

# CARTA DE SERVEIS

DEPARTAMENT

D'ESPORTS



Ajuntament  
de Gavà

# Presentació



Raquel Sánchez  
Alcaldessa de Gavà

La satisfacció de les necessitats dels ciutadans de Gavà és la raó de ser del nostre Ajuntament. Però aquesta relació no esdevindrà correcta si l'administració municipal no facilita als ciutadans una informació clara sobre els serveis que s'ofereixen i els requisits necessaris per accedir-hi. Per altra banda, creiem que una administració que vulgui estar realment al servei dels ciutadans ha d'anar més enllà, fent-los avinents els drets que els pertocuen i prenent un seguit de compromisos que garanteixin la prestació d'uns serveis d'acord amb uns estàndards de qualitat.

Aquest és el propòsit de la Carta de Serveis que ha elaborat el Departament d'Esports i que en aquestes pàgines us presentem.

La carta forma part del Pla de Millora de la Qualitat que estem impulsant a tots els serveis municipals i, per tant, s'emmarca en l'objectiu, per a nosaltres fonamental, d'acostar l'administració als ciutadans.

Us animo, doncs, a conèixer i utilitzar, a reclamar i també a valorar, els serveis i els compromisos que hi trobareu.

# D'on neix aquesta carta i quina n'és la finalitat

Aquesta Carta de Serveis és el resultat de l'aplicació del Pla de Millora en el Departament d'Esports dissenyat per garantir la qualitat del servei que prestem i la satisfacció dels nostres clients, que no són altres que els ciutadans de Gavà, amb una doble finalitat:

- Definir uns compromisos amb els quals volem donar resposta a les necessitats i les expectatives dels usuaris del conjunt de serveis i equipaments esportius que posem a disposició de la ciutadania.
- Millorar de forma continuada el nostre servei incorporant un conjunt de canvis adreçats a millorar la informació i a facilitar la relació del Departament amb la ciutadania. En aquest sentit, ens proposem fomentar la participació de la ciutadania mitjançant enquestes a fi de conèixer la valoració sobre els nostres serveis i poder-nos adaptar a les necessitats exposades i al mateix temps prendrem en consideració les queixes i opinions que se'ns facin arribar.

# Què FEM?

## Els serveis que posem a la vostra disposició

El nostre departament treballa per promoure la pràctica d'activitat física saludable entre la ciutadania, com una eina de millora de la salut, les relacions interpersonals, els valors educatius i la formació integral de les persones, amb la voluntat de prestar un servei de qualitat.

Els nostres àmbits d'actuació són els següents:

- 1. Serveis per a la promoció de l'activitat física per a la ciutadania en general**
- 2. Serveis per a la promoció de l'activitat física i esport en edat escolar**
- 3. Serveis de suport a les entitats esportives i esport federat**
- 4. Serveis d'activitat física i salut**

# Què FEM?

## Els serveis que posem a la vostra disposició

### **1. Serveis per a la promoció de l'activitat física per a la ciutadania en general**

Objectiu: Promocionar de l'activitat física i l'esport entès com a pràctica d'oci i salut entre tots els ciutadans, mitjançant programes d'activitat física i de salut amb personal tècnic qualificat en instal·lacions esportives municipals i l'organització d'activitats esportives de la ciutat.

- **Programes i activitats esportives per a abonats i ciutadans a les instal·lacions esportives municipals**

Dissenyar i executar un programa d'activitats i serveis dirigits a crear hàbits saludables i a millorar la qualitat de vida.

- **Activitats i programes de ciutat**

Organitzar i coorganitzar diferents esdeveniments esportius (mitja maratón, triatló, cross, curses, Festa Major, ...).

# Què FEM?

## Els serveis que posem a la vostra disposició

### 2. Serveis per a la promoció de l'activitat física i l'esport en edat escolar

Objectiu: Fomentar l'esport i l'activitat física com a eina essencial de la formació integral de les persones en edat escolar, mitjançant la creació de programes i afavorint un suport a les activitats que facin els centres d'ensenyament.

- Programar i coordinar la realització dels **Jocs Esportius Escolars** en l'àmbit local i comarcal.
- Oferir als centres d'ensenyament de Gavà el **Programa d'Activitats Aquàtiques Educatives** a les piscines municipals.
- Programar activitats dins de la **Guia Educativa** de ciutat amb diferents propostes esportives dirigides als centres escolars de la ciutat en horari lectiu.
- Promocionar l'esport en edat escolar amb un programa anual de **beques i de subvencions**.

# Què FEM?

## Els serveis que posem a la vostra disposició

### 3. Serveis de suport a les entitats esportives i esport federat

Objectiu: Donar suport a les actuacions relacionades amb les activitats esportives regulars de les entitats de la nostra ciutat encaminades a consolidar i millorar el seu nivell esportiu en les millors condicions possibles.

- **Cessió d'ús de les instal·lacions esportives municipals**

Gestionar la distribució d'espais i horaris per tal de dur a terme els entrenaments i la competició que sol·licitin els clubs i entitats de la ciutat que fan esport federat. L'Ajuntament fa una cessió de l'ús de les instal·lacions esportives municipals regulat per un conveni.

- **Subvencions econòmiques**

Presentar anualment una convocatòria de subvencions econòmiques per a la promoció i foment de l'activitat física i promoció de l'esport que permetin estendre els beneficis de l'esport als diferents col·lectius del municipi.

# Què FEM?

## Els serveis que posem a la vostra disposició

### 4. Serveis d'activitat física i salut

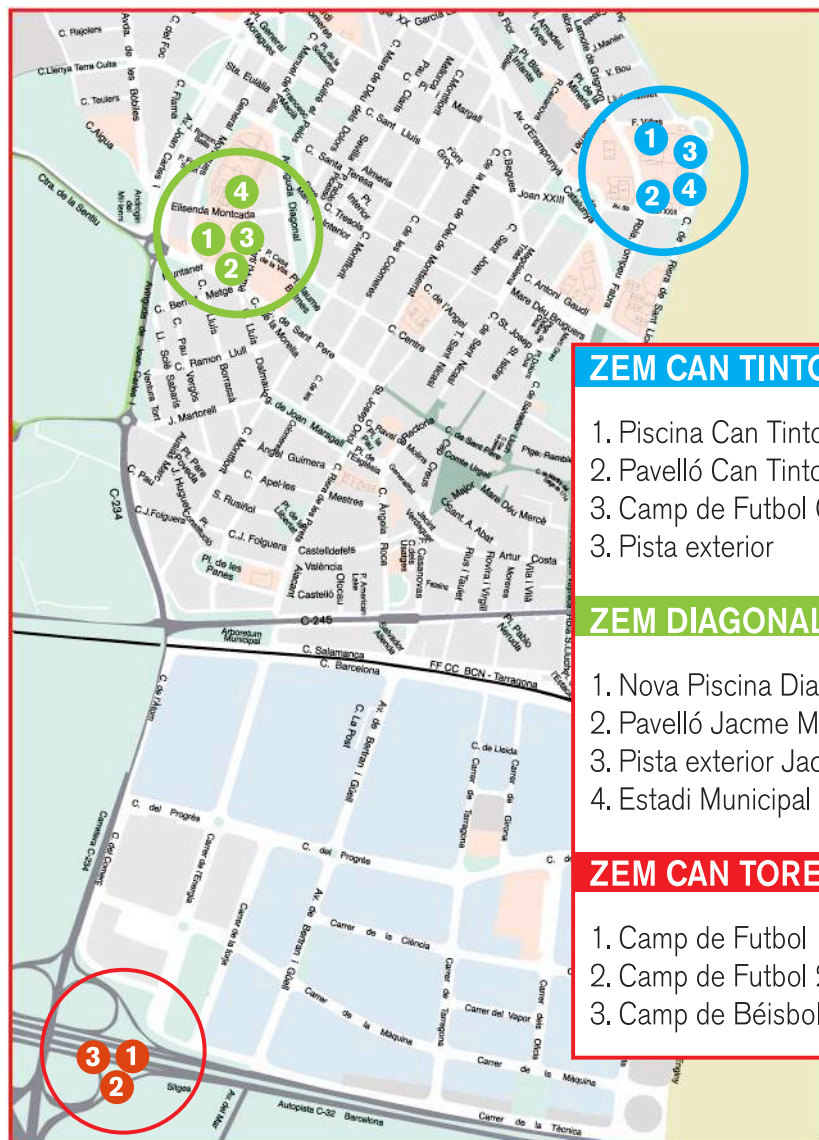
- **Centre de Medicina de l'Esport**, que té com a finalitat valorar l'estat general de la salut, condició física i adaptació cardiocirculatoria a l'esforç, així com descartar lesions que impedeixin la pràctica esportiva.
- Oferir programes i serveis per a la prevenció i/o millora de la salut.
- Subvencionar les revisions a determinats col·lectius de la ciutat.



# On ho FEM?

## Equipaments esportius municipals

Els equipaments esportius municipals principals queden agrupats en zones esportives i estan ubicats geogràficament segons es mostra:



### ZEM CAN TINTORER

1. Piscina Can Tintorer
2. Pavelló Can Tintorer
3. Camp de Futbol Can Tintorer
3. Pista exterior

### ZEM DIAGONAL

1. Nova Piscina Diagonal
2. Pavelló Jacme March
3. Pista exterior Jacme March
4. Estadi Municipal La Bòbila

### ZEM CAN TORELLÓ

1. Camp de Futbol 1
2. Camp de Futbol 2
3. Camp de Béisbol-softbol

# On ho FEM?

## Equipaments esportius municipals

Les instal·lacions esportives municipals tenen principalment un ús per a persones abonades o per a entitats. A continuació s'indica la tipologia d'ús per a cada instal·lació i espai esportiu.

TIPOLOGIA D'ÚS PER A CADA INSTAL·LACIÓ I ESPAI ESPORTIU	Abonats/des	Entitats
<b>ZONA ESPORTIVA CAN TINTORER</b>		
Pavelló	●	●
Pista exterior		●
Piscina	●	●
Sales d'activitats dirigides	●	
Sala fitness	●	●
Camp de futbol		●
Espai complementaris		●
<b>ZONA ESPORTIVA DIAGONAL</b>		
Pavelló	●	●
Pista exterior		●
Piscina	●	●
Sales d'activitats dirigides	●	
Rocòdrom		●
Pista atletisme estadi	●	●
Sala fitness	●	●
Camp de futbol		●
Centre de medicina de l'esport	●	●
<b>ZONA ESPORTIVA CAN TORELLÓ</b>		
Camp de futbol 1		●
Camp de futbol 2		●
Camp de beisbol softbol		●

# On ho FEM?

## Equipaments esportius municipals

Els horaris per a les persones abonades dels equipaments esportius municipals són els següents:

### ZONA ESPORTIVA DIAGONAL

#### **Nova Piscina**

De dilluns a divendres de 7 a 22 hores

Dissabtes de 8.30 a 20 hores

Diumenges de 8.30 a 14 hores

#### ***Fitness muscular i cardiovascular***

De dilluns a divendres de 7.30 a 22 hores

Dissabtes de 8.30 a 20 hores

Diumenges de 8.30 a 14 hores

#### **Estadi**

De dilluns a divendres de 7.30 a 22 hores

Dissabtes de 8.30 a 20 hores

Diumenges de 8.30 a 14 hores

### ZONA ESPORTIVA CAN TINTORER

#### **Piscina Municipal**

De dilluns a divendres: Matins de 8 a 10.30 hores

Migdies de 13 a 15 hores

Tardes de 17 a 21 hores

Dissabtes de 9 a 13.30 hores

Aquests horaris fan referència a les hores d'obertura i tancament dels espais esportius. La instal·lació es tanca 30 minuts després.

Qualsevol canvi en aquests horaris quedaran exposats en els aparells informatius de les instal·lacions.

# Els vostres drets davant de l'administració

Les persones usuàries dels serveis esportius municipals tenen els drets que els reconeixen les normes vigents i, de manera específica, els següents que l'Ajuntament els reconeix:

1. Participar en l'esport activament i com a espectadors, i que el seu criteri sigui tingut en compte de cara a la planificació de les activitats.
2. Tenir accés a la informació sobre els serveis esportius que ofereix l'Ajuntament: centres i activitats, forma d'accés, horaris, condicions, etc.
3. Disposar d'instal·lacions i d'equipaments en bones condicions d'ús.
4. Gaudir del servei que s'hagi contractat, llevat de circumstàncies imprevistes d'impossible resolució.
5. Accessibilitat a les instal·lacions, sense barreres arquitectòniques per a persones amb dificultats per a la mobilitat.
6. Conèixer la identitat del personal que presta els serveis esportius.
7. Rebre els serveis per mitjà de personal amb la qualificació i titulació adequada.
8. Exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició respecte de les seves dades personals.

# Els nostres compromisos de servei

## 1. En general

- 1.1. Us atendrem amb el màxim respecte, cordialitat i confidencialitat.
- 1.2. Us facilitarem informació clara i entenedora sobre qualsevol dels serveis i activitats indicats en aquesta Carta de Serveis tant de forma presencial com telefònica o telemàtica.
- 1.3. Farem accessible des de la pàgina web municipal l'accés a la informació, als impresos, formularis i procediments que siguin necessaris per efectuar els tràmits, reserves, etc.
- 1.4. Tramitarem les queixes i suggeriments rebuts per diferents vies en un termini no superior a 10 dies.

# Els nostres compromisos de servei

## 2. En relació als Serveis per a la promoció de l'activitat física per a la ciutadania

- 2.1. Ens comprometem a elaborar i convocar anualment un programa d'activitats físiques executat per persones titulades amb un programa tècnic adequat dirigit als abonats/des a les instal·lacions esportives municipals i un programa d'activitats obertes a la ciutadania en general i per a totes les edats.
- 2.2. Organitzem i/o col·laborem en el conjunt d'actes esportius de ciutat: Mitja Marató, Triatló, marxes i curses, torneigs, exhibicions, etc.
- 2.3. Promovem actes de promoció de l'esport i de l'activitat física per a la millora de la qualitat de vida.
- 2.4. Fomentem la realització d'activitats esportives a l'entorn natural. Assessorarem sobre la viabilitat i condicions, i, si cal, facilitarem suport logístic i tècnic a les entitats interessades en l'organització d'actes esportius.
- 2.5. Informarem anualment de la programació d'esdeveniments esportius i amb una anticipació d'un mes sobre les característiques i condicions de cada acte esportiu concret.

# Els nostres compromisos de servei

## **3. En relació als Serveis per a la promoció de l'activitat física i esport en edat escolar**

- 3.1. Cada any promourem i coordinarem els Jocs Esportius Escolars de Gavà amb la participació local i comarcal.
- 3.2. Durem a terme un programa de formació esportiva en l'àmbit escolar.
- 3.3. Oferirem a les escoles el Programa d'Activitats Aquàtiques Educatives en horari escolar.
- 3.4. Oferirem activitats incloses dins de la Guia Educativa de Gavà.
- 3.5. Tramitarem, anualment, beques per a la promoció de l'esport en edat escolar.
- 3.6. Oferirem subvencions econòmiques destinades a l'esport en edat escolar dins la convocatòria anual, pública i objectiva de subvencions de l'Ajuntament de Gavà.

# Els nostres compromisos de servei

## **4. En relació als Serveis de suport a les entitats esportives i esport federat**

- 4.1. Farem una convocatòria anual, pública i objectiva de subvencions econòmiques per a entitats de la ciutat que promouen l'esport.
- 4.2. Anualment presentarem un balanç dels resultats obtinguts per cadascuna de les entitats esportives que han estat beneficiàries de les subvencions municipals.
- 4.3. Signarem convenis de col·laboració amb entitats esportives per a l'ús d'espais esportius.
- 4.4. Cedirem l'ús de les instal·lacions a les entitats que ho sol·licitin, d'acord amb les disponibilitats i condicions establertes en cada cas.



# Els nostres compromisos de servei

## **5. En relació als Serveis d'activitat física i salut**

- 5.1. Subvencionarem les revisions medicoesportives a determinats col·lectius de la ciutat.
- 5.2. Vetllarem per mantenir el Centre de Medicina Esportiva amb una atenció personalitzada, amb explicació dels resultats de les proves diagnòstiques i amb prescripció del tipus d'exercici i recuperació o entrenament més convenient.

# En relació a les instal·lacions esportives

1. Ús d'instal·lacions: donarem resposta en un termini màxim de 10 dies hàbils a partir de la recepció de la sol·licitud, sempre que sigui en un període màxim de 3 mesos abans de l'activitat.
2. Totes les instal·lacions tindran a disposició de les persones usuàries la normativa d'ús, que també serà consultable al web municipal.
3. Neteja i desinfecció diària de les instal·lacions d'acord amb la normativa vigent i l'activitat.
4. Tractaments trimestrals de desinsectació i desratització higienicosanitària segons marqui la normativa vigent.
5. Seguiment i control a les piscines de les condicions de l'aigua i ambient segons normativa vigent.
6. Manteniment ordinari: detectarem diàriament mancances i possibles problemes en el funcionament de les instal·lacions i resoldrem les emergències en un període màxim de 24 hores.
7. Manteniment anual: elaborarem i executarem anualment un pla de millora de les diferents instal·lacions esportives municipals.
8. Totes les instal·lacions disposaran d'un pla d'emergències en previsió de possibles situacions de risc i efectuarem simulacres d'evacuació, almenys un cop a l'any.

# La vostra col·laboració

- Responent les enquestes que us farem sobre la qualitat de servei.
- Formulant les propostes, suggeriments i queixes que considereu adients.
- Fent-nos saber, al més aviat possible, els desperfectes i les incidències que detecteu.
- Posant-nos en coneixement qualsevol possible vulneració de la normativa vigent.
- Renovant els vostres abonaments o fent les reserves amb antelació suficient per poder gaudir dels serveis en el moment oportú.
- Utilitzant, sempre que sigui possible, mitjans electrònics (web o correu electrònic) per relacionar-vos amb nosaltres.
- Fent un seguiment dels paràmetres de control per aconseguir un consum responsable.

# La vostra col·laboració

- Que si heu de fer qualsevol tràmit, us assegureu de la documentació que cal presentar, dates en què es pot fer i altres requisits trucant prèviament al telèfon gratuït 900663388 o consultant el web [www.gavaciuat.cat](http://www.gavaciuat.cat).
- Que utilitzeu els formularis establerts per a cada tràmit que podeu trobar al web municipal.
- Que abans de desplaçar-vos a les nostres oficines comproveu si podeu efectuar la gestió per telèfon o correu electrònic. Segur que en molts supòsits guanyareu temps i us estalviareu molèsties.
- Que feu els pagaments de les taxes corresponents a l'abonament, passi o altres autoritzacions que hàgiu sol·licitat dintre dels períodes fixats.
- Que respecteu la normativa d'ús de les instal·lacions esportives i les instruccions del personal municipal.
- Que utilitzeu adequadament el material i els equipaments esportius tot col·laborant en la conservació dels mateixos.
- Que tracteu amb respecte i consideració el personal municipal que presta els serveis.
- Que feu un consum responsable dels recursos energètics.

# Normativa bàsica aplicable

## En matèria d'esports per a les administracions municipals:

- Constitució Espanyola, de 27 de desembre de 1978 (art. 43, 3).
- Estatut d'Autonomia de Catalunya, aprovat per la Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol. Disposicions sobre règim local (títol II, capítols VI i VII, arts. 83-93 i 94; títol VI, capítol III, arts. 217-221).
- Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local (art. primer, vuitè).
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local (art. 25).
- Reial decret legislatiu 781/1986, de 18 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de les disposicions legals vigents en matèria de règim local.
- Llei municipal i de règim local de Catalunya (Text refós – Decret legislatiu 22003, de 28 d'abril), pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya).
- Llei 8/1988, de 7 d'abril, de l'esport a Catalunya (art. 39).

# Unitat responsable de la carta

**Departament d'Esports**  
**Àrea de Serveis a la Persona**  
**Ajuntament de Gavà**  
**Regidoria de Cultura i Esports**

- Periòdicament procedirem a avaluar mitjançant enquestes la satisfacció de la ciutadania en relació als serveis i l'atenció prestada pel personal del Departament.
- Anualment donarem compte del grau de compliment dels compromisos establerts en aquesta Carta de Serveis i dels indicadors establerts.
- Les queixes i suggeriments que ens feu arribar es tindran en compte per a la millora del servei i la revisió dels compromisos d'aquesta Carta de Serveis.

# Dades de contacte

## **Departament d'Esports**

Consultes amb el personal del Departament d'Esports.  
Plaça de Jaume Balmes, s/n, planta 2  
CP 08850 Gavà

### **Horari d'atenció telefònica i presencial:**

- Matins: de dilluns a divendres, de 9.30 a 14 h
- Tardes: dimarts i dijous, de 16.30 a 18.30 h

**Telèfon:** 93 263 91 36

**Adreça electrònica:** [esports@gava.cat](mailto:esports@gava.cat)

## **OAC de l'Ajuntament**

Consultes de tipus general, presentació i registre de documents.

Plaça de Jaume Balmes, s/n, planta baixa  
CP 08850 Gavà

### **Horari d'atenció telefònica i presencial:**

- Dilluns, dimecres i divendres, de 9 a 14.30 h
- Dimarts i dijous, de 9 a 19 h

**Telèfon:** 900 66 33 88

**Fax:** 93 263 91 78

**Adreça electrònica:** [ajuntament@gava.cat](mailto:ajuntament@gava.cat)

# Dades de contacte

Altres punts d'atenció:

## **Nova Piscina**

Carrer de Sant Pere, 118. Telèfon 93 633 35 40

### **Horari d'atenció telefònica i presencial:**

- De dilluns a divendres, de 8 a 21 h
- Dissabtes, de 8.30 a 20 h
- Diumenges, de 8.30 a 14 h

## **Piscina de Can Tintorer**

Rambla de Pompeu Fabra, 144-152. Telèfon 93 638 02 49

### **Horari d'atenció telefònica i presencial:**

- De dilluns a divendres, de 8 a 21 h
- Dissabtes, de 9 a 13.30 h