

Presentació

L'Excm. Ajuntament de Santa Pola juntament amb la Regidoria de Platges aposta pels models de Qualitat i Modernització en l'Administració Pública amb l'objectiu de gestionar amb major eficàcia i eficiència cadascun dels processos de treball i satisfer d'aquesta manera les expectatives dels nostres ciutadans. Per això, en aquesta línia hem elaborat una **Carta de Compromisos de Gestió Ambiental de Platges**, amb la qual pretenem acostar els principals serveis de platges a tots els ciutadans i ens comprometem amb el compliment de cadascun d'aquests compromisos.

Miguel Zaragoza Fernández
Alcalde de Santa Pola

Missió i Visió

La nostra missió consisteix a garantir a través d'un Sistema de Gestió de Qualitat i Ambiental d'acord a les normes ISO 9001 e ISO 14001 una correcta gestió de tots els recursos naturals, així com dels serveis, infraestructures i equipaments que componen de cadascuna de les platges del municipi de Santa Pola, i se sostenen en la consecució de la màxima satisfacció dels nostres clients i parts interessades, i s'hi pretén la millora contínua en la realització de cadascun dels processos de treball i garantir el màxim respecte del seu entorn a través d'una gestió ambiental.

La nostra visió és proporcionar als usuaris de les platges de Santa Pola el seu ús i el seu gaudi, i la millor accessibilitat i el trencament de barreres arquitectòniques per a persones amb mobilitat reduïda o alguna discapacitat, la conservació del medi natural, a través del manteniment dels valors naturals, així com l'assegurament d'una adequada neteja de totes les platges amb els criteris de sostenibilitat i sensibilització ambiental.

Unitat Responsable de la carta

El Departament de Qualitat de l'Agència de Desenvolupament Local de Santa Pola és la unitat responsable de vetlar pel compliment dels compromisos de qualitat declarats en aquesta Carta.

On ens troben...



Com arribar

Per l'A-7, eixida 72, per a incorporar-se a la N-332 en direcció Cartagena. A més, l'Aeroport de l'Altet s'hi troba a 10 km.

Autobusos interurbans diaris amb parada pròxima a l'Ajuntament i ADL, amb eixides des de la Platja del Tamarit i Cales Santa Pola de l'Est.
Més informació: Oficines de Turisme, tel.: 96 669 60 52 i 96 669 22 76.

Data d'edició: Març de 2007
Renovació Anual
Nre. d'exemplars impresos: 5.000

Lloc d'atenció al públic: Agència de Desenvolupament Local de Santa Pola (Dept. de Qualitat). C/ Drassanes núm. 4, 03130. Santa Pola (Alacant).

Telèfon: 96 541 71 36 - extensió: 12 - **Fax:** 966 69 60 39
Horari d'atenció al ciutadà : dilluns a divendres de 09:00 a 14:00 h.
Correu -electrònic: playasdecaldidad@adlsantapola.es
Web: www.adlsantapola.es

Carta de Compromisos

de Gestió Ambiental de platges de l'Ajuntament de Santa Pola



SANTA POLA
PLAYAS DE CALIDAD



● ● ● Principals serveis que hi prestem

● ● ● Els nostres compromisos són

● ● ● Indicadors del nivell de qualitat

<p>Serveis platges accessibles:</p> <p>Actualment comptem amb dos punts accessibles, un a Llevant i un altre a la Gran Platja totalment equipats per a facilitar als usuaris l'ús i el gaudi de les platges sense cap tipus de barreres arquitectòniques.</p>	<p>1. Facilitarem a les persones amb algun tipus de discapacitat o mobilitat reduïda l'accés, l'ús i el gaudi de les diferents platges accessibles i els possibilitarem la participació en almenys 2 activitats de sensibilització i educació ambiental durant la temporada estival de bany.</p>	<p>Nre. d'activitats de sensibilització ambiental per platja accessible durant la temporada estival de bany.</p>
<p>Servei de neteja, gestió de residus i sensibilització ambiental:</p> <p>Disposem d'un Servei de neteja mecànica i manual durant tot l'any i en totes les platges.</p> <p>Gestionem tots els residus generats en les platges, tant els residus sòlids urbans, sanitaris del servei de socorrisme i la recollida selectiva de residus.</p> <p>Cada any promovem campanyes d'educació i sensibilització ambiental distintes i interessants.</p>	<p>2. El Servei de Neteja de Platges realitzarà des de l'1 de juny fins al 15 de setembre la neteja manual i mecànica en totes les platges del municipi, i realitzarà com a mínim el mateix nombre d'hores que la temporada anterior.</p>	<p>Nre. d'hores neteja manual i mecànica.</p>
<p>Protecció del litoral:</p> <p>La protecció dels valors naturals de les platges és un objectiu primordial de l'Ajuntament de Santa Pola.</p>	<p>3. Asegurem la recollida selectiva de residus en almenys un 60% dels quioscos de platges.</p> <p>4. Fomentarem la conscienciació ambiental realització d'almenys 1 campanya de sensibilització entre els usuaris segons els criteris establerts per ADEAC-FEE en la seua campanya Bandera Blava.</p>	<p>% de quioscos que realitzen la recollida selectiva de residus.</p> <p>Nre. de campanyes de sensibilització ambiental.</p>
<p>Garantia de la salubritat i higiene de les platges:</p> <p>Garantim la higiene de les aigües de bany i arena a través dels controls que realitza cada setmana la Generalitat Valenciana amb la difusió en diferents mitjans els resultats obtinguts.</p>	<p>5. Evitarem la pèrdua de l'arena en les platges no urbanes, amb el manteniment la posidònia oceànica ("algues") a la vora com a mínim durant 150 dies l'any (des de l'octubre fins al març) i difondrem entre els usuaris els beneficis derivats d'aquesta actuació a través de campanyes de sensibilització ambiental.</p>	<p>Nre. de dies de manteniment de posidònia oceànica en la vora de les platges no urbanes en temporada baixa.</p>
<p>Anàlisi de l'opinió del ciutadà:</p> <p>Uno dels nostres principals compromisos és escoltar i analitzar l'opinió del ciutadà mitjançant enquestes de satisfacció.</p>	<p>6. Difondrem setmanalment els resultats dels controls analítics de les aigües de bany i de l'arena realitzats per la Generalitat Valenciana a través de la pàgina web municipal i dels panells informatius de les platges Bandera Blava.</p>	<p>Nre. de publicacions en la pàgina web.</p> <p>Nre. de actualitzacions setmanals en panells informatius de platges.</p>
<p>Sistema de queixes i suggeriments:</p> <p>Comptem amb un sistema de queixes i suggeriments, a més a més fomentem la participació del ciutadà a través de diferents mitjans.</p>	<p>7. Treballarem per aconseguir la satisfacció màxima dels usuaris de les platges a través d'enquestes de satisfacció, amb la garantia d'un percentatge mínim de satisfacció global del 75%.</p>	<p>% de satisfacció global dels serveis prestats en platges.</p>
<p>Sistema de queixes i suggeriments</p> <p>L'Ajuntament de Santa Pola disposa d'un sistema de queixes i suggeriments a través d'un formulari que podrà arrearplegar a l'Ajuntament, a l'Agència de Desenvolupament Local i en les dos Oficines de Turisme del municipi. Així mateix, podrà tramitar-les a través del nostre correu electrònic i/o via fax, no obstant això, l'atendrem telefònicament en l'horari estipulat per aclarir-li qualsevol dubte sobre el nostre sistema de recollida de queixes i suggeriments.</p> <p>Per aquells casos que el ciutadà haja realitzat una queixa i la vulga tractar personalment amb el Regidor Delegat de Platges, el Departament de Qualitat de l'Agència de Desenvolupament Local li concertarà una cita.</p> <p>Aju'dens a prestar un millor servei participant-hi</p> <p>Els usuaris de les platges del municipi de Santa Pola podran col·laborar en la prestació dels serveis de platges a través dels següents mitjans:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mitjançant l'expressió de les seues opinions en les enquestes de satisfacció que es realitzen cada temporada estival. - Mitjançant els escrits de comunicació electrònica que es dirigeixen a la Unitat responsable d'aquesta Carta de Compromisos. - Mitjançant la formulació de queixes i suggeriments d'acord amb el que preveu aquesta Carta. 	<p>8. Atendrem totes les queixes i suggeriments i les contestarem en un termini màxim de 10 dies.</p> <p>Les mesures de correcció en cas d'incompliment</p> <p>En cas de rebre una queixa per incompliment dels compromisos adoptats es dirigirà a l'interessat una carta d'agraïment per la seua contribució a la millora del servei, i els farem partícipes de les accions dutes a terme per a la resolució satisfactòria de la qüestió plantejada.</p> <p>Difusió i publicació dels nostres resultats</p> <p>La nostra carta de compromisos la pot trobar en cartelleria en diferents punts en platges, tríptics i en la web municipal, així mateix la publicació dels resultats de seguiment del compliment dels compromisos es realitzarà durant l'últim trimestre de cada any en la pàgina web municipal.</p>	<p>Normativa reguladora:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Llei 30/1992, de 26 de novembre, del règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, modificada per la Llei 4/1999, de 13 de gener. -Ordenanza municipal d'ús i aprofitament de les platges de Santa Pola. <p>Drets dels ciutadans:</p> <p>D'acord amb el que disposa la Llei 30/1992 de 26 de novembre, del règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, els ciutadans tenen dret a obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposen als projectes, actuacions o sol·licituds que es proposen realitzar.</p> <p>De manera general, els ciutadans tenen dret a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rebre informació d'interès general de manera presencial, telefònica, informàtica o telemàtica. 2. Ser atesos directament i de manera personalitzada. 3. Obtindre la informació de manera eficaç i ràpida. 4. Rebre ajuda en la redacció formal de documents administratius dirigits a l'administració.