



CARTA DE SERVEIS DE LA REGIDORIA D'ESPORTS I PROMOCIÓ DE LA SALUT

1.- Continguts:

Nom del servei	REGIDORIA D'ESPORTS I PROMOCIÓ DE LA SALUT
Descripció	<p>Els serveis que ofereix la regidoria d'esports i promoció de la salut s'emmarquen en el que estableix la normativa de referència, tant a nivell administratiu com tècnic.</p> <p>La gestió d'aquest serveis es regeix per uns principis i valors implícits en totes les accions, com són: la vocació de servei públic, la proximitat en l'atenció i la gestió, i la transmissió dels valors positius de la pràctica esportiva com el respecte, la solidaritat, la convivència, el civisme i l'esforç, entre d'altres.</p> <p>En el marc d'actuació de la regidoria s'estableixen com a objectius principals:</p> <ul style="list-style-type: none">- Fomentar la pràctica d'activitat física, esportiva i de salut al municipi, amb especial atenció en l'edat escolar.- Vetllar pel bon estat i funcionament de la xarxa d'equipaments esportius municipals.- Promoure accions amb l'objectiu de disposar d'una xarxa d'equipaments esportius el més variada possible.- Donar suport a les entitats esportives i altres col·lectius del municipi per al foment i millora de la qualitat dels seus programes esportius.
Línies de servei	<p>1: Equipaments esportius.</p> <ul style="list-style-type: none">- Elaboració i seguiment del cens dels equipaments esportius.- Control i seguiment de l'estat dels equipaments esportius.- Gestió de les sol·licituds per a la utilització dels equipaments esportius.- Creació de nous espais per a la pràctica de l'activitat física.



2: Entitats i esport federat.

Clubs i entitats d'Alella

- Reunions periòdiques conjuntes amb totes les entitats esportives.
- Assessorament i suport a les entitats esportives.
- Col·laboració en l'organització d'esdeveniments esportius puntuals.
- Difusió de l'activitat de competició que porten a terme els clubs i els resultats esportius

Club i entitats usuàries d'equipaments

- Gestió de la utilització dels equipaments esportius municipals per part d'entitats esportives d'Alella.

3: Programes esportius i programació d'activitats

Programa d'iniciació esportiva.

- Establir els objectius i criteris del funcionament de l'Escola d'Iniciació Esportiva.
- Valorar i proposar l'oferta d'activitats anuals de l'EIE.
- Gestionar les altes, baixes i modificacions dels inscrits a l'EIE
- Generar llistats de participants per activitats i fer el seguiment
- Gestionar i tramitar les llicències esportives.
- Planificar i coordinar horaris de competició, exhibicions, trobades i altres activitats.
- Contactar amb entitats, Consells Esportius, Federacions i altres entitats.
- Establir línies de col·laboració amb els Centres Educatius
- Gestionar les necessitats de material adient pel desenvolupament de les activitats.
- Gestionar l'adquisició d'equipacions segons les necessitats de les diferents activitats.

Programa d'esport de lleure i promoció de la salut.



	<ul style="list-style-type: none">- Proposar línies d'actuació per franges d'edats i/o col·lectius (joves, adults, gent gran, esport femení, esport en família...), en coordinació amb altres departaments i/o entitats.- Programar tornejos /activitats d'esport de lleure.- Potenciar i dinamitzar l'ús de les Rutes Saludables. <p><u>Programació d'activitats i esdeveniments puntuals.</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Valorar les activitats consolidades i proposar-ne de noves.- Realitzar un calendari de les activitats i esdeveniments esportius que es realitzen al municipi.- Establir línies de col·laboració amb clubs i entitats per a la realització de les activitats.- Establir línies de col·laboració amb altres municipis i/o institucions. <p>4: Participació i formació.</p> <ul style="list-style-type: none">- Generar i dinamitzar espais de participació (xerrades, cinefòrums, debats, ...).- Fomentar l'ús d'eines de difusió de les activitats esportives del municipi.- Generar propostes de cursos i tallers de formació esportiva.
Persones destinatàries	La població en general i entitats i associacions locals interessades en els serveis que s'ofereixen.
Altra informació d'interès	Passeig de la Creu de Pedra, 29-31 08328 - Alella 93.540.19.93 alella.esports@alella.cat
Cost per a l'usuari	Lloguer d'equipaments esportius: Preu Públic. Inscripció en activitats de l'Escola d'iniciació esportiva: Preu Públic La resta de serveis no impliquen un cost per a l'usuari, excepte aquelles noves propostes en que així s'estableixi.



AJUNTAMENT D'ALELLA

Canals de prestació i sol·licitud del servei	<p>Presencialment</p> <p>Passeig de la Creu de Pedra, 29-31</p> <p>08328 - Alella</p> <p><i>Horari d'hivern:</i></p> <p>Matins de dilluns a divendres de 9 h a 14 h</p> <p>Tardes dimarts, dimecres i dijous de 16 h a 18.30h</p> <p><i>Horari d'estiu:</i></p> <p>Matins de 9 h a 14.30 h</p> <p>Altres canals no presencials:</p> <p>Telèfon: 93.540.19.93</p> <p>a/e: alella.esports@alella.cat</p> <p>web: www.alella.cat</p>
Equip tècnic	<p>Coordinador d'activitats esportives.</p> <p>Coordinador de l'Escola d'iniciació esportiva.</p> <p>Personal de monitoratge.</p>
Unitat responsable	Àrea de Ciutadania
Regidoria/Àrea responsable	Regidoria d'Esports



<p>Drets i deures de les persones usuàries</p>	<p>Teniu dret a:</p> <ul style="list-style-type: none">- A ser tractats amb educació, amabilitat i respecte per tot el personal que presta servei per a la regidoria i a les instal·lacions esportives municipals (IEM).- Sol·licitar informació sobre el funcionament dels serveis i/o la gestió de les IEM, així com dels programes i activitats esportives.- Accedir als serveis i/o activitats als que us heu inscrit.- Disposar d'unes IEM adequades en qüestió de neteja, manteniment, aigua calenta, llum artificial, material, etc.- Formular reclamacions, queixes i suggeriment en relació amb els serveis/activitats.- Rebre resposta de les queixes i reclamacions en el termini de 20 dies hàbils a comptar des de la data de la seva presentació, llevat que donin lloc a un procediment administratiu que tingui fixat un altre termini per una norma legal superior. <p>Heu de complir amb el deure de:</p> <ul style="list-style-type: none">- Tractar amb el degut respecte al personal de la regidoria d'esports així com a la resta de persones usuàries dels serveis/activitats i al personal de les IEM.- Facilitar dades personals veraces en relació a les necessàries per a la gestió tècnica i administrativa dels serveis/activitats.- Acceptar, respectar i complir les normes generals i específiques dels serveis/activitats als quals us inscriviu i respectar les normes de convivència.- Utilitzar les IEM per a la finalitat determinada en l'autorització d'utilització i amb la periodicitat autoritzada.- Col·laborar en el manteniment i la neteja de les IEM, fent ús de les papereres i dels recipients higiènics; respectant i tenint cura del mobiliari, el material esportiu, els jardins i l'arbrat.- Efectuar la pràctica esportiva amb el material i la vestimenta adient per a cada tipus d'activitat i d'instal·lació..
--	---



Compromisos de qualitat	<ol style="list-style-type: none">1. Establir un sistema de d'enquestes per valorar els serveis/activitats al llarg del 2020.2. Donar resposta de les queixes i reclamacions en el termini de 20 dies hàbils a comptar des de la data de la seva presentació, llevat que donin lloc a un procediment administratiu que tingui fixat un altre termini per una norma legal superior.
Vigència i revisió de la Carta	<p>Aquesta Carta ha estat aprovada per la Junta de Govern Local en sessió celebrada el 30/12/2020 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.</p> <p>1a. edició.</p>

2.- Sistema de seguiment de la Carta:

Per tal de conèixer i verificar quin és el grau de compliment dels compromisos de qualitat establerts, es defineix el sistema de seguiment associat. En aquest sentit, cada compromís de qualitat va vinculat a un indicador que ha de permetre mesurar-ne el seu grau de compliment.

2.1- Indicadors associats als compromisos de qualitat

Compromisos	Nom de l'indicador
1. Establir un sistema de d'enquestes per valorar els serveis/activitats al llarg del 2020.	Establiment d'un sistema d'enquestes de valoració dels serveis/activitats.
2. Donar resposta de les queixes i reclamacions en el termini de 20 dies hàbils a comptar des de la data de la seva presentació, llevat que donin lloc a un procediment administratiu que tingui fixat un altre termini per una norma legal superior.	Resposta a les queixes i reclamacions en el termini de 20 dies hàbils.



Amb l'objectiu de sistematitzar la recollida de dades vinculada amb els indicadors, per a cadascun es disposa d'una fitxa que permet concretar tots els aspectes relacionats amb la interpretació, la recollida i l'explotació de la informació.

2.2- Fitxes dels indicadors seleccionats:

Establiment d'un sistema d'enquestes de valoració dels serveis/activitats	
Descripció	Aquest indicador mesura la implementació del sistema d'enquestes de valoració.
Font	Interna
Fórmula de càlcul	Si /No
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Coordinador d'activitats esportives
Persona responsable del seguiment	Coordinador d'activitats esportives
Valor esperat	Si
Valor real	
Mesures correctores	El 2021 serà el primer exercici on està previst que hi hagi enquestes de valoració. S'analitzaran les dades per a nous compromisos i mesures correctores per a exercicis posteriors.

Resposta a les queixes i reclamacions en el termini de 20 dies hàbils	
Descripció	Aquest indicador mesura el grau de compliment del termini de les respostes donades a les reclamacions presentades.
Font	Queixes rebudes
Fórmula de càlcul	Càlcul dels terminis de les respostes donades a les reclamacions presentades i en terminis de percentatge.
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Coordinador d'activitats esportives



AJUNTAMENT D'ALELLA

Persona responsable del seguiment	Coordinador d'activitats esportives
Valor esperat	100% respostes inferiors a 20 dies
Valor real	
Mesures correctores	El 2021 serà el primer exercici en el que s'implementarà aquest indicador. S'analitzaran les dades per a nous compromisos i mesures correctores per a exercicis posteriors.