

DECRET

Expedient núm.: 5491/2025

Resolució amb número i data establerts al marge

Procediment: Disposicions Normatives (Aprovació, Modificació o Derogació)

Emiliano Cordero Soria, alcalde,

FETS I FONAMENTS DE DRET

Assumpte: Aprovació carta de serveis Jocs Escolars de Canovelles.

Els drets d'accés als serveis públics i a una bona administració que recull l'article 30 de l'Estatut d'autonomia fan que, en l'àmbit de les administracions públiques de Catalunya, les cartes de serveis constitueixin un **instrument de garantia de la qualitat dels serveis públics**, basada en la millora contínua de la gestió, amb el resultat d'una administració digital, eficient, inclusiva i transparent.

La Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés i informació pública i bon govern les concep com a instruments essencials a les administracions públiques en el seu article 59, veient-se suprimida la seva configuració com a valor reglamentari amb la modificació soferta per la Llei 5/2020, de 29 d'abril i de conformitat amb la redacció actual del punt sisè de l'esmentat article:

6. En l'àmbit de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic institucional, les cartes de serveis s'aproven per resolució dels titulars dels departaments competents dels serveis objecte de les cartes, amb l'informe previ favorable de la unitat departamental competent en matèria de qualitat. Els consells comarcals, els municipis de gran població i els consells de vegueria han d'aprovar les cartes dels serveis de competència municipal que gestionin, d'acord amb el que determina la legislació de règim local. Les cartes de servei i llurs actualitzacions entren en vigor a partir de la publicació en els diaris oficials corresponents.

La Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, recull el dret a tenir a disposició cartes de serveis com a instruments de millora de la qualitat dels serveis públics, article 23.3: *"Les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició dels ciutadans, les empreses i els professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent"*.

A nivell conceptual, les cartes de serveis són documents escrits amb els quals s'informa públicament la ciutadania sobre els serveis que es gestionen i els compromisos de qualitat que els ciutadans i ciutadanes han d'esperar en la seva prestació. Són una eina orientada a la millora contínua, que s'adequa a les necessitats i expectatives de la ciutadania, que



facilita l'exercici efectiu dels seus drets i fa explícita la responsabilitat dels gestors públics en els resultats d'uns serveis públics més pròxims a la ciutadania.

És per aquest motiu que l'Ajuntament de Canovelles, conscient de què les administracions públiques es troben en un provés de transformació i de modernització continu per tal de donar resposta al creixent augment del grau d'exigència ciutadana envers la prestació de serveis públics, ha volgut iniciar un procés d'elaboració de Cartes de servei amb l'objectiu de prestar-los cada vegada amb major qualitat.

Vist que, per Decret d'Alcaldia núm. 2025-0130 de 29 de gener de 2025, l'Ajuntament de Canovelles sol·licita a la Diputació de Barcelona el recurs tècnic per a la realització de l'actuació Carta de serveis de l'Àrea de Serveis a les Persones, en el marc de la convocatòria del Catàleg 2025 del Pla de concertació Xarxa de Governos Locals 2024-2027.

Vist que, en data 6 de març de 2025, l'Àrea de Bon Govern, Assistència Local i Cohesió Territorial de la Diputació de Barcelona notifica a l'Ajuntament la concessió del recurs abans esmentat.

La metodologia de treball emprada al llarg del segon semestre de 2025 s'ha vertebrat en sessions formatives inicials que tenien per objectiu l'establiment dels necessaris fonaments metodològics i de gestió del procés d'elaboració d'una carta de serveis. I una segona fase en la que s'han realitzat diverses sessions de treball amb el personal tècnic de l'àrea del servei d'esports per acompanyar i assessorar en l'elaboració específica de la carta.

Fruit d'aquest suport tècnic, neixen la Carta de Serveis del Servei de Jocs Escolars de Canovelles.

La carta inclou la definició del servei amb la descripció de les seves línies d'actuació, l'equip tècnic que el forma i els diferents canals de prestació que utilitza. També concreta els drets de les persones usuàries, entre els que s'inclouen el dret a ser tractat amb respecte i ser atès amb agilitat, a obtenir informacions entenedores i complertes o a conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les sol·licituds presentades; així com els seus deures, com ara fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis, respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries o respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.

Finalment, s'incorporen a la carta els **compromisos i estàndards de qualitat** que assumeix l'Ajuntament en la seva prestació i els indicadors establerts per fer-ne el seguiment.

Atès que l'aprovació de les Cartes de Servei de Jocs Escolars de Canovelles, permetrà, d'una banda, vincular les necessitats i expectatives ciutadanes amb els serveis i assolir els estàndards de qualitat fixats, i de l'altra, establir mecanismes per avaluar de manera continua, i millorar, si cal, el seu funcionament.

Atès que l'article 11 de la Llei 29/2010, de l'ús dels mitjans electrònics de Catalunya inclou les Cartes de serveis en els serveis públics de difusió de la informació general del sector





públic i al Portal de Transparència, d'acord amb la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern i el Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació.

Vist l'informe emès pel tècnic especialista del Servei d'Esports amb data de 27 de gener de 2026.

Atès que l'òrgan competent per dur a terme l'aprovació de les Cartes de Serveis és l'Alcalde de la Corporació, d'acord amb l'article 21.1 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local i l'article 53.1 del Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i del règim local de Catalunya.

Vista la proposta de resolució PR/2026/163 de 2 / de febrer / 2026.

D'acord amb els articles 21 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local, i 53 del Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya, aquesta competència correspon a l'alcalde.

RESOLUCIÓ

Primer. APROVAR la Carta de serveis del Servei de Jocs Escolars de Canovelles que s'adjunten com a annex.

Segon. PUBLICAR aquesta resolució al BOPB i al Tauler d'edictes i el contingut íntegre de la Carta de serveis del Servei de Jocs Escolars de Canovelles al Portal de Transparència.

Tercer. DONAR TRASLLAT a l'Àrea de Servei d'Esports i a l'Àrea de comunicació, bon govern i transparència.

Canovelles,
amb data de la signatura electrònica.
L'alcalde,

Prenc raó, per a la seva transcripció al llibre de resolucions als únics efectes de garantir la seva autenticitat i integritat (article 3.2 e del Reial decret 128/2018).
El secretari accidental,

DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT



CARTA SERVEIS JOCS ESCOLARS DE CANOVELLES

Nom del servei	JOCS ESCOLARS DE CANOVELLES
Marc estratègic del Servei	L'objectiu del servei és contribuir en el desenvolupament educatiu, afectiu, cognitiu, físic i motriu del participant a través de l'activitat física.
Breu descripció del Servei	El servei dels Jocs Escolars organitza durant el curs escolar sessions de pràctica esportiva de futbol sala, bàsquet, handbol i atletisme organitzades a partir d'una sessió d'una hora setmanal d'esport escolar a l'escola i una jornada de competició el dissabte.
Web del servei	https://www.canovelles.cat/temes/esports
Legislació aplicable	<p>Llei 3/2008, de l'11 de març, del foment de l'esport i de la seva regulació en l'àmbit escolar.</p> <p>Decret 161/2009, de 22 de setembre, pel qual es regula l'oferta d'activitats fisicoesportives extraescolars a les escoles de Catalunya.</p> <p>Llei de l'Esport de Catalunya (Llei 9/2007, de l'11 d'octubre).</p> <p>Llei 10/1990, de 15 d'octubre, de l'esport.</p>
Relació de les línies de servei que es presten	<ul style="list-style-type: none"> - Sessions d'entrenament setmanal a l'escola de cada alumne/a - Jornades de competició setmanal al Pavelló Tagament. - Organització d'activitats puntuals a cada escola participant. - Organització d'activitats i sortides amb tots els/les participants.
Àrea i unitat responsable	Àrea del Serveis d'Esports (Serveis a les persones)
Equip tècnic	<ul style="list-style-type: none"> - 1 Coordinador tècnic - 2 Tècnic especialistes d'Esports - 1 Tècnic auxiliar d'Esports - 4 Monitors/ores externs d'esport escolar
Altres unitats implicades	<ul style="list-style-type: none"> - Servei d'Educació - AMPAs i Equips directius de les escoles de



	primària de Canovelles
Canals de prestació, adreces i horaris	<p>SAE (Servei d'Esports ajuntament de Canovelles)</p> <p>Presencial: Auditori Can Palots, carrer Barcelona, 8-10, (1r pis). Canovelles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dilluns: d'11 a 13 h, i de 16 a 18:30 h • Dimecres: de 16 a 18.30 h • Dijous: d'11 a 13 h <p>Telefònic: 93 846 51 44</p> <p>Correu electrònic del Servei: sae@canovelles.cat</p> <p>AMPAS Escoles de primària</p> <p>En horari escolar a les escoles de primària:</p> <ul style="list-style-type: none"> - AMPA escola Congost: 93 849 47 44 ampacongost@hotmail.com - AMPA escola Els 4 vents: 93 861 85 49 afa4vents@gmail.com - AMPA escola Jacint Verdaguer: 93 849 20 49 ampajacintverdaguercanovelles@gmail.com - AMPA escola Joan Miró: 93 849 03 62 ampajoanmiro2021@gmail.com
Persones destinatàries	Alumnes de 2n a 6è de primària de les escoles de Canovelles
Com s'ha de sol·licitar el Servei	<p>El servei es sol·licita al inici del curs escolar a través d'una fitxa d'inscripció/autorització que s'entrega a l'AMPA de cada una de les escoles de primària.</p> <p>Amb la inscripció l'alumne té dret a participar en la sessió d'entrenament setmanal i a totes les activitats incloses en el calendari del Jocs Escolars.</p>
Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés)	La inscripció té un cost de 6€, que el participant ha de entregar a l'AMPA de la seva escola en concepte de assegurança d'assistència sanitària.



Cost del Servei	L'ajuntament subvenciona a les AMPA 32.998€ (any 2025) per a l'organització dels Jocs Escolars.
Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació	Es poden presentar consultes i queixes per qualsevol dels Canals. Enquestes de satisfacció
Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Presencial: Servei d'Esports (Auditori can Palots, carrer Barcelona , 8-10 (1r pis) Telefònic: 93 846 51 44 Correu electrònic del Servei: sae@canovelles.cat Telemàtic: seu electrònica de l'ajuntament de Canovelles https://www.canovelles.cat/serveis-i-tramits/queixes-suggeriments-i-propostes
Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions	15 dies hàbils
Drets i deures de les persones usuàries	Teniu dret a: <ul style="list-style-type: none"> - Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. - 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, i obtenir 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.



	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana. <p>Heu de complir amb el deure de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis. - Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries. - 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. - Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa
<p>Compromisos de qualitat i mesures d'esmena en cas d'incompliments</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Garantir que les persones usuàries valorin globalment el servei prestat amb una mitjana de 8 sobre 10. 2. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada del Coordinador/a d'esport escolar que l'ha atès/a amb una mitjana de 7 sobre 10. 3. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada del personal del SAE amb una mitjana de 7 sobre 10. 4. Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat de les instal·lacions esportives amb una mitjana de 7 sobre 10.



	<p>5. Garantir que les persones usuàries valorin la qualitat de les activitats amb una mitjana de 7 sobre 10.</p> <p>Mesures d'esmena en cas d'incompliments: En cas d'incompliment, es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta personalitzada. En tots els casos, es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.</p>
Formes de consulta del seguiment de la carta	Portal de transparència, web municipal, xarxes socials.
Periodicitat de difusió de la carta	Anual.
Data d'entrada en vigor de la carta	Aprovada per decret d'alcaldia en data x.
Data de revisió/actualització	Un cop cada quatre anys des de la seva aprovació.

