

CARTA DE SERVEIS

SERVEI D'ESPORTS

La Carta de serveis s'adreça a la ciutadania, entitats i professionals que volen conèixer els serveis que s'ofereixen i les condicions en què es presten. La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència, i apropa l'Administració municipal a les persones usuàries.

1. QUI SOM

Nom del servei :	Esports
Àrea:	Projecció de la Ciutat
Responsable polític:	Regidoria d'Esports
Responsable tècnic:	Direcció de Serveis d'Esports

2. ON SOM

Casa de l'Esport – Oficines centrals del Servei d'Esports

Adreça: Raval de Montserrat, 13, 08221 Terrassa

Telèfon: 937 397 410

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

Correu electrònic: servei.esports@terrassa.cat

Horari d'atenció presencial i telefònica: de dilluns a divendres de 9.00 h. a 14.00 h. i de 17.00 h. a 20.00 h. Dissabte tancat.

Horari d'agost: de dilluns a divendres de 9.00 h. a 14.00 h. Dissabte 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
Obrir els equipaments esportius municipals un promig de 350 hores setmanals durant la temporada esportiva i 300 hores setmanals durant la temporada d'estiu	Promig d'hores d'obertura dels equipaments esportius municipals durant la temporada esportiva. Promig d'hores d'obertura dels equipaments esportius municipals durant la temporada d'estiu.
Ofereir diversitat d'activitats esportives dins el programa municipal per a persones amb capacitats diverses	Programar un mínim de 6 activitats anuals diferents
Comptar amb 18.000 participacions per temporada.	Nombre de participacions per temporada
Potenciar la comunicació de les activitats esportives de les entitats i que s'organitzen a la ciutat	Total d'activitats publicades sobre el nombre de peticions

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

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 dona 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, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).

- Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils 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 específica

- «Ley 39/2022, de 30 de diciembre, del Deporte»
- DECRET LEGISLATIU 1/2000, de 31 de juliol, pel qual s'aprova el Text únic de la Llei de l'esport.
- Reglament d'ús de les instal·lacions esportives municipals de gestió directa.
<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01868>

Règim econòmic

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

<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01491>

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.

- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.
- ✓ A 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

En data 27 de setembre de 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

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.