

ANUNCI DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA

Exp. 901358/23

El Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona en sessió celebrada el 25 de juny de 2024, va aprovar inicialment les modificacions de la carta de serveis de platges metropolitanes.

Durant el tràmit d'informació pública no s'han presentat al·legacions, de manera que l'acord inicial esdevé definitiu, d'acord amb el que preveu l'article 65.1 Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'Obres, Activitats i Serveis dels Ens Locals de Catalunya.

D'acord amb allò establert a l'article 66.1 del Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals (ROAS), un cop transcorregut el termini de quinze (15) dies establert a l'article 65 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases del Règim Local, d'acord amb allò que disposa l'article 65.3 del ROAS, es publica íntegrament el text de l'esmentada modificació en annex a aquest anunci, i s'anuncia la seva entrada en vigor l'endemà de la seva publicació al BOPB.

Contra aquest acord d'aprovació definitiva es pot interposar recurs contenciós administratiu davant la Sala del Contenciós-Administratiu del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos a comptar des de l'endemà de la publicació d'aquest anunci en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona.

Barcelona, 16 d'octubre de 2024

La secretària, Mireia Grau Sadurní

ANNEX

Exp. 901358/23

CARTA DE SERVEIS DE LES PLATGES METROPOLITANES

PRESENTACIÓ

L'Àrea Metropolitana de Barcelona, d'acord amb els ajuntaments metropolitans, fa la gestió de les platges metropolitanes en 8 municipis que s'estenen al llarg dels 42 km de litoral metropolità, i que són un dels espais públics metropolitans més utilitzats.

MISSIÓ

Oferir al ciutadà unes platges de qualitat per tal que pugui accedir-hi i gaudir-ne amb comoditat, promocionar l'ús de les platges com un espai públic des del vessant educatiu, i sempre amb una gestió sostenible.

DADES DE CONTACTE DE L'AMB

ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA www.amb.cat		
Adreça de la seu social	Carrer 62, núm. 16-18, 08040 Barcelona (Zona Franca)	
Atenció al públic	Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)	Horari d'atenció presencial: laborables de 9.00 a 14.00 h amb cita prèvia.
	Telèfon	93 223 51 51
	Per internet	Al web www.amb.cat , dins de l'apartat AMB > Atenció ciutadana.
	Registre General	Horari d'atenció presencial: laborables de 9.00 a 14.00 h. Per presentar sol·licituds es demana que es faci un ús preferent de la instància genèrica electrònica.

Canals de comunicació, queixes i suggeriments, reclamacions i mecanismes de participació

Consultes, queixes i suggeriments	L'AMB disposa d'un seguit de formularis perquè el ciutadà pugui fer consultes, suggeriments o queixar-se pel que fa a la seva relació amb l'Administració metropolitana. A banda d'un formulari general, n'existeixen de particulars a causa de la naturalesa especialitzada dels serveis d'atenció. Els particulars es troben a la carta de serveis pròpia de cada unitat directiva responsable. Podeu trobar els formularis al web www.amb.cat, dins de l'apartat AMB > Seu electrònica.
Altres canals d'informació	Actualitat, blogs, xarxes socials, butlletins i publicacions al web www.amb.cat , dins de l'apartat AMB > Actualitat.
Reclamacions	Registre presencial de l'AMB o en qualsevol dels llocs que preveu l'article 16.4 de la Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
Participació ciutadana	Els processos participatius oberts es troben al web www.amb.cat, dins de l'apartat AMB > Atenció ciutadana. Altres mecanismes de participació ciutadana es troben recollits en les cartes de serveis disponibles.

DADES SOBRE ELS SERVEIS D'AQUESTA CARTA

Unitat directiva responsable: Direcció de Serveis de l'Espai Públic.

Canals de comunicació, queixes, suggeriments i mecanismes de participació

Canals de comunicació sobre els serveis d'aquesta carta (a més dels canals de comunicació generals de l'AMB)	
Internet	Informació al web www.amb.cat , dins de l'apartat Territori > Espai Públic, on també podeu visualitzar l'aplicació web Infoplatges. Podeu rebre informació de les platges que gestiona l'AMB registrant-vos al butlletí digital de parcs i platges al web www.amb.cat , dins de l'apartat AMB > Actualitat.
Xarxes socials	Podeu estar al dia de les activitats que es fan a les platges que gestiona l'AMB a través del compte de parcs i platges a Instagram i X (abans Twitter), i també del compte de la Jugatecambiental a X.
Queixes i suggeriments	
Internet	Podeu trobar els formularis web de consultes, queixes i suggeriments al web www.amb.cat , dins de l'apartat AMB > Seu electrònica.
Altres vies	El ciutadà pot fer arribar un suggeriment o queixa a l'ajuntament i aquest el fa arribar a l'AMB.
Mecanismes de participació	
Es fan enquestes als usuaris de les platges metropolitanas. Podeu trobar-ne els resultats a www.amb.cat .	

SERVEIS

1. Manteniment del mobiliari, dels equipaments i d'altres instal·lacions, i gestió ambiental de les platges metropolitanas (excepte la neteja del municipi de Barcelona).

Descripció: l'AMB s'encarrega de la instal·lació, el manteniment i la neteja del mobiliari de les platges, de la neteja de la sorra, de la retirada de residus i del manteniment de les zones dunars.

Tipus de gestió del servei: gestió indirecta a través d'empreses externes.

Lloc de prestació del servei: el servei es presta a les platges de l'àrea metropolitana de Barcelona. Podeu trobar informació al web www.amb.cat, dins de l'apartat Territori > Espai Públic.

Horari

Manteniment, neteja i gestió ambiental	Manteniment de les instal·lacions i del mobiliari instal·lat en l'àmbit de la sorra	El servei de manteniment es fa cada dia de l'any
	Neteja de la sorra amb garbelladora i buidatge de papereres	1 juny - 30 de setembre: de 23.00 a 7.00 h
		1 octubre - 31 maig: de 7.00 a 12.30 h
	Tasques de conservació i millora ambiental de les platges (neteja i millora de les zones dunars, feines de gestió de la vegetació)	El servei de gestió ambiental es fa cada dia de l'any
Equipaments	Abalisament de zones de bany, espigons, ajudes al bany i entrades i sortides d'embarcacions	En temporada alta (1 de juny - 30 de setembre)
	Servei de salvament (cadires de vigilància, torres de vigilància, mòduls de salvament)	L'horari és diferent en cadascun dels municipis (el servei el contracten els ajuntaments)
	Lavabos	Els lavabos tenen horaris diferents a cada municipi (l'obertura i el tancament és competència municipal)

Sol·licitud del servei: l'accés als equipaments de les platges és lliure.

Cost per a l'usuari: gratuït.

2. Promoció de les platges metropolitanes

Descripció: l'AMB fa promoció de les platges metropolitanes, tot treballant-ne el vessant educatiu i dinamitzant activitats per a tots els públics (Jugatecambiental, cicle d'activitats, projectes participatius, etc.).

Tipus de gestió del servei: gestió indirecta a través d'empreses externes i entitats externes contractades per l'AMB.

Lloc i canals de prestació, sol·licitud, horari, requisits i documentació

	Lloc i canals de prestació	Sol·licitar el servei	Horaris	Requisits i documentació
Activitats de promoció	La realització de l'activitat és presencial a les platges i altres localitzacions.	Algunes activitats requereixen inscripció prèvia a través del web.	Consulteu l'agenda d'activitats a les platges a través del web.	Per saber si l'activitat està limitada a un públic en concret, consulteu cada activitat al web. Cal un document de confirmació d'inscripció per a les activitats del programa Compartim un Futur.
	Consulteu condicions i horaris de les activitats al web www.amb.cat , dins de l'apartat Territori > Espai Públic.			

Cost per a l'usuari: gratuït.

Període mitjà de tramitació:

- Activitats del programa Compartim un Futur: confirmació de la plaça en 5 dies.
- Activitats del cicle d'activitats als parcs i platges metropolitans: confirmació de la plaça en 2 dies.
- Resta d'activitats: cal consultar l'agenda de cada activitat.

COMPROMISOS

De qualitat

Compromís de qualitat	Estàndard	Indicador	Observacions
El nombre d'activitats educatives a les platges metropolitanes que es fan al llarg d'un any és igual o superior a 100.	≥ 100	Nombre d'activitats fetes en un any [activitats/any].	
Garantir anualment un bon estat de la sorra de manera que com a màxim un 5 % de les analítiques de control microbiològic tinguin un resultat deficient.	$\leq 5 \%$	Nombre d'analítiques deficientes del control microbiològic anual de la sorra per nombre d'analítiques total [%].	
Satisfacció de l'usuari sobre el manteniment dels equipaments: puntuació de 6 o més sobre 10. Podeu trobar els resultats a www.amb.cat .	≥ 6	Puntuació obtinguda en enquestes de satisfacció de l'usuari en relació amb les platges metropolitanes.	Aquest indicador s'obté a partir de les enquestes que es fan als usuaris de les platges metropolitanes.

D'actualització i compliment

La Direcció de Serveis de l'Espai Públic en revisarà i n'actualitzarà el contingut sempre que tingui lloc alguna de les circumstàncies següents:

- Modificacions normatives que afectin els serveis prestats.
- Canvis significatius en l'organització de la Direcció de Serveis de l'Espai Públic i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.
- Cada inici de mandat.

La Direcció de Serveis de l'Espai Públic és responsable d'actualitzar aquesta carta, així com de mantenir i complir els compromisos.

La Direcció de Serveis de l'Espai Públic ha de retre comptes dels compromisos anualment.

DRETS I DEURES DE L'USUARI

Drets

L'usuari dels serveis té aquests drets:

- Disposar de mobiliari adaptat, segur i accessible.
- Gaudir d'unes platges de qualitat i en un medi ambient adequat.
- Identificar la unitat directiva responsable dels serveis d'aquesta carta.
- Conèixer les condicions d'utilització dels serveis i la normativa que en regula la prestació, els drets i els deures.
- Rebre un tracte professional i correcte per part dels treballadors dels serveis, i ser atès de manera diligent, personalitzada i no discriminatòria.
- Sol·licitar i rebre informació veraç i precisa sobre les característiques dels serveis a través dels canals establerts.
- Formular suggeriments de millora dels serveis i exposar queixes per experiència d'ús amb relació a un servei rebut.
- Presentar reclamacions en cas de disconformitat per incompliment de les condicions de prestació del servei i rebre solucions.
- Rebre una solució alternativa en un termini raonable en cas d'incidències per causes de força major.
- Ser consultat periòdicament sobre el grau de satisfacció respecte als serveis prestats i accedir a informació sobre la satisfacció del servei prestat a les platges.

Deures

L'usuari dels serveis té aquestes obligacions:

- Utilitzar de manera responsable els recursos disponibles (instal·lacions, equipaments, mobiliari i vegetació) a les platges i d'acord amb la normativa que en regula la prestació com a usuari.
- Respectar les indicacions dels senyals de les platges.
- Atendre les indicacions dels professionals dels serveis públics en qüestions de seguretat i per al bon funcionament dels serveis.
- Tractar educadament i respectuosa el personal dels serveis i els altres usuaris de serveis rebuts de manera col·lectiva.

NORMATIVA

- Ordenances municipals.
- Llei 31/2010, del 3 d'agost, de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.
- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat.
- Reglament orgànic de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (ROM).