

CARTA DE SERVEI D'ESPORTS DE L'AJUNTAMENT D'HOSTALRIC

1. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI / PRESENTACIÓ GENÈRICA DEL SERVEI

- **Breu descripció del servei que es presta.**

L'esport en particular i l'activitat física en general són una de les principals fonts de salut i benestar per a les persones així com un element de cohesió i integració social. L'Ajuntament d'Hostalric té com a objectiu promoure l'activitat física i l'esport, desenvolupar la cultura esportiva i donar assessorament i promoció als clubs esportius, centres d'ensenyament i aficionats i per això posa a disposició de tots ells un seguit d'instal·lacions municipals. Aquesta vocació de servei obliga a un manteniment adequat de les instal·lacions, a una millora constants d'aquestes i a escoltar i atendre noves demandes o necessitats dels usuaris o entitats.

- **A qui es dirigeix?**

A tots els veïns i veïnes d'Hostalric. Als clubs, entitats i associacions esportives de la ciutat. Als centres educatius del municipi.

- **Preu/taxa:**

Només hi ha un preu públic establert a les ordenances per l'accés a la piscina municipal. Les pistes de pàdel al estar incloses en una concessió tenen els preus establerts per l'empresa concessionària.

- **Ordenança reguladora del preu/ taxa (enllaça la versió actualitzada).**

<https://www.seu-e.cat/documents/7738142/15476045/OF30.+PREUS+PUBLICS+PISCINA/b2f5264b-ef9d-462b-b0f7-d73b80a4512d>

- **Tipus de servei**

Camp de futbol
Pavellons 1 i 2
Piscina Municipal
Pistes de pàdel
Rocòdrom

- **Directe**

Excepte les pistes de pàdel la gestió és directe de l'Ajuntament

2. UNITAT RESPONSABLE DEL SERVEI

Regidoria responsable: Esports

- Correu electrònic: aigua@hostalric.cat

Regidor responsable: Eloi Zamorano Coll, ezamorano@hostalric.cat

Responsable de l'àrea: F. Xavier Garcia Valle, aigua@hostalric.cat

Missió i valors de la unitat responsable

1. Difondre l'oferta anual de les activitats esportives dirigides abans de l'1 de setembre de cada any.
2. Dur a terme els treballs de manteniment correctiu en el termini màxim d'un mes i els d'emergència en un termini màxim d'una setmana.

3. Cedir instal·lacions esportives municipals a les entitats esportives locals sempre que es sol·liciti amb tots els requisits i no interfereixi en les activitats programades.
4. Fer una actuació diària de neteja a totes les instal·lacions esportives municipals.
5. Garantir la qualitat de l'aigua de les piscines municipals d'acord als paràmetres que estableix la normativa vigent.
6. Respondre totes les peticions, queixes i suggeriments en la major brevetat possible i pel mateix canal que s'han rebut.
7. Assessorar, prèvia demanda seva, tota la ciutadania i les entitats esportives en relació a la pràctica esportiva en el seu sentit més ampli.
8. Garantir mitjançant els programes de Dipsalut el compliment de la normativa de control de legionel·la a la piscina, pavelló i camp de futbol, així com de la normativa de qualitat de l'aigua de la piscina.

3. TRÀMITS RELACIONATS

Els tràmits per accedir al servei són mitjançant una sol·licitud a la seu electrònica de l'Ajuntament d'Hostalric a l'enllaç <https://www.seu-e.cat/ca/web/hostalric/govern-obert-i-transparencia/serveis-i-tramits/tramits/instancia-generica>

4. NORMATIVA REGULADORA APLICABLE

Article 26 de la LBRL.
Altra normativa general i/o sectorial.
Reglament d'ús de la zona esportiva municipal

5. DRETS I DEURES DELS USUARIS

Drets dels usuaris:

- L'accés a les instal·lacions a tots els esportistes amb llicència federativa.
- L'accés a les instal·lacions de la piscina municipal previ abonament de la taxa corresponent.
- A l'ús de vestidors a la finalització d'una activitat esportiva.

Deures dels usuaris:

- A fer ús de les instal·lacions i serveis de forma adequada.
- A fer un ús adequat dels vestidors i no malbaratar aigua.
- Complir les indicacions i respectar les indicacions de tots els treballadors de la Zona Esportiva Municipal.

6. COMPROMISOS DE QUALITAT AMB INDICADORS D'AVUACIÓ

- Metres quadrats d'espai esportiu per cada 1000 habitants.
- % de practicants regulars menors de 16 anys en espais esportius municipals.
- % de practicants d'entitats esportives sobre el total de la població.
- Practicants que reben ajuts públics per cada 1000 habitants.
- Satisfacció general de les persones usuàries en el complexos esportius.
- Despesa corrent en esports (incloses les concessions) per habitant.
- % despesa corrent en esports (incloses les concessions) sobre total despeses corrents municipals.
- % d'autofinançament per taxes i preus públics.
- % d'autofinançament per aportacions d'altres institucions.
- Despesa en transferències corrents a entitats esportives per habitant.
- Nombre d'entitats esportives del municipi.

7. MECANISMES DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ DE LA CIUTADANIA PER A LA MILLORA DEL SERVEI

- ***Definició dels mecanismes per obtenir informació i orientació en relació amb el servei.***

Ens cal la col·laboració per garantir un bon funcionament dels nostres serveis:

- Comuniqueu-nos qualsevol anomalia que detecteu.
- Feu un bon ús de les instal·lacions esportives d'acord amb les normes d'ús i respecte la resta d'usuaris.
- Formuleu els vostres suggeriments, agraïments i queixes a través dels diversos canals de comunicació.

- ***Canals d'atenció al públic:***

- ***Telefònic:*** 972864011
- ***Virtual:*** <https://www.seu-e.cat/ca/web/hostalric/govern-obert-i-transparencia/serveis-i-tramits/tramits/instancia-generica>
- ***Presencial :*** *Oficines Municipals*
Consergeria Zona d'Esports Municipal

8. MECANISMES DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

Per a facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del Servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- La Bústia de Queixes i Suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible a la seu-e municipal: https://seu-e.cat/ca/web/hostalric/tramits-i-gestions/-/tramits/tramit/1285891?p_auth=0VzGJTrt
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Ofidna d'Assessorament en Matèria de Registre (OAMR), situada al Carrer Raval 45 d'Hostalric.
- App municipal "Hostalric" a l'apartat gestió d'incidències.

En tot cas, els usuaris i les usuàries es poden dirigir presencialment al Servei, trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i/o posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic oac@hostalric.cat.

9. DATA D'ACTUALITZACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada per la Junta de Govern de l'Ajuntament d'Hostalric el dia 18 de desembre de 2023.

El contingut es revisarà i actualitzarà un cop l'any o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable