



El servei d'esports facilita la pràctica de l'activitat física i de l'esport amb l'objectiu de millorar la salut, la qualitat de vida i el benestar de la població, perquè, alhora, esdevingui un element d'integració i de cohesió social.

Dades del servei

1

Servei d'esports

Plaça Major, 11. Palafolls.
Tel. 937 62 00 43
Correu: palafolls@palafolls.cat

Horari: de dilluns a divendres de 9 a 14 hores
Telemàticament: 24 hores/365 dies l'any
Responsable: tècnic/a d'esports

2

A qui ens adrecem?

De forma genèrica, a tota la població del municipi i, concretament, a aquells/es que pretenguin desenvolupar activitats i esdeveniments de caire esportiu en el terme municipal, com ara clubs i associacions esportives, empreses vinculades al turisme esportiu, entre altres.

3

Què fem?

Treballem per promoure la pràctica esportiva entre la ciutadania amb l'oferta d'un conjunt d'activitats, instal·lacions i programes.

Donem suport als projectes, necessitats i activitats promoguts pels clubs i les entitats esportives.

Gestionem les instal·lacions esportives municipals: el Palauet, la Figuerassa Arena, el Palastàdium Lluís Moner – Camp de Futbol, la Sala Polivalent Annexa al CAP, la piscina descoberta municipal, i altres instal·lacions esportives censades al Cens d'Equipaments Esportius de Catalunya (CEEC). Així com també el material esportiu.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389
Palafolls



4

Què oferim?

- Organització i col·laboració en el desenvolupament d'activitats esportives per a infants, joves, persones adultes i gent gran.
- Gestió dels equipaments esportius municipals per atendre la demanda individual i la demanda de clubs i entitats esportives.
- Autorització d'ús de les instal·lacions esportives.
- Suport per a les subvencions anuals i assessorament tècnic a les entitats esportives locals.
- Gestió de l'agenda d'actes esportius del municipi amb activitats per a tots els públics.
- Coordinació amb altres organismes i la resta de serveis municipals per dur a terme les activitats programades.
- Gestió del personal a les instal·lacions esportives.
- Impuls i gestió de convenis vinculats a activitats i entitats esportives.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389
Palafolls

5 El nostre compromís

- Garantir un tracte amable, professional i confidencial (Art. 4 del codi de conducta del personal).
- Promoure activitats esportives de qualitat per a totes les franges d'edat a Palafolls.
- Difondre l'oferta anual de les activitats esportives.
- Autoritzar l'ús de les instal·lacions esportives als Clubs esportius locals i altres interessats d'acord amb el Reglament d'ús de les instal·lacions esportives municipals.
- Autoritzar l'ús de les instal·lacions esportives municipals als Clubs esportius locals i altres interessats, d'acord amb les ordenances fiscals vigents.
- Oferir informació actualitzada tant presencialment com telefònicament, o bé per correu electrònic de forma clara i entenedora.
- Concedir i resoldre les sol·licituds dins dels terminis legals establerts.
- Donar resposta a les consultes d'informació rebudes a l'adreça palafolls@palafolls.cat en un termini màxim de dos dies hàbils.
- Respondre les queixes en 15 dies.
- Obtenir una puntuació mínima de 7 sobre 10 en les enquestes de satisfacció de la ciutadania.
- Millora constant i formació permanent per a l'augment de la qualitat en el servei.





6

Avaluació del servei

- Nombre de persones participants en el servei/activitats.
- Nombre de sol·licituds ateses en termini.
- Nombre de sol·licituds ateses fora de termini.
- Temps d'espera al servei.
- Temps mig (dies) de resposta de les sol·licituds.
- Mitjana del grau de satisfacció expressada.
- Ús d'un llenguatge clar i entenedor.
- Atenció personalitzada, suport, assistència i competència professional.
- Amabilitat de tracte i la cortesia del personal.
- Adequació de l'espai.
- Adequació dels canals de tramitació.
- Relació de queixes ciutadanes (enumerada i amb data).
- Relació dels suggeriments i propostes (enumerada i amb data).
- Nombre d'agraïments rebuts pels diferents canals (correu electrònic, xarxes socials, registre electrònic, presencial etc.).

Es publicaran anualment les dades d'avaluació de cada servei, en format reutilitzable, obtingudes dels qüestionaris d'avaluació.

<https://participa311-palafolls.diba.cat/processes/enquesta>



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389
Palafolls



7

Drets de la ciutadania

- Ser atès/esa per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Utilitzar els vestidors a l'hora de realitzar una activitat esportiva (esportistes federats/des i entrenadors/es).
- Accedir a les instal·lacions de la piscina municipal previ abonament de la taxa corresponent.
- 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 peticions.
- Rebre resposta a les consultes realitzades.
- Sol·licitar visites presencials i ser atesos/es pels serveis tècnics i els càrrecs electes.
- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals prestats 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 o que hagin de ser emesos pels serveis municipals.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Triar la llengua, entre les oficials, en la qual volen ser atesos/es.
- A exigir el pagament de la corresponent tarifa aplicable i dels interessos que procedeixin.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389
Palafolls



8

Deures de la ciutadania

- Fer un ús correcte i adequat de les instal·lacions esportives i serveis.
- Fer un ús adequat dels vestidors.
- No malbaratar aigua.
- Respectar les normes d'ús, dels drets i deures de les persones usuàries, i del funcionament de les instal·lacions esportives municipals que s'estableixin.
- Respectar el calendari i horari de les activitats esportives autoritzades. Així com, del horari d'obertura i tancament de les instal·lacions esportives municipals.
- Complir les indicacions i respectar les indicacions del personal de les instal·lacions esportives municipals.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Facilitar dades veraces i comunicar la modificació de dades personals que afectin a la prestació d'un servei o procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que es signa.
- Contribuir al finançament del cost del servei, d'acord amb la normativa vigent.

9

Mecanismes de col·laboració i participació de la ciutadania en la millora del servei

- L'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania un tràmit on podeu efectuar consultes, queixes, suggeriments i propostes, al qual podeu accedir a través de Tràmits i gestions (seu-e.cat)
- També es pot realitzar per telèfon, correu postal o presencialment a l'Oficina d'atenció ciutadana.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389
Palafolls



10

Ajudeu-nos a millorar

- Truqueu abans de venir per estalviar desplaçaments innecessaris.
- Feu les consultes prèvies necessàries abans de tramitar la sol·licitud.
- Identifiqueu-vos mitjançant un document identificatiu vàlid i en vigor (DNI, NIE, permís de conduir o passaport).
- Quan truqueu per una urgència procureu ser breus, clars i concisos.
- Proporcioneu les màximes dades per aconseguir una millor informació, de manera personalitzada.
- Faciliteu la documentació que cal per formalitzar els tràmits.
- Comuniqueu qualsevol incidència o anomalia que detecteu en el servei.
- Feu-nos arribar els errors que detecteu, així com presenteu les vostres queixes o suggeriments.
- Si feu un canvi de dades, feu-nos-ho saber per poder mantenir el nostre fitxer actualitzat.
- Si respectem les normes i animem els nostres veïns/es a fer-ho, tots hi guanyem.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389
Palafolls



Normativa de referència

11

- Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvencions.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic.
- Decret Legislatiu 1/2000, de 31 de juliol, pel qual s'aprova el Text únic de la Llei de l'esport.
- Decret 95/2005, de 31 de maig, pel qual s'aprova el Pla director d'instal·lacions i equipaments esportius de Catalunya.
- Normativa sectorial sobre la violència a l'àmbit de l'esport estatal i catalana.
- Reglament d'ús de les instal·lacions esportives municipals.
- Ordenança general de subvencions de l'Ajuntament de Palafolls.
- Ordenances fiscals vigents.
- Altra normativa local aplicable.

12

Vigència

Aquesta carta de serveis va ser aprovada mitjançant el decret d'alcaldia núm. 1460/2025, d'1 de maig de 2025.



937 62 00 43



<https://www.palafolls.cat/>



Plaça Major, 11. 08389
Palafolls