

Nom servei	Esports
Presentació	La Secció d'Esports té com a finalitat principal garantir que totes les persones interessades puguin accedir a la pràctica esportiva i a l'activitat física, sense distinció d'edat, gènere o condició física. Per assolir aquest objectiu, es prioritza el suport a la promoció esportiva, entenent-la com el suport als clubs i entitats esportives, a l'esport escolar i a les activitats lúdiques de caràcter esportiu. A més, es considera l'esport com un valor fonamental en dos àmbits: • Com a eina per millorar la salut, la qualitat de vida, la integració social i per promoure un lleure actiu a Castelldefels. • Com a motor econòmic per a la ciutat, potenciant el turisme esportiu i la seva contribució al teixit econòmic local.
Serveis que es presten	Servei de suport a clubs i entitats: L'objectiu d'aquesta secció és col·laborar amb clubs i entitats en la seva tasca de promoció de l'esport, ja sigui des d'un vessant formatiu, competitiu o de foment de l'oci actiu. + informació • Convocatòria anual de subvencions, per tal d'afavorir la promoció d'activitats esportives i la realització d'actes rellevants. + informació • Suport logístic en l'organització d'esdeveniments amb els materials disponibles i col·laboració en la difusió de l'activitat. + informació • Assessorament en qüestions legals, de formació i millora tècnica. + informació Servei d'activitats físiques, programes de salut i d'ús lliure: Aquest servei té com a objectiu facilitar a la ciutadania l'accés als equipaments esportius i als diferents programes de promoció de l'esport: • Programa d'abonats/des o usuaris/àries puntuals per accedir a fer un ús lliure de les piscines i sales de Fitness de les instal·lacions esportives municipals. • Programes esportius. Anualment i coincidint amb el calendari escolar, es proposen una sèrie d'activitats dirigides, aquàtiques i en sala, per tal de donar resposta a la demanda dels diferents segments de la població. • Programes esportius d'estiu adreçats a diferents casals i activitats per als nois i noies de 5 a 15 anys. • Activitats puntuals. Al llarg de l'any es proposen una sèrie d'activitats esportives, de promoció de l'esport; Festa de la bici, Pujada al Castell, etc. + informació

	Servei d'esdeveniments i turisme esportiu: Aquest servei té per objectiu que la ciutadania de Castelldefels compti amb una oferta d'esdeveniments esportius per a tots els públics i interessos durant tot l'any, coexistent amb els esdeveniments en l'àmbit nacional o internacional, populars i competicions d'àmbit local o provincial. Servei de l'esport escolar: Aquest servei té com a objectiu la promoció i el desenvolupament d'activitats i programes esportius entre la població escolar de la ciutat, mitjançant: • L'elaboració del programa anual d'activitats amb la col·laboració dels responsables dels centres educatius per tal de cobrir les necessitats dels centres. • La coordinació de les activitats dels centres i entitats participants en les diferents activitats. • La convocatòria de subvencions per a la promoció esportiva. + informació Servei de comunicació i promoció: Aquest servei té com a objectiu realitzar una difusió adequada de totes les activitats i esdeveniments esportius realitzats a la ciutat de Castelldefels i organitzats per l'Ajuntament o entitats esportives en diferents mitjans.
Responsables del servei	Directora de l'Àrea de Serveis a la Ciutadania i Projectes Estratègics: Ruth Pueyo Gracia Ruth.Pueyo@castelldefels.org Cap de Secció: Albert Garcia Edo Albert.Garcia@castelldefels.org
Com i on s'ha de sol·licitar el servei?	On som? Complex Esportiu Municipal Can Roca Carrer de Castanyer, s/n. 08860 Castelldefels. Telèfon: 93. 664. 10. 54. Atenció presencial: (cita prèvia) Horari d'atenció a l'usuari: • De dilluns a divendres de 8 a 14 h. • De dilluns a divendres de 16 a 20 h. Tancat: 25 i 26 de desembre, 1 i 6 de gener, Dilluns de Pasqua i l'1 de maig. Horari d'administració: • De dilluns a divendres, de 8 a 15 h. Horari d'atenció a les entitats: • Matins: De dilluns a divendres de 9 a 14 h. • Tardes: Dimarts i dijous de 16 a 19 h. Correu electrònic del servei: esports@castelldefels.org

	Accés tramitació i consulta electrònica: Oficina Atenció Ciutadana (OAC) Seu Electrònica Castelldefelsfemesport
Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)	Ordenances fiscals vigents (Annex I.5: Preu públic per a la utilització de les piscines i altres instal·lacions esportives).
Web	www.castelldefelsfemesport.com
Eines de participació	 Castelldefelsfemesport Plataforma Participa 311
Drets i deures de les persones usuàries	Drets generals de la ciutadania: • Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. • Relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament o no i poder modificar-ne el mitjà de comunicació en qualsevol moment. • Ser atès/esa 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/ada amb respecte i ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i completes. • 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 l'autorització de consulta als serveis de Via Oberta. • Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions. • Ser consultat/ada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana. • Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals. Deures generals de la ciutadania: • 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 la prestació d'un servei o les relatives a un procediment. • Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa. • Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.
Compromisos de qualitat	Servei de suport a clubs i entitats: • Assolir en l'enquesta anual de satisfacció de les entitats esportives, una nota mínima de 7 de 10, respecte al servei que els oferim. • Solucionar les incidències i peticions respecte al servei de manteniment de les entitats esportives en un termini no superior a tres dies laborables. • Realitzar dues formacions anuals dintre del Pla de formació actiu per a les entitats esportives. Servei d'activitats físiques, programes de salut i d'ús lliure: • Fer una oferta d'activitats aquàtiques i de salut d'un mínim de 500 places adreçades a diferents tipologies i franges d'edat. • Realitzar activitats totalment accessibles de natació amb nens i nenes amb necessitats específiques de suport educatiu en horari escolar i extraescolar. • Modificar trimestralment l'oferta d'activitats dirigides si la seva demanda és inferior al 20% de les places ofertes. • Donar resposta i atendre amb un màxim de 24 h les queixes sobre neteja. • Fer una enquesta anual de satisfacció dels serveis dels programes d'activitats físiques i aquàtiques amb una qualificació mínima de 7 de 10 respecte al servei que els oferim. • Analitzar els paràmetres d'accés i ús, ingressos, ocupació d'espais o d'altres del CEM Can Roca amb l'objectiu d'assumir el nombre màxim d'usuaris que l'equipament pot admetre. • Fer pública la informació detallada del funcionament de les activitats programades de salut i natació: Principis pedagògics, espais i temperatures, normativa general, característiques de les sessions i objectius generals. Servei d'esdeveniments i turisme esportiu: • Realitzar 5 esdeveniments esportius anuals d'àmbit nacional o internacional amb repercussió social, esportiva i econòmica. • Realitzar 7 esdeveniments esportius d'àmbit local provincial o autonòmic, tornejos esportius amb repercussió esportiva per a la ciutat. • Realitzar 12 esdeveniments esportius populars i participatius anuals.

	Servei de l'esport escolar: • Realitzar anualment 6 jornades amb modalitats esportives diferents, adaptades i inclusives pel col·lectiu d'escolars de l'etapa primària. • Realitzar anualment 4 jornades amb modalitats esportives diferents, adaptades i inclusives pel col·lectiu d'escolars de l'etapa educativa secundària. • Realitzar 3 formacions anuals per a les escoles del municipi durant el curs escolar. • Fomentar l'esport escolar mixt en les etapes de primària amb una representació igualitària entre nens i nenes a totes les activitats. • Implementar valors de joc net, educació i respecte mitjançant la conscienciació i formació d'entrenadors, àrbitres i organitzadors, a l'esport escolar, tant en trobades escolars com en competició reglada. Servei de comunicació i promoció: • Tenir tota la informació de l'àrea d'esport penjada i actualitzada al web. • Fer un mínim de 2 publicacions setmanals a Facebook. • Publicar un mínim de 2 notícies esportives setmanals en el Castell.org.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	Servei de suport a clubs i entitats: • Grau de satisfacció enquesta anual. • Percentatge de resolucions de les incidències i peticions respecte al servei de manteniment de les entitats esportives amb un termini no superior a 3 dies laborables. • Nombre de formacions anuals i nombre de participants. Servei d'activitats físiques, programes de salut i d'ús lliure: • Nombre de cursos amb un mínim de 500 places ofertes entre les diferents tipologies i franges d'edat. • Percentatge de cobertura de places atorgades respecte a les ofertes de tots els cursos. • Nombre d'ofertes de places en tots els cursos. • Nombre de classes substituïdes a conseqüència de no assolir un mínim un 20% d'assistència de les classes ofertes. • Nombre de queixes anuals i temps de resposta. • Grau de satisfacció enquesta anual. • Extreure, analitzar i presentar un informe mensual amb els paràmetres d'accés i ús, ingressos, ocupació d'espais, etc. del CEM Can Roca. Servei d'esdeveniments i turisme esportiu: • Nombre d'esdeveniments anuals d'àmbit nacional o internacional amb repercussió social, esportiva i econòmica. • Nombre d'esdeveniments esportius d'àmbit local provincial o autonòmic, tornejos esportius amb repercussió esportiva per a la ciutat.

	• Nombre d'esdeveniments esportius populars i participatius anuals. • Nombre de participants. Servei de l'esport escolar: • Nombre de centres escolars participants en jornades amb modalitats esportives diferents, adaptades i inclusives pel col·lectiu d'escolars de l'etapa primària. • Nombre de centres escolars participants en jornades amb modalitats esportives diferents, adaptades i inclusives pel col·lectiu d'escolars de l'etapa educativa secundària. Nombre de participants. • Nombre de formacions anuals per a les escoles del municipi durant el curs escolar. Nombre de participants. • Nombre de participació i % de gènere en l'esport escolar en les etapes de primària. • Grau de satisfacció dels àrbitres per valorar la conducta esportiva dels participants. Servei de comunicació i promoció: • Nombre de queixes per manca d'informació. • Nombre de publicacions setmanals a Facebook. • Nombre de publicacions esportives en el Castell.org. Indicadors genèrics • Relació (enumerada i amb data) dels suggeriments i propostes (de la ciutadania i/o internes) i les accions de millora de qualitat i innovació conseqüents implantades al servei (anual). • Relació (enumerada i amb data) de les queixes (de la ciutadania i/o internes) relatives al servei i les accions correctores conseqüents realitzades (anual).
Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, en persona, per escrit, per telèfon o per correu electrònic o a través de la web: Suggeriments, queixes i reclamacions
Termini de resposta	En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies
Legislació aplicable	Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques. Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic. Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals. Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya). Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Estat). Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública.

	Reglament del Consell Municipal de l'Esport i l'Activitat Física Reglament general regulador per a la utilització i autorització d'ús de les instal·lacions esportives municipals Reglament específic d'usuaris del Complex Esportiu Municipal de Can Roca
Cost del servei	Cost efectiu dels serveis
Periodicitat de revisió /actualització de la carta de servei	Les cartes de servei s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tingui lloc alguna de les situacions previstes al <i>Manual de manteniment i actualització de les cartes de servei</i> .
Vinculació als objectius de desenvolupament sostenible (ODS)	   