

CARTA DE SERVEIS

ESPORTS

2020



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Índex

1. Identificació	5
2. Missió i Valors	5
3. Serveis	6
4. Compromisos de qualitat	16
5. Compensacions en cas d'incompliment	17
6. Canals de Participació	18
7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments	18
8. Normativa	19
9. Drets i responsabilitats de la ciutadania	19
10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes	20

1. Identificació

Nom del servei	Departament d'Esports
Adscripció dins l'organigrama municipal	Direcció de Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació
Equip responsable	Francesc Sánchez Travería, cap del Departament d'Esports José Velasco Martínez, director Cultura, Esports, Solidaritat i Cooperació
Adreça	Plaça Manent, s/n 08921 Santa Coloma de Gramenet
Horari presencial	Presencial de 9,30 a 13,30 h, de dilluns a dijous.
Telèfon	-Informació general del Departament: 93 462 40 86, amb horari de 9,30 a 13,30 h, de dilluns a divendres. -Cal demanar citar prèvia al telèfon 93 462 40 90, per concertar visites, reunions, assessoraments, etc.
Web	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/esports/
Adreces electròniques	-Informació dels diferents programes esportius, formació, subvencions, i imatge i comunicació : programesesports@gramenet.cat -Informació d'actes esportius, horaris, i reserves d'instal·lacions: activitatesports@gramenet.cat -Informació general: esports@gramenet.cat

2. Missió i Valors

És missió del Departament d'Esports de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet:

- oferir una ampla i variada oferta d'instal·lacions esportives accessible a les entitats, col·lectius, esportistes i ciutadania en general per a la pràctica de l'esport i l'activitat física.
- donar suport a les entitats i col·lectius de la ciutat per a la millora de la qualitat en els seus programes esportius.

- donar suport a les activitats esportives puntuals d'interès ciutadà que s'organitzen al municipi.
- organitzar programes d'activitats físiques per a col·lectius específics.
- fomentar campanyes de promoció de l'activitat física, d'hàbits saludables i de la transmissió de valors positius.

Els valors que guien la gestió del Departament són el servei públic, la proximitat en la gestió, l'efectivitat, la coordinació, la promoció de la salut i els hàbits de vida saludable, la solidaritat, la convivència, el civisme i altres principis del bon govern.

La relació directa i propera amb les entitats, tot acompanyant-los en el bon desenvolupament de les seves activitats, és una altra de les característiques del servei. És per això, que el Departament d'Esports vol que aquesta Carta de Serveis sigui un compromís ferm de millora contínua i de gestió de qualitat en tot allò relacionat amb les activitats físiques, esportives i formatives que s'organitzen a la nostra ciutat.

3. Serveis

3.1 Xarxa d'equipaments esportius municipals gestionats pel departament d'esports

Facilitar l'accés a la pràctica esportiva en condicions adequades posant a l'abast de la població una xarxa d'instal·lacions esportives públiques que donin servei al major nombre de població i modalitats esportives. Promocionar l'activitat física i l'esport com a pràctica saludable i d'oci entre la ciutadania, mitjançant l'oferta d'instal·lacions esportives de gestió directa o indirecta.

- Reserves d'horaris per a la temporada per entrenaments i competicions oficials.
- Reserves per a l'organització d'activitats esportives puntuals.
- Cessió en condicions especials d'instal·lacions esportives per al desenvolupament de programes educatius oficials.
- Lloguer d'instal·lacions esportives d'altres municipis per a facilitar i garantir la pràctica esportiva de modalitats que no disposen d'instal·lacions adequades en la nostra ciutat.
- Cessió d'espais esportius municipals per a la realització d'activitats educatives.
- Cessió dels espais esportius municipals per a la realització d'activitats no esportives d'interès ciutadà.

Destinatari/àries: Qualsevol ciutadà o ciutadana, institució pública o privada, entitats ciutadanes o col·lectius no formals.

Com sol·licitar el servei: Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)
Plaça de la Vila, 1
08921 Santa Coloma de Gramenet
Cita prèvia:
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

És recomanable l'assessorament i consulta prèvia al Departament d'Esports a través de qualsevol dels canals de contacte: presencial, telefònic o virtual.

- Convenis amb centres d'ensenyament secundari de la ciutat per poder disposar de més pistes i instal·lacions esportives.

Destinatari/àries:	Instituts d'Educació Secundària (IES) de la ciutat.
Com sol·licitar el servei:	Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC) Plaça de la Vila, 1 08921 Santa Coloma de Gramenet Cita prèvia: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ És recomanable l'assessorament i consulta prèvia al Departament d'Esports a través de qualsevol dels canals de contacte: presencial, telefònic o virtual.

3.2 Accés a la practica esportiva en complexos esportius

Els quatre complexos esportius de la ciutat són centres municipals que donen servei esportiu a totes les persones de totes les franges d'edat i de forma ininterrompuda durant 15 hores diàries i gairebé 360 dies a l'any. Estan ubicats geogràficament en diferents punts de la ciutat amb l'objectiu que cada persona tingui un a prop del seu domicili i pugui gaudir de la pràctica de l'activitat física en les seves hores de lleure. Es pot fer practica esportiva puntual, individual o col·lectiva en funció dels serveis i dirigida segons el programa de cada un dels complexos esportius. També poden accedir col·lectius ciutadans o entitats en funció de la disponibilitat d'espais i horaris.

Destinatari/àries:	Qualsevol ciutadà o ciutadana, institució pública o privada, entitats ciutadanes o col·lectius no formals.
Com sol·licitar el servei:	Complexos esportius de Torribera, Can Zam, Fondo i CER Raval i cal adreçar-se directament al centre on es vol fer l'activitat. Veure l'apartat 3.10

3.3 Servei d'assessorament tècnic personalitzat a les entitats del municipi

L'objectiu és informar, assessorar i acompanyar en els processos de creació, gestió i millora de la qualitat de les entitats esportives. Aquest assessorament o formació es fa a demanda dels/ de les interessats/des o bé a iniciativa del Departament en funció de les necessitats detectades. Es pretén donar eines i suport a les entitats esportives formals o no formals i a l'esport federat per adaptar-se a les noves normatives en matèria legal, econòmica i esportiva.

- Xerrades informatives especialitzades.
- Consulta i assessorament directe amb els tècnics esportius del Departament.

- Accés a suport d'assessorament especialitzat extern.

Destinatari/àries: Qualsevol ciutadà o ciutadana, institució pública o privada, entitats ciutadanes o col·lectius no formals.

Com sol·licitar el servei: Directament al Departament d'Esports a través de qualsevol dels canals de contacte: presencial, telefònic o virtual (veure apartat 1).

3.4 Serveis per a la promoció de l'activitat física i esport en edat escolar

Els objectius són recolzar i fomentar l'activitat física com a eina curricular en el marc de la formació global de la població en edat escolar, amb especial atenció a l'accés de les persones en risc d'exclusió social. Col·laborar amb els centres d'educació de la ciutat, les entitats esportives i el Consell Esportiu del Barcelonès Nord en el disseny de programes i activitats en el marc del Programa d'Activitats Educatives Complementàries al Currículum (PAECC).

- Programa d'activitats del Consell Esportiu del Barcelonès Nord. Organització d'activitats i competicions esportives escolars i de lleure a la Comarca del Barcelonès Nord.

Destinatari/àries: Qualsevol ciutadà o ciutadana, institució pública o privada, entitats ciutadanes o col·lectius no formals.

Com sol·licitar el servei: Consell Esportiu del Barcelonès Nord cal adreçar-se a Plaça de la Vila, 1 (ajuntament) de Sant Adrià del Besòs.

- Activitats Aquàtiques Educatives a les piscines municipals. En els complexos esportius es reserven hores i espais de les piscines per a la realització de cursos per l'ensenyament de la natació i la familiarització amb el medi aquàtic, tant en horari lectiu com per a grups en horari extraescolar.

Destinatari/àries: Qualsevol centre educatiu, AMPAS i entitats.

Com sol·licitar el servei: En els complexos esportius de Torribera, Can Zam, Fondo i CER Raval i cal adreçar-se directament al centre en el que es vol fer l'activitat. Veure punt 3.10

- Activitats Esportives per a escolars en el marc del Pla d'Activitats Educatives Complementàries al Currículum (PAECC).

Destinatari/àries: Aquest programa està adreçat a les entitats que vulguin promoure programes d'iniciació i promoció esportiva dins de l'horari lectiu i escoles o instituts de la ciutat.

Com sol·licitar el servei: Directament al Departament d'Esports a través de qualsevol dels canals de contacte: presencial, telefònic o virtual (veure apartat 1).

- **Lluita contra l'exclusió a l'àmbit de l'esport:** Promoció de l'esport en edat escolar mitjançant un programa de beques, per a nens i nenes, en situació de vulnerabilitat social. Es gestiona des dels Serveis Socials de l'Ajuntament.

Destinatari/àries: Nens i nenes vinculats/ades als Serveis Socials.

Com sol·licitar el servei: A través dels Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS)

- EBAS districte 1 (Centre i Can Mariner) i districte 2 (Llatí, Riera Alta i Cementiri Vell)
Rambla del Fondo, 13
Tel. 933 924 046
ebas1-2@gramenet.cat
 - EBAS districte 6 (Fondo)
Bruc 21
Tel. 934 624 085
ebas6@gramenet.cat
 - EBAS districte 3 (Singuerlín, Oliveres, Can Franquesa, Guinardera, Serra de Marina i Can Calvet)
Av Puig Castellar 16
Tel. 933 911 311
ebas3@gramenet.cat
 - EBAS districte 4 (Riu Nord i Riu Sud)
Llorenç Serra 50, local 3.
Tel.934 624 088
ebas4@gramenet.cat
 - EBAS districte 5 (Raval, Santa Rosa i Safaretjos)
Av Generalitat 112.
Tel. 934 624 068
ebas5@gramenet.cat
- **Casals esportius en col·laboració amb les entitats esportives organitzadores.** Aquests casals esportius els organitzen les entitats esportives i van adreçats a menors de 18 anys i en períodes no lectius.

Destinatari/àries:	Joves menors de 18 anys segons l'oferta
Com sol·licitar el servei:	En el cas del campus (casals esportius) les inscripcions seran on determini cada entitat organitzadora i es farà difusió un cop obertes les inscripcions.

3.5 Programa d'activitats físiques per a la gent gran

Acostar els cursos d'activitats físiques adreçades a la Gent Gran del nostre municipi (majors de 60 anys) a cada districte amb un horari i preu que faciliti la pràctica esportiva regular d'aquest col·lectiu de la nostra ciutat.

- Cursos d'activitats físiques per a Gent Gran.
- Caminades pel medi natural.
- Activitats puntuals i xerrades formatives adreçades a la Gent Gran per tal de promoure hàbits de vida saludable, seguretat i altres que afavoreixin una millor qualitat de vida.

Destinatari/àries:	Qualsevol ciutadà o ciutadana major de 60 anys.
Com sol·licitar el servei:	Departament d'Esports, segons els diferents canals de contacte de l'apartat 1.

3.6 Serveis de suport a les entitats esportives i a l'esport federat

Servei continuat i puntual de suport a la pràctica esportiva regular que s'organitza en el nostre municipi per mitjà de diverses accions i programes.

- Convocatòria anual de subvencions per programes esportius.

Destinatari/àries:	Qualsevol entitat ciutadana
Com sol·licitar el servei:	Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana Plaça de la Vila, 1 08921 Santa Coloma de Gramenet Cita prèvia: https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/ És recomanable l'assessorament i consulta prèvia al Departament d'Esports a través de qualsevol dels canals de contacte: presencial, telefònic o virtual.

- Accions i col·laboracions de suport puntuals per a la bona marxa de la modalitat esportiva o competició. En funció de la demanda o de les necessitats detectades aquestes accions poden estar orientades a l'adaptació de les instal·lacions, cerca de nous espais per competir o realitzar activitats, adaptar horaris especials d'apertura de les instal·lacions, suport a accions puntuals de difusió, assessorament, acompanyament davant d'altres institucions públiques o privades, estudis per encabir noves modalitats esportives per mitjà de reformes o adaptació d'espais de la ciutat, etc.

Destinataris/àries: Qualsevol ciutadà o ciutadana, institució pública o privada, entitats ciutadanes o col·lectius no formals.

Com sol·licitar el servei: Directament al Departament d'Esports a través de qualsevol dels canals de contacte: presencial, telefònic o virtual (veure apartat 1).

- Convenis de col·laboració per fomentar la pràctica de l'esport d'alt nivell.

Destinataris/àries: Entitats esportives locals d'alt nivell.

Com sol·licitar el servei: Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana
Plaça de la Vila, 1
08921 Santa Coloma de Gramenet
Cita prèvia:
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

És recomanable l'assessorament i consulta prèvia al Departament d'Esports a través de qualsevol dels canals de contacte: presencial, telefònic o virtual.

3.7 Suport a grans esdeveniments i recolzament d'activitats esportives de ciutat

Diverses accions destinades a establir els mecanismes de suport tècnic, econòmic i d'infraestructures destinats al correcte desenvolupament dels actes i activitats puntuals organitzades per les entitats esportives i els col·lectius no formals de la ciutat.

- Convocatòria anual de subvencions per a activitats esportives. Programa de suport a actes puntuals esportius. Sempre dins de la convocatòria anual que s'obre en el darrer trimestre de l'any en curs.

Destinataris/àries: Qualsevol entitat ciutadana

Com sol·licitar el servei: Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana
Plaça de la Vila, 1 08921 Santa Coloma de Gramenet
Cita prèvia: 934624090 o al web municipal.

És recomanable l'assessorament i consulta prèvia al Departament d'Esports a través de qualsevol dels canals de contacte: presencial, telefònic o virtual.

- Préstec de material, suport tècnic i altres col·laboracions destinades a la millora de la qualitat i una major seguretat de l'esdeveniment. A demanda de les entitats organitzadores.
- Col·laboració en bens i serveis i/o econòmics mitjançant convenis. A demanda de les entitats esportives i quan l'esdeveniment és de rellevant interès municipal.
- Recolzament en tasques de difusió i comunicació. Assessorar, facilitar o ajudar en la difusió de les activitats organitzades per les entitats esportives locals.
- Facilitar la pràctica de l'esport en espais naturals (Serralada de Marina, Riu Besòs i Espais Verds Urbans) avaluant la compatibilitat amb la protecció del medi ambient en col·laboració amb les entitats i col·lectius ciutadans. Gestió de les peticions per tal de garantir la realització d'activitats en el medi natural i espais verds de la ciutat fent l'avaluació prèvia per compatibilitzar l'activitat esportiva a l'espai natural i facilitar la gestió de les corresponents autoritzacions.

Destinatari/àries: Qualsevol ciutadà o ciutadana, institució pública o privada, entitats ciutadanes o col·lectius no formals.

Com sol·licitar el servei: Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana
Plaça de la Vila, 1
08921 Santa Coloma de Gramenet
Cita prèvia:
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>
És recomanable l'assessorament i consulta prèvia al Departament d'Esports a través de qualsevol dels canals de contacte: presencial, telefònic o virtual.

3.8 Programes de formació dirigits a les entitats ciutadanes, col·lectius i esportistes a títol individual

Oferta formativa basada en seminaris, tallers, assessoraments i xerrades adreçades a les entitats, col·lectius i esportistes en general, a títol individual, sobre les normatives en matèria de responsabilitat i seguretat jurídica, subvencions i la seva justificació així com en matèria de salut i activitat física.

- Formació tècnica, jurídica i administrativa adreçada a les entitats ciutadanes, col·lectius i esportistes individuals.
- Formació per a tècnics i personal administratiu en l'àmbit de l'esport (en col·laboració amb la Diputació de Barcelona)

Destinatari/àries: Qualsevol ciutadà o ciutadana, institució pública o

privada, entitats ciutadanes o col·lectius no formals.

Com sol·licitar el servei:

Directament al Departament d'Esports a través de qualsevol dels canals de contacte: presencial, telefònic o virtual (veure apartat 1).

3.9 Reconeixement a la trajectòria esportiva individual i col·lectiva de les entitats i esportistes del municipi

L'objectiu és reconèixer en dos actes públics l'èxit i l'esforç durant la temporada esportiva de les entitats, els centres educatius locals, els col·lectius no formals i les persones a títol individual i incentivar, mitjançant aquest reconeixement, la continuïtat i la cultura de l'esforç per a la pràctica esportiva.

- Premis Anuals a la Gala de l'Esport que es lliuren el primer trimestre de l'any. Aquests premis en les seves diferents modalitats són atorgats per un jurat en funció d'unes bases que marquen uns criteris i categories i a proposta de les entitats esportives de l'any anterior.
- Acte de reconeixement a l'Esport Colomenc de Base que es lliuren en finalitzar la temporada. Aquests es fan a les entitats i esportistes locals que han aconseguit resultats rellevants a nivell esportiu en les seves respectives competicions durant la temporada que ha finalitzat.

Destinatari/àries:

Qualsevol ciutadà o ciutadana, institució pública o privada, entitats ciutadanes o col·lectius no formals.

Com sol·licitar el servei:

Departament d'Esports, segons els diferents canals de contacte que figuren a l'apartat 1.

3.10 Xarxa municipal d'instal·lacions esportives.

a) Pavelló del Raval:

3 pistes de joc transversals amb una superfície de parquet. Esports: futbol sala, bàsquet, voleibol, gimnàstica de manteniment i educació física per a escoles. Graderia per a 276 espectadors.

Adreça: carrer de la Ginesta, s/n (Parc Els Pins) Tel.: 93 386 61 62

b) Pavelló de La Bastida:

3 pistes de joc transversals amb una superfície sintètica. Esports: futbol sala, bàsquet, voleibol, gimnàstica de manteniment i educació física per a escoles. Graderia per a 660 espectadors

Adreça: carrer de Prat de la Riba, s/n Tel.: 93 39 273 55

c) Pavelló Nou (tancant per reformes del mes de febrer de 2019 al mes d'agost de 2020)

1 pista de joc amb superfície de parquet. Esports: futbol sala, bàsquet, patinatge artístic, balls de saló, gimnàstica de manteniment i aeròbic i educació física per a escoles. Graderia per a 1250 espectadors.

Gimnàs

Sala Polivalent

Sala premsa

Adreça: carrer de Mossèn Jacint Verdaguer, 22-24 Tel.: 93 386 08 38

d) Pavelló Joan del Moral

2 pistes de joc transversals amb una superfície de parquet. Esports de sala: bàsquet i voleibol, gimnàstica de manteniment i educació física per a escoles. Graderia per a 152 espectadors.

Adreça: carrer de Washington amb Cristòfol Colom Tel.: 93 392 12 35

e) Frontó Municipal

1 pista de ciment. Graderia per a 70 espectadors.

Adreça: avinguda de la Generalitat, 94

f) Nou Camp Municipal de futbol

1 camp amb una superfície de 100x62 de gespa artificial. Graderia per a 2.000 espectadors.

Gimnàs

Adreça: avinguda de la Generalitat s/n

g) Camp Esportiu d'Oliveres

Camp de futbol i rugbi: 1 camp de futbol amb una superfície de 105x63 de gespa artificial. Graderia per a 100 espectadors.

Adreça: passatge Tarragona, 2

h) Gimnàs Municipal Can Zam (Edifici adjunt Escola d'idiomes)

Gimnàstica artística.

Adreça: carretera de la Font de l'Alzina, s/n

i) Camp de futbol Can Zam 1

1 camp de futbol amb una superfície de 105x63 de gespa artificial. Graderia de 270 espectadors.

Tel.: 93 468 08 51

Adreça: avinguda de l'Anselm de Riu, 15

j) Camp de futbol Can Zam 2

1 camp de futbol amb una superfície de 105x63 de gespa artificial. Graderia de 270 espectadors.

Adreça: avinguda de l'Anselm de Riu, 15
Tel. 93/ 392 27 45

k) Complex Esportiu de Can Zam

Piscines exteriors de Can Zam: una piscina descoberta d'estiu de tipus recreativa, una piscina descoberta de 25 m.

4 Pistes de pàdel

Una piscina coberta de 25 m. i una d'iniciació cobertes, gimnàs amb sales cardiovasculars, fitness, aeròbic, jacuzzi, banys de vapor, gimnàstica de manteniment etc.

Adreça: carrer de Víctor Hugo, s/n Piscines Municipals de Can Zam.

Tel.: 93 468 26 90

l) Camp d'Atletisme Antonio Amorós:

Pista amb 8 carrers de tartan. Grada per a 300 persones. Edifici de vestidors, sala d'activitats-musculació i espais complementaris (farmaciola, magatzem, consergeria, sala reunió, equipaments tècnics)

Adreça: avinguda de la Pallaresa, 99

Tel.: 93 391 45 56

m) Pistes poliesportives Nou Oliveres

Pista poliesportiva superior: 1 pista de joc amb una superfície de ciment. Esports: Futbol sala i bàsquet. Sense graderia

Sala polivalent.

Adreça: carrer d'Enric Morera amb carrer Lluís Millet, s/n

n) Pistes Poliesportives Prat de la Riba

2 pistes longitudinals de futbol sala (una coberta) 40x20

2 pistes longitudinals de bàsquet (una coberta)

6 pistes transversals de bàsquet (3 cobertes i 3 descobertes)

Instal·lacions tècniques/gimnàs 47,62 m²

Sala entitats 36,45 m²

Magatzem neteja 6,04 m²

WC general 4'90+4,51+4,29 m²

Infermeria 17,07 m²

3 vestidors col·lectius i serveis 67,83+44,08+44,08 m²

3 vestidors de grup 44,08 m²

2 vestidors tècnics-àrbitres 12,75+10,12 m²

Adreça: carrer de Prat de la Riba, s/n

o) Complex esportiu de Torribera

Piscina descoberta d'estiu de 25 m.

Pistes de futbol-sala: 2 pistes de joc de gespa artificial. Sense graderia.

Pistes de tennis: 4 pistes de joc amb una superfície de greenset. Graderia per 150 espectadors.

Frontó: 1 pista de joc amb superfície de ciment. Sense graderia.
Pàdel: 4 pistes amb gespa artificial.
Zona de tir amb arc.
Adreça: carrer Castella, s/n
Tel.: 93 392 63 04

p) Centre Esportiu Raval

Piscina coberta de 25 m., piscina d'iniciació i activitats, gimnàs amb sales cardiovasculars, fitnes, aeròbic, jacuzzi, banys de vapor, gimnàstica de manteniment etc.
Adreça: carrer de Sant Jordi, 14-28
Tel.: 93 466 82 79

q) Complex Esportiu Municipal Rambla-Fondo (4000 m² aprox.)

Una piscina de 25 m., piscina d'iniciació i activitats coberta, gimnàs amb sales cardiovasculars, fitnes, aeròbic, jacuzzi, banys de vapor, sauna, gimnàstica de manteniment etc.
Adreça: plaça de la Mediterrània
Tel.: 93 468 55 28

r) Pistes de botxes

Club Petanca Santa Coloma: carrer de Víctor Hugo, s/n
Club Petanca Can Mariner: passeig de Sant Jordi, s/n
Club Petanca Arrabal: carrer de Monturiol, 35
Club Petanca Oliveres: carretera de la Font de l'Alzina, s/n
Club Petanca Can Calvet: carrer de Calvet, 2
Club Petanca Riera Alta: carrer Alps, 47
Club Petanca Guinardera: carrer Milton, 28-30

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p>Atendre en un màxim de 5 dies el 100% de les peticions d'assessorament tècnic.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017. 	95%	*	*
2	<p>Facilitar l'accés a la xarxa municipal d'instal·lacions esportives al 90% de les entitats, col·lectius i persones que ho sol·liciten.</p>	97%	*	*

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017. 			
3	<p>Atendre favorablement les peticions d'accés al programa d'activitats físiques de gent gran, en el 90% dels casos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017. 	98%	*	*
4	<p>Col·laborar amb el 90% de les entitats i col·lectius en la millora de la qualitat de les seves activitats esportives, en funció de la seva demanda i necessitats.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017. 	91%	*	*
5	<p>Derivar als serveis corresponents, en un màxim de 48 hores, el 90% de les notificacions d'incidències relacionades amb el manteniment, neteja i control de plagues.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017. 	94%	*	*
6	<p>Realitzar enquestes de satisfacció, adreçades a la gent gran, a partir del curs 2018/2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017. 	Si	*	*
7	<p>Fomentar els valors de l'esport com a mínim amb 1 campanya de sensibilització.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 6 de novembre de 2017. 	1	*	*

■ Complert
 ■ Incomplert
 ■ No avaluat
 * El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.

- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la repetició d'aquest.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de Participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggeriments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant la Bústia de Queixes i Suggeriments.
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana i Govern Obert del 2015.
- Escrits dirigits a l'adreça del servei.
- Mitjançant les xarxes socials <http://www.gramenet.cat/scinfo/xarxes-socials/>, o bé facebook "Esport de Santa Coloma"

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

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 al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 462 40 90 o al través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/es poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgen a través del correu electrònic.

8. Normativa

- Reglament Orgànic Municipal.
- Reglament municipal de Participació ciutadana i Govern Obert, de 2 d'abril de 2015.
- Decret Legislatiu 1/2000, de 31 de juliol, pel qual s'aprova el Text únic de la Llei de l'esport.
- Decret 95/2005, de 31 de maig, pel qual s'aprova el Pla director d'instal·lacions i equipaments esportius de Catalunya.
- Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvencions.
- Ordenança general de Subvencions de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.
- Normativa sectorial sobre la violència a l'àmbit de l'esport estatal i catalana.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1. Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

9.2. Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana i govern obert.
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als

tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal 2) Període d'informació pública 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels servei.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

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

El/la cap del departament d'Esports serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
3a Fase	Ple 6/11/2017 BOPB 29/11/2017	BOPB 20/03/2018



Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOCG 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables i serveis -Eliminació de correus personals	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/20149 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Informació complementària a **www.gramenet.cat**