

# CARTA DE SERVEIS

---

## SERVEI D'ESPORTS

---

*La Carta de Serveis està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tenen interès en conèixer els serveis que oferim, els informa de les condicions en què es presten i alhora apropa l'Administració municipal a les persones que en són usuàries.*

*La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència.*

Data d'aprovació: 19 de març de 2018

---

## 1. QUI SÓM

---

Nom del servei :	Esports
Àrea:	Cultura, Innovació i Projecció de la ciutat
Responsable polític:	Regidoria delegada d'Esports
Responsable tècnic:	Cap del servei d'esports

## 2. ON SÓM

---

### **Casa Soler i Palet – Oficines centrals del Servei d'Esports**

Adreça: Ca de la Font Vella, 28 (08221 Terrassa)

Telèfon: 937 832 711

Fax: 937 397 074

Web: <http://www.terrassa.cat/esports>

Correu electrònic: [servei.esports@terrassa.cat](mailto:servei.esports@terrassa.cat)

Horari d'atenció presencial i telefònica: de dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h. i de 16.30 a 20.00 h. i dissabte d'11.00 a 14.00 h. i de 18.00 a 20.00 h.

Horari d'agost: de dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h. Dissabtes tancat

### **Altres punts d'atenció presencial i oficines**

Poliesportiu Municipal de Ca n'Anglada –  
Ca del Dr. Aymerich i Gilabertó, 136, 08222, Terrassa  
Telèfon: 937 359 998.

Poliesportiu Municipal de Les Arenes - Ca de Sierra Nevada, 57, 08227, Terrassa  
Telèfon: 937 837 683.

Poliesportiu Municipal de Sant Llorenç - Ca del Castellsapera, 7, 08227, Terrassa  
Telèfon: 937 863 001.

Poliesportiu Municipal de La Maurina - Ca de Sardenya, 32, 08224, Terrassa  
Telèfon: 937 807 543.

Zona Esportiva Municipal de Can Jofresa - Ca de Badalona, 4, 08223, Terrassa  
Telèfon 937 834 525.

### **Altres punts d'atenció presencial i oficines només en període d'estiu**

Piscina Municipal de Les Arenes - Ca del Tibidabo, 60, 08227, Terrassa  
Telèfon: 937 316 786.

Piscina Municipal de Sant Llorenç - Ca de Castellsapera, 7, 08227, Terrassa

Telèfon: 937 863 001.

Piscina Municipal de La Maurina - Ca de Felip II, 39, 08224, Terrassa  
Telèfon: 663 400 149.

Piscina Municipal del Parc de Vallparadís - Ca del Llac de Vallparadís, 5, 08221,  
Terrassa  
Telèfon: 937 397 419.

### **3. QUÈ FEM**

---

#### **Missió**

El Servei d'Esports de l'Ajuntament de Terrassa té com a missió fomentar i promoure l'esport i l'activitat física entre la ciutadania per tal de contribuir a la millora de la seva salut, el seu benestar i la seva qualitat de vida.

Per tal d'aconseguir aquesta missió, el Servei desenvolupa un conjunt d'activitats esportives que organitza i gestiona directament o bé amb la col·laboració de diferents entitats esportives de la ciutat.

Igualment, i amb l'objectiu de facilitar una pràctica esportiva de qualitat, quantitat i diversitat, entre la ciutadania, el servei d'Esports s'encarrega de la gestió de les instal·lacions esportives i de la millora continua de les condicions generals de la infraestructura dels equipaments municipals de gestió directa.

#### **Serveis que oferim**

Som un servei que garanteix l'accés de la ciutadania a la pràctica esportiva de forma individual o associada, fomentant i promovent l'esport i l'activitat física per tal de millorar la salut, el benestar i la qualitat de vida, fent de la pràctica esportiva una important eina d'integració social.

També gestionem les instal·lacions esportives municipals, millorem les condicions generals de la infraestructura dels equipaments esportius municipals per a aconseguir una millora en la qualitat d'ús dels serveis, col·laborem amb les entitats en el funcionament i conservació dels equipaments esportius municipals cedits en gestió i gestionem la remodelació, ampliació i nova construcció d'equipaments esportius municipals a la ciutat.

### **4. PER A QUI HO FEM**

---

Ens adreçem a la ciutadania en general, col·lectius específics, entitats, clubs i associacions.

## 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:

Com ho mesurarem

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
<p>Facilitar a la ciutadania i als clubs esportius l'ús dels equipaments esportius municipals que gestiona el Servei d'Esports. Obrir els equipaments esportius municipals un promig de 350 hores setmanals durant la temporada esportiva i 600 hores setmanals durant la temporada d'estiu</p>	<p>Promig d'hores d'obertura dels equipaments esportius municipals</p>
<p>Concertar i garantir anualment una oferta esportiva per a persones amb capacitats diverses. Programar un mínim de 6 activitats anuals diferents.</p>	<p>Oferir diversitat d'activitats esportives dins el programa municipal per a persones amb capacitats diverses</p>
<p>Dinamitzar l'activitat del consell Municipal d'Esports perquè la ciutadania participi en les decisions estratègiques de l'esport de la ciutat. Realitzar 4 reunions anuals del Plenari del Consell Municipal d'Esports.</p>	<p>Nombre de reunions anuals del Consell Municipal d'Esports.</p>
<p>Netejar i desinfectar diàriament els espais complementaris (vestidors, lavabos, etc.) dels equipaments esportius municipals que gestiona el Servei d'Esports per mantenir les condicions de neteja adequades per a l'activitat física i l'esport. Netejar i desinfectar diàriament el 70% dels espais dels equipaments esportius municipals.</p>	<p>% d'espais dels equipaments netejats i desinfectats diàriament</p>
<p>Garantir l'accés al sistema esportiu mitjançant el programa de l'esport escolar i donar suport a les escoles que promocionin l'esport de base a la nostra ciutat. Comptar amb 18.000 participacions per temporada.</p>	<p>Nombre de participacions per temporada</p>

Promocionar l'esport femení de la ciutat al web i al Facebook del Servei d'Esports. Promocionar mínim 1 publicació mensual a la Web i al Facebook.	Publicació mensual de promoció d'activitats i/o notícies esportives femenines.
---	--

L'obtenció dels indicadors es realitzarà a partir de l'explotació de les dades que constin en el servei gestor.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

A la vista dels resultats, el Servei podrà revisar la carta i els objectius que fan referència als compromisos.

## 6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'ajuntament.

### Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621>  
(Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d' Atenció Ciutadana](https://aoberta.terrassa.cat/oficines). <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.  
Trucades des de fora de Terrassa      Telèfon: 900 920 010

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

## **7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE**

---

### **Normativa aplicable**

Reglament d'ús de les instal·lacions esportives municipals de gestió directa.

### **Règim econòmic**

Taxes i preus públics: Els preus del servei està regulat per l'Ordenança Fiscal número 3.08.

## **8. DRETS I DEURES**

---

### **DRETS**

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, d'entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ Dret a rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ Dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ Dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ Dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

### **DEURES**

- ✓ Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta.

- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ Respectar els equips professionals que s'encarreguen de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

## **9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ**

---

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 19 de març de 2018.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
  - ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
  - ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.
-