

Descripció

El Servei d'Esports s'encarrega de fomentar i promoure l'esport i l'activitat física entre la ciutadania per tal de millorar la seva salut, benestar i qualitat de vida, des d'una visió inclusiva, igualitària, participativa i sostenible.



Destinataris *Ciutadania, entitats, clubs i associacions.*

Línies del servei

- » Organitza activitats esportives i col·labora amb les activitats que organitzen les diferents entitats del municipi.
- » Gestiona les instal·lacions esportives municipals i s'encarrega de la millora continua de les condicions generals dels equipaments esportius municipals.
- » Accés a la pràctica esportiva a través del Complex Esportiu Municipal Les Vernedes.
- » Serveis per a la promoció de l'activitat física i l'esport per a totes les edats (activitats aquàtiques, casal de vacances, lluita contra l'exclusió a l'àmbit de l'esport i altres).
- » Oferta esportiva, orientada a centres educatius.
- » Serveis de suport a les entitats esportives i a l'esport federat (convocatòries anuals de subvencions, cessió d'equipaments, col·laboracions de suport puntual).
- » Xarxa d'instal·lacions esportives: Zona Esportiva Municipal i CEM Les vernedes, Carpa Polivalent El Sorralet, Parc comunitari i esportiu de Montornès Nord i Pistes municipals de petanca.
- » Lloguers d'equipaments esportius.

Cost per a l'usuari Aquelles activitats que són de pagament es regulen a través de les ordenances municipals núm. 28, 43 i 52.



Canals de prestació i sol·licitud del servei

Zona Esportiva Municipal i CEM Les Vernedes

	Presencial	Gran Vial, 3
	Telefònic	93 568 69 07
	Correu electrònic	lesvernedescomplex@montornes.cat
	Telemàticament	www.cemlesvernedes.cat
	Correu postal	Gran Vial, 3. 08170-Montornès del Vallès

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 7 a 23 h.
Dissabtes de 8 a 21 h.
Diumenges de 9 a 14.30 h.

Departament d'Esports i Carpa Polivalent El Sorralet

 Telefònic	93 572 11 70
 Correu electrònic	esports@montornes.cat

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 8 a 15 h.

Equip tècnic

CEM Les Vernedes

1 Directora esportiva
1 Coordinadora de monitors
10 Monitors/es esportius
4 Socorristes
4 Recepcionistes
1 Auxiliar administrativa
2 Personal de manteniment

Servei d'Esports

1 Coordinador d'activitats esportives

Departament responsable Esports

Àrea responsable Àrea de Ciutadania

Drets i deures

Teniu dret a:

- Escollir mesures o recursos i participar en la presa de decisions.
- Participar en els processos participatius, en els consells, comissions i taules d'entitats i ciutadanes.
- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.

- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.

Heu de complir amb el deure de:

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre d'atenció.
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.
- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.

Formes de participació

1. Enquesta de satisfacció ciutadana

Periòdicament es duran a terme enquestes de satisfacció sobre els serveis que s'ofereixen en l'àmbit d'Esports. Es disposa d'un sistema de valoració de satisfacció dels abonats mitjançant uns dispositius al complex esportiu.

2. Formulació de suggeriments i queixes

Totes les queixes i suggeriments es poden adreçar a qualsevol dels punts i canals d'atenció especificats a la carta de serveis de l'OAC.

Totes les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per tal de millorar el servei i revisar els compromisos de qualitat adquirits.

Compromisos de qualitat i indicadors

Compromisos

Ús dels equipaments esportius: Aconseguir que el número d'abonats superi el 10% de la població del municipi (% de població abonada al complex esportiu municipal sobre el total d'habitants).

Aconseguir que el grau de satisfacció dels participants a les activitats esportives del complex esportiu sigui igual o superior a 7 punts sobre una escala de 0 a 10.

Respondre les consultes/suggeriments i queixes formulades per qualsevol mitjà en un màxim de 7 dies hàbils.

Derivar als serveis corresponents, en un màxim de 48 hores, les notificacions d'incidències relacionades amb el manteniment, neteja i control de plagues.

Facilitar l'accés a la xarxa municipal d'instal·lacions esportives al 90% de les entitats, col·lectius i persones que ho sol·licitin.

Indicadors

Número d'abonats durant el període.

Valoració de l'atenció rebuda.

Temps mig de resposta a les consultes formulades.

Temps mig de derivació.

Percentatge de sol·licituds de cessió puntual d'equipaments ateses favorablement.

Avaluació del grau de compliment

Anualment, el Servei d'Esports de l'Ajuntament de Montornès del Vallès publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta s'analitzaran de forma precisa les raons que l'han motivat i s'aplicarà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

Vigència i revisió de la carta

Aquesta Carta va ser aprovada pel Ple municipal en la sessió del mes de juliol del 2022 i mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova.

1a edició: Juliol de 2022