



## **CARTA DE SERVEIS D'ESPORTS**

### **A) DADES DEL SERVEI**

#### **Denominació**

Servei d'Esports.

#### **Descripció del servei que es presta**

El Servei d'Esports posa a l'abast de la ciutadania de Sant Salvador de Guardiola l'ús de les instal·lacions esportives municipals per a la pràctica esportiva individual i associativa (clubs, associacions de veïns, esplais). Ofereix serveis esportius i recreatius orientats a la formació d'infants i joves, i millora de la condició física orientada a la salut, esbarjo i a la recreació per a persones adultes i gent gran. En aquest sentit, proporciona informació sobre les activitats esportives públiques i privades que es desenvolupen al municipi i participa i col·labora en l'organització de grans esdeveniments i actes esportius.

#### **Canals per accedir al servei**

- **Presencial** al Servei Municipal d'Esports, ubicat a les estàncies de l'ajuntament. Carrer de Dalt, 19 de Sant Salvador de Guardiola
- **Telefònic** al Servei Municipal d'Esports: 938358025 en l'horari d'atenció al públic indicat en l'apartat c) d'aquesta carta
- **Virtuals** Web: <http://www.santsalvadordeguardiola.cat>  
Adreça electrònica: [ssg.esports@diba.cat](mailto:ssg.esports@diba.cat)

#### **Denominació de la unitat prestadora del servei i persones responsables**

Servei d'Esports

Tècnica municipal: Alba Martí

### **B) COMPROMISOS DE QUALITAT**

#### **Drets concrets de les persones usuàries en relació al servei**

1. El servei d'Esports s'assegurarà que les instal·lacions de titularitat municipal permeten la pràctica esportiva en quan a salubritat, neteja, ordre i manteniment, en la mesura que aquestes instal·lacions no siguin compartides amb altres activitats alienes al mateix Servei d'Esports.
2. El Servei d'Esports realitzarà revisions trimestrals de les zones esportives gestionades pel propi ajuntament per comprovar l'estat de les instal·lacions.
3. El Servei d'Esports comunicarà la resolució d'incidències en 72h després de la seva identificació i en farà la avaluació durant els següents 7 dies cam a màxim.



4. El Servei d'Esports repararà les incidències avaluades a les instal·lacions en com a màxim 15 dies si aquestes afecten greument al desenvolupament de l'activitat esportiva.
5. El Servei d'Esports complirà amb els protocols de seguretat d'acord amb la normativa vigent i actualitzarà les seves actuacions d'acord a noves incorporacions a la normativa.
6. Les persones que s'adrecin al Servei d'Esports rebran un tracte amable per part del personal d'atenció al públic.
7. El Servei d'Esports es posarà amb contacte amb la persona que formuli una queixa justificada en un màxim de set dies laborables.
8. L'atenció es farà en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés.

### **Formes de presentació de queixes i suggeriments**

- Instància al registre municipal

### **Indicadors per l'avaluació de la qualitat i la satisfacció**

1. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una manca de salubritat, neteja, ordre o manteniment de les instal·lacions no compartides amb altres activitats alienes al Servei.
2. Nombre de revisions anuals per comprovar l'estat de les instal·lacions esportives.
3. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la ni comunicació d'una resolució d'incidències segons els compromisos de qualitat.
4. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la no reparació d'una averia que afecta greument a la instal·lació esportiva segons els compromisos de qualitat.
5. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a un incompliment de la normativa de seguretat vigent.
6. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una informació incorrecta.
7. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació al tracte rebut pel personal d'atenció.
8. Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació a la manca d'accessibilitat a la informació per alguns dels canals establerts (presencial, telefònic, virtual)

## **C) DE CARÀCTER COMPLEMENTARI**

### **Horaris i llocs d'atenció al públic**

#### **PRESENCIALMENT**

- **Servei Municipal d'Esports**

Carrer de Dalt, 19. Sant Salvador de Guardiola

Dimarts i dijous de 9.00 a 12.00



AJUNTAMENT DE  
SANT SALVADOR DE GUARDIOLA  
(BAGES)

#### TELEFÒNICAMENT

- **Servei Municipal d'Esports**

938358025

#### VIRTUALMENT

- **Servei Municipal d'Esports**

Web: [www.santsalvadordeguardiola.cat](http://www.santsalvadordeguardiola.cat)

Adreça electrònica: [ssg.esports@diba.cat](mailto:ssg.esports@diba.cat)

#### **Altres dades d'interès sobre els serveis prestats, com pot ser referència a la normativa aplicable**

- Reglament de funcionament dels equipaments socioculturals municipals
- Llei 30/92, de procediment administratiu
- Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal

**DILIGÈNCIA:** Aprovada en sessió plenària de 14 de juliol de 2016

En dono fe, a data de la signatura electrònica

La Secretària

Meritxell Carrasco Garcia