats per part del veïnatge en un termini màxim de 10 dies hàbils des de la seua formulació.

Realització d'informes d'inserció social per arrelament a migrants.

Realització d'informes de reagrupació familiar a migrants.

Oferir activitats formatives, de lleure i temps lliure a persones amb discapacitat.



COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS DE MESURA

Organitzar cursos formatius destinats a l'aprenentatge del castellà i accions per a la integració social adreçats a dones migrants.

Realització d'almenys dos campanyes de lluita contra la violència de gènere a l'any.

Desenvolupament d'actuacions adreçades al voluntariat a les àrees de drets socials.

Carta de Serveis de Tresoreria



Missió

Organitzar i gestionar els recursos financers segons el principi d'unitat de caixa, mitjançant la centralització de tots els fons i els valors generats. Així mateix, s'encarrega de distribuir les disponibilitats dineràries al llarg del temps per a la satisfacció de les obligacions, complint, a més, els principis de legalitat, eficàcia, eficiència i qualitat.

Visió

Dur a terme una gestió adequada dels recursos de l'entitat, facilitant i duent a terme el pagament de totes les obligacions de manera àgil. Igualment, l'objectiu és ser un departament eficient en matèria de recaptació que faciliti els cobraments oportuns mitjançant l'automatització dels processos, aconseguint, alhora, incrementar la recaptació d'ingressos.

Valors



Transparència



Atenció i tracte



Eficiència



Actualització permanent



Ordenament jurídic

Tresoreria

Ajuntament de Peníscola



Plaça de l'Ajuntament, 1
12598, Peníscola, Castelló



@ajuntamentdepeniscola



@infoajuntament

De dilluns a divendres de 09:00
a 14:00 h

tesoreria@peniscola.org

www.peniscola.org

964 480 050



PRINCIPALS SERVEIS PRESTATS

1

Tramitació i comptabilització de l'ordenació de pagaments pressupostaris. Comptabilització de l'ordenació de pagaments no pressupostaris. Realització material de pagaments pressupostaris i no pressupostaris.



2

Comptabilització i conciliació dels ingressos rebuts per conceptes tributaris i d'altres de dret públic. Establiment de la forma de gestió/recaptació de cada tipus d'ingrés. Impuls de la recaptació.



3

Dipòsit i custòdia de garanties que el ciutadà estiga obligat a dipositar, tant en metàl·lic com en aval bancari o certificat d'assegurança de caució.



4

Emissió d'informes que certifiquen el corrent de pagament o els deutes pendants. Emissió d'informes que certifiquen l'estat de les liquidacions.



5

Sol·licitud i dipòsit de les fitxes de tercers que contenen informació bancària necessària per al pagament d'obligacions.



SAC



Servei presencial



Amb cita prèvia



Servei en línia



Servei telefònic



6

Recepció i tramitació dels endossos de factures.



7

Recepció i tramitació de diligències d'embargament sobre crèdits.



8

Recepció i tramitació de les sol·licituds d'ingressos indeguts, ingressats per error en els comptes de l'Ajuntament.



9

Recepció i tramitació de les sol·licituds d'ajornaments i fraccionaments tant d'ingressos tributaris com d'altres ingressos de dret públic.



10

Recepció i tramitació de les sol·licituds de compensació de deutes tant en voluntària com en executiva.



11

Modificació i aprovació d'ordenances fiscals i d'ordenances reguladores del PPCPNT.



SAC



Servei presencial



Amb cita prèvia



Servei en línia



Servei telefònic



COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS DE MESURA

Pagament de factures a proveïdors en un termini no superior a 15 dies des del reconeixement de l'obligació, llevat de manca d'aportació de la fitxa de tercers.

Devolució de garanties i fiances en un termini no superior a 15 dies des de l'aprovació de la devolució.

Compliment del període mitjà de pagament.

Contestació a les sol·licituds d'informació en un termini no superior a 10 dies des de la recepció.

Contestació a les sol·licituds en un termini no superior a 30 dies des de la recepció.

Assolir un percentatge de recaptació del 90% als capítols 1, 2 i 3 del pressupost sobre les previsions inicials.

Carta de Serveis de l'Agència d'Ocupació i Desenvolupament Local



Missió

La nostra missió és donar suport i gestionar iniciatives i projectes que promoguen la revitalització econòmica, fomenten la cultura emprendedora i contribuïsqen a la creació d'ocupació al municipi de Peníscola. Treballem en estreta col·laboració amb recursos locals i fonts de finançament de diverses administracions per aconseguir un desenvolupament integral del territori que millore la qualitat de vida dels nostres ciutadans, tenint en compte tant la dimensió econòmica com la social.

Visió

Desitgem convertir-nos en el referent municipal en matèria de promoció econòmica i creació de llocs de treball local. Busquem impulsar i coordinar accions que promoguen la igualtat d'oportunitats en l'àmbit laboral i empresarial. Per aconseguir-ho, treballem en un marc d'actuació plurianual que inclou iniciatives destinades a facilitar l'accés a l'ocupació, impulsar el desenvolupament econòmic de la ciutat i millorar l'oferta turística. Valorem la formació professional i la promoció d'iniciatives empresarials com a instruments prioritaris.

Valors



Col·laboració



Desenvolupament



Promoció econòmica



Formació professional

Igualtat d'oportunitats

AODL

Ajuntament de Peníscola



Plaça de l'Ajuntament, 1
12598, Peníscola, Castelló



@ajuntamentdepeniscola



@infoajuntament

De dilluns a divendres de 09:00
a 14:00 h

aedl@peniscola.org

www.peniscola.org

964 480050



PRINCIPALS SERVEIS PRESTATS

1

ASSESSORAMENT EN SUBVENCIONS:

- Informació de subvencions per a la corporació local, associacions locals i particulars.



2

ASSESSORAMENT A EMPRENEDORS:

- Brindar assessorament a empreses, PIMES i autònoms per a la posada en marxa dels seus projectes.



3

PLANS DE VIABILITAT:

- Ajuda i assessorament en el foment empresarial, incloent-hi la tramitació de plans de viabilitat, expansió i difusió comercial.



SAC



Servei presencial



Amb cita prèvia



Servei en línia



Servei telefònic



COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS DE MESURA

Garantir un assessorament eficient en la tramitació de subvencions per a la corporació local, les associacions locals i els particulars.

Oferir assessorament especialitzat a empreses, PIMES i autònoms per al llançament dels seus projectes empresarials.

Proporcionar assessorament en foment empresarial, incloent-hi la tramitació de plans de viabilitat, expansió i difusió comercial.

Facilitar l'accés a finançament per a emprenedors i empreses amb dificultats per obtindre crèdit tradicional.

Carta de Serveis de Turisme



Missió

Gestionar i promoure el turisme al municipi, assegurant una experiència d'alta qualitat per als nostres visitants. Informar i assessorar els turistes sobre l'oferta turística local, així com per impulsar l'atractiu del municipi al mercat. A més, col·laborem estretament amb els actors locals per cultivar una cultura d'excel·lència al servei turístic i participem activament en la planificació estratègica de Peníscola com a destinació turística.

Visió

Consolidar Peníscola com un referent mundial en turisme, mantenint el seu estatus com una destinació de renom que rep visitants de tot el món al llarg de tot l'any. Continuar sent líders en la gestió del turisme, oferint serveis d'alta qualitat i proporcionant experiències inoblidables als nostres visitants. A més, treballem en la diversificació i l'enriquiment de l'oferta turística per mantenir l'atractiu de Peníscola a llarg termini.

Valors



Qualitat



Dedicació



Col·laboració



Sostenibilitat



Innovació

Turisme



Ajuntament de Peníscola

Plaça de l'Ajuntament, 1
12598, Peníscola, Castelló



Passeig Marítim,
12598, Peníscola, Castelló

turismo@peniscola.es

964 480 208



Passeig Marítim Nord (Far
de Peñismar)

Setmana Santa: de 10 a
14h i de 16 a 19h

Estiu: de 10h a 14h i de 17h
a 20h



Av. Marcelino Roca

Setmana Santa: de 10 a
14h i de 16 a 19h

Estiu: de 10h a 14h i de
17h a 20h



@peniscola



@peñiscola

www.peniscola.es



PRINCIPALS SERVEIS PRESTATS

1

ATENCIÓ AL VISITANT A OFICINES D'INFORMACIÓ:

- Acolliment i orientació multilingüe.
- Assessorament personalitzat.
- Informació actualitzada.
- Informació de recursos turístics.
- Resolució de consultes.



2

GESTIÓ D'INFORMACIÓ TURÍSTICA:

- Informació directa a fires i promocions.
- Atenció telefònica, fax i correu electrònic per a consultes turístiques.



3

ADMINISTRACIÓ DE PROGRAMES I AJUDES:

- Gestió de programes com SICTED i DTI.
- Sol·licitud i gestió d'ajudes de CCAA, nacionals i europees.



4

GESTIÓ DE PROGRAMES TURÍSTICS:

- Redacció i implementació de plans de sostenibilitat turística.
- Estudi i anàlisi de la realitat turística de la ciutat.
- Coordinació interdepartamental en la tramitació d'expedients amb altres departaments municipals.
- Dinamització local de les activitats turístiques.



SAC



Servei presencial



Amb cita prèvia



Servei en línia



Servei telefònic



5

PROMOCIÓ I COMERCIALITZACIÓ:

- Col·laboració amb entitats públiques i privades en la promoció de la destinació.
- Impuls i implementació de campanyes de promoció i comercialització turística.
- Defensa dels recursos turístics i valors socioculturals de la ciutat.



6

SUPORT EMPRESARIAL I QUALITAT TURÍSTICA:

- Assessorament empresarial local.
- Tramitació de programes de qualitat i sostenibilitat amb l'empresariat.
- Redacció de plecs per a contractació de serveis i subministraments.



SAC



Servei presencial



Amb cita prèvia



Servei en línia



Servei telefònic





COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS DE MESURA

Garantir la qualitat en l'atenció al visitant a les oficines d'informació turística.

Proporcionar informació actualitzada i accessible a través de diversos canals.

Gestionar programes com SICTED i DTI de manera eficient i obtindre ajudes de CCAA, nacionals i europees.

Implementar plans de sostenibilitat turística i coordinar-los amb altres departaments municipals.

Col·laborar amb entitats públiques i privades i desenvolupar campanyes de promoció i comercialització turística.

Carta de Serveis d'Urbanisme



Missió

La missió de la Delegació d'Urbanisme és proporcionar informació, gestionar i supervisar aspectes administratius, tècnics i jurídics relacionats amb les qüestions urbanístiques de competència municipal. Això implica regular i controlar totes les activitats de construcció. El Departament d'Urbanisme ofereix assessorament en procediments i actuacions urbanístiques, tramita expedients de planejament, gestió i urbanització, concedix llicències urbanístiques i d'activitats, emet informacions i certificats urbanístics i supervisa la disciplina urbanística.

Visió

La nostra visió és ser un referent en la gestió urbanística municipal, caracteritzant-nos per l'excel·lència al servei públic i l'eficiència en la tramitació d'assumptes urbanístics. Busquem promoure un desenvolupament sostenible i harmoniós del municipi, garantint l'acompliment de la normativa i fomentant la participació ciutadana en els processos de planificació i desenvolupament urbà. Volem ser reconeguts pel nostre compromís amb la qualitat, la transparència i la millora contínua en la gestió urbanística.

Valors



Transparència



Sostenibilitat



Innovació



Responsabilitat



Ètica

Urbanisme

Ajuntament de Peníscola

 Carrer D. Juan José Fulladosa, 29,
12598, Peníscola, Castelló



@ajuntamentdepeniscola



@infoajuntament

De dilluns a divendres de 09:00
a 14:00 h

urbanismo@peniscola.org

www.peniscola.org

964 480 050



PRINCIPALS SERVEIS PRESTATS

1

INFORMACIÓ GENERAL:

- Assessorament i informació pública sobre els principals serveis tècnics.
- Orientació al ciutadà sobre organització, localització i funcions que es desenvolupen.



2

INFORMACIÓ ESPECÍFICA:

- Informació tècnica sobre requisits administratius i/o tècnics necessaris segons la normativa vigent, als projectes, actuacions i sol·licituds de llicències amb caràcter urbanístic.
- Informació urbanística sobre les normes aplicables segons el PGOU així com el planejament i els sistemes d'actuació que el desenvolupen.



3

RECEPCIÓ DE SOL·LICITUDS:

- Actuacions de gestió, tramitació de llicències d'obra major i menor, d'ocupació, infraccions urbanístiques, parcel·lacions, etc.
- Informes urbanístics escrits i certificats.
- Consulta d'expedients arxivats i d'accés general, així com d'expedients en procés de tramitació.



SAC



Servei presencial



Amb cita prèvia



Servei en línia



Servei telefònic



PRINCIPALS SERVEIS PRESTATS

4

ELABORACIÓ I TRAMITACIÓ DE
NORMES I ORDENANCES SOBRE
MATÈRIES D'URBANISME.



5

TRAMITACIÓ, GESTIÓ I EXECUCIÓ DEL
PLANEJAMENT URBANÍSTIC.



6

DISCIPLINA URBANÍSTICA:

- Inspecció, ordres d'execució, ruïnes i expedients sancionadors.



SAC



Servei presencial



Amb cita prèvia



Servei en línia



Servei telefònic





COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS DE MESURA

Resolució dels expedients de llicències urbanístiques en el termini màxim de 3 mesos des de la presentació de la sol·licitud.

Atenció d'expedients per part de la unitat administrativa i tècnica municipal en el termini de 7 dies hàbils des del coneixement.

Oferir informació tècnica sobre projectes en un termini màxim de 72 hores, després de cita prèvia i atenció personal.

Davant denúncies o queixes presentades per la ciutadania per possible incompliment de la legalitat urbanística, fer inspeccions en el termini màxim de 7 dies hàbils des de la presentació de la reclamació.

Tramitar i resoldre els expedients de disciplina urbanística en el termini màxim de 6 mesos.



COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS DE MESURA

Davant denúncies o queixes presentades per la ciutadania, inspeccionar i comprovar que els actes de transformació, edificació i usos del sòl complisquen tot el marc normatiu vigent en matèria en el termini màxim de 7 dies hàbils des de la presentació de la reclamació.

Emissió dels certificats i informes tècnics corresponents en el termini de 7 dies hàbils des de la sol·licitud.

Atenció telefònica d'informació mediambiental de dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 hores.

Carta de Serveis de Normalització Lingüística



Missió

Promoure i normalitzar l'ús del valencià en totes les activitats i comunicacions de l'àmbit municipal, garantint-ne la presència als serveis, documents i mitjans de l'Ajuntament de Peníscola.

Visió

Ser un referent en la promoció i la normalització del valencià, contribuint a l'enriquiment cultural i lingüístic de la comunitat, així com a l'acompliment de les regulacions legals en matèria de protecció de dades i transparència.

Valors



Compromís lingüístic



Qualitat



Transparència



Col·laboració



Ètica

Normalització Lingüística



Carrer Juan José Fulladosa, 29
12598, Peníscola, Castelló



@ajuntamentdepeniscola



@infoajuntament

De dilluns a divendres de 09:00
a 14:00 h

normalitzacio@peniscola.org

www.peniscola.org

964 480 050



PRINCIPALS SERVEIS PRESTATS

1

TASQUES DE TRADUCCIÓ:

- Traducció de notes de premsa.
- Traducció de materials per a xarxes socials.
- Traducció de continguts del WhatsApp.
- Traducció d'actes
- Traducció i actualització dels continguts del web de l'Ajuntament.
- Traducció dels continguts del web de Turisme.



2

ELABORACIÓ DE MATERIALS DE SUPORT:

- Creació i edició d'imatges i creativitats.
- Correcció de publicacions oficials
- Elaboració d'impresos bilingües.
- Coordinació de la imatge corporativa.
- Redacció i tramitació del Reglament de Normalització Lingüística.



3

TASQUES D'ASSESSORAMENT:

- Participació en xarxes i convenis lingüístics.
- Proposició i assessorament en proves d'idioma valencià.



SAC



Servei presencial



Amb cita prèvia



Servei en línia



Servei telefònic



COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS DE MESURA

Garantir que el 100% de les notes de premsa siguen traduïdes i publicades en valencià a la pàgina web de l'Ajuntament.

Complir la legislació vigent traduint el 100% de les actes a castellà i valencià.

Mantindre actualitzada la informació turística en valencià.

Aconseguir una taxa d'actualització del 100% en les dos versions, castellà i valencià, de la informació a la pàgina web de l'Ajuntament.

Publicar un mínim del 90% d'imatges creades i editades en valencià i castellà als espais en línia de l'Ajuntament.

Carta de Serveis de Servei d'Atenció Ciutadana (SAC)



Missió

Servir com a punt central de contacte entre els ciutadans i l'Ajuntament de Peníscola, facilitant un accés senzill a la informació municipal, la gestió de documents i tràmits administratius. Ens comprometem a oferir un servei eficient, amable i professional que satisfaga les necessitats dels ciutadans i promoga la modernització de l'administració pública.

Visió

Convertir-nos en un referent en l'atenció a la ciutadania, destacant per la nostra capacitat de simplificar i agilitzar els processos administratius locals. Aspirem a ser un model d'eficiència i excel·lència en la prestació de serveis públics, promovent la participació ciutadana i la innovació a la gestió municipal.

Valors

 Proximitat

 Eficiència

 Agilitat

 Innovació

 Transparència

 Professionalitat

Servei d'Atenció Ciutadana

 Carrer dels Llandells, 5,
12598, Peníscola, Castelló

 @ajuntamentdepeniscola

 @infoajuntament

De dilluns a divendres de 09:00
a 14:00 h

sac@peniscola.org

www.peniscola.org

964 480 050



PRINCIPALS SERVEIS PRESTATS

1

ATENCIÓ AL CIUTADÀ:

- Orientació i assessorament sobre tràmits municipals.
- Autoliquidació de taxes i pagament d'impostos locals.
- Registre de documents per a l'Ajuntament.
- Registre de documents pel sistema d'interconnexió de registres.
- Tramitació de certificats digitals (el SAC és un Punt de Registre d'Usuari – PRU).



2

PADRÓ D'HABITANTS:

- Gestió del padró municipal.
- Altes i baixes al padró.
- Tramitació d'expedients relacionats amb el padró.



3

COMPAREIXENÇA EN SEU ELECTRÒNICA:

- Registre d'entrada i sortida de documents electrònics entre administracions.
- Presentació de documentació per la seu electrònica per a tots els tràmits dels departaments de l'Ajuntament.



SAC



Servei presencial



Amb cita prèvia



Servei en línia



Servei telefònic



PRINCIPALS SERVEIS PRESTATS

4

GESTIÓ DEL CORREU POSTAL:

- Enviament i recepció del correu oficial de l'Ajuntament.



5

ATENCIÓ TELEFÒNICA DE L'AJUNTAMENT:

- Recepció de trucades telefòniques a l'Ajuntament i la derivació posterior als departaments corresponents.



6

ATENCIÓ DE L'EMAIL:

- Recepció de queixes, suggeriments, sol·licituds de taxes i altres tipus de comunicacions per correu electrònic.
- Tramitació i reenviament de correus electrònics als departaments pertinents.



SAC



Servei presencial



Amb cita prèvia



Servei en línia



Servei telefònic



COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS DE MESURA

Mantindre un temps d'espera mitjana per a l'atenció al ciutadà no superior a 5 minuts durant l'horari d'atenció al públic.

Garantir que el sistema d'autoliquidació i pagament en línia estiga disponible i funcione sense interrupcions el 99% del temps feiner.

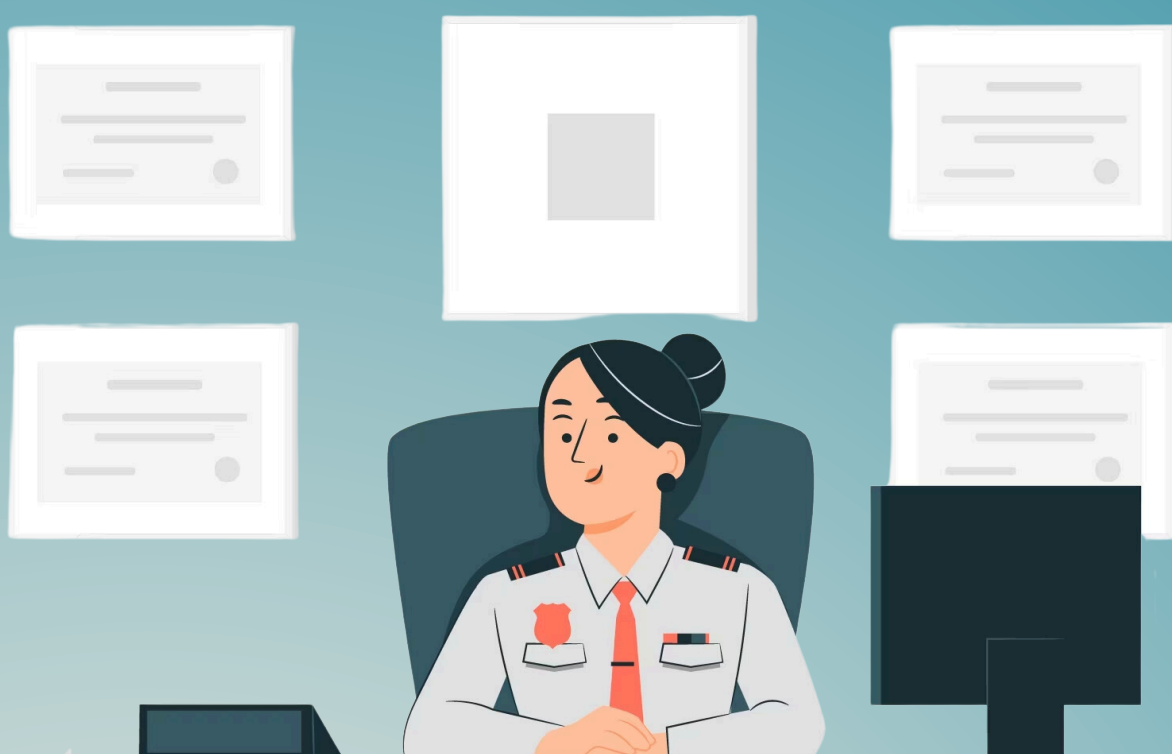
Processar el registre de documents de manera immediata.

Processar les altes i baixes al padró municipal de manera immediata.

Emetre certificats digitals de manera immediata .

Garantir que els documents electrònics siguin registrats i arxivats a la seu electrònica de manera precisa i segura.

Carta de Serveis de Policia local



Missió

Vetlar per la seguretat i el benestar dels habitants de Peníscola, contribuint al desenvolupament d'un entorn urbà saludable i segur. La Policia local es compromet a millorar la seguretat viària, facilitar la convivència ciutadana, reduir la delinqüència i garantir la proximitat i la satisfacció dels ciutadans amb el servei policial.

Visió

Ser un referent en la promoció d'un entorn urbà segur i saludable on la comunitat de Peníscola se senta protegida, confiada i satisfeta amb la tasca de la Policia local. Treballar en estreta col·laboració amb els ciutadans per construir un municipi on la convivència i la seguretat siguin pilars fonamentals.

Valors



Compromís



Proximitat



Integritat



Prevenió



Eficiència



Benestar ciutadà



Carrer Madrid, 1. Edifici Pompeya II
12598, Peníscola, Castelló



@ajuntamentdepeniscola



@infoajuntament

Policia local

De dilluns a divendres de 09:00 a 14:00 h
Emergències 24 h

964 480 121

www.peniscola.org



PRINCIPALS SERVEIS PRESTATS

1

ACTUACIÓ EN ACCIDENTS DE TRÀNSIT I MILLORA DE LA SEGURETAT VIÀRIA:

- Atendre accidents de trànsit, prestant especial atenció a víctimes.
- Ordenar, assenyalar i dirigir el trànsit, prioritzant zones amb més ocupació de vianants.
- Realitzar campanyes preventives i controls d'alcoholèmia.
- Investigar accidents, instruir atestats i proposar millores a l'ordenació del trànsit.

2

GARANTIR LA SEGURETAT CIUTADANA:

- Protegir drets i llibertats dels ciutadans.
- Col·laborar amb l'Administració de Justícia en la detenció d'autors d'il·lícits penals.
- Participar en plans preventius de seguretat amb altres cossos de seguretat.
- Col·laborar en programes específics contra la violència de gènere.

3

FACILITAR LA CONVIVÈNCIA VEÏNAL:

- Vigilar espais públics i vetlar per l'acompliment de normatives municipals.
- Atendre objectes perduts i recollir animals perduts o abandonats.
- Prestar servei de policia de barri i cooperar a la resolució de conflictes privats.

4

PROTECCIÓ DE LES AUTORITATS LOCALS:

- Vigilància d'edificis i instal·lacions municipals.



SAC



Servei presencial



Amb cita prèvia



Servei en línia



Servei telefònic



COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS DE MESURA

Reduir un 10% el nombre de víctimes per accidents de trànsit mitjançant campanyes preventives, controls d'alcoholèmia i ordenació del trànsit.

Mantindre la seguretat ciutadana mitjançant l'acompliment de lleis i ordenances municipals, reduint un 15% els problemes de convivència.

Disminuir en un 12% la delinqüència als carrers del municipi mitjançant patrullatges i accions preventives.

Incrementar un 20% la satisfacció ciutadana amb el servei policial mitjançant la millora de la proximitat i l'atenció personalitzada.

Assegurar la presència policial al 100% dels actes amb afluència de públic, garantint la seguretat dels participants.



Ajuntament de Peníscola