



# **CARTA DE SERVEIS**



## **PRESENTACIÓ**

Aquesta CARTA de SERVEIS, que es fonamenta legalment en el *Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio*, neix amb la voluntat de ser **un document que informe al ciutadans de Tortosa sobre els serveis que té encomanats TORTOSASPORT, sobre els seus compromisos de qualitat en la prestació d'aquests serveis i dels drets dels usuaris en relació amb aquests.**

Una carta de serveis és un document que descriu el tipus de servei que ofereix una determinada administració, empresa pública o qualsevol altra de les entitats subjectes al dret administratiu.

El document tipifica aquests serveis de forma explícita i, en alguns casos, en quantifica el seu cost.

La carta de serveis es considera una eina de gestió de qualitat implementada pel govern de que depèn aquella entitat pública i suposa un acord entre l'administració i el ciutadà, amb l'objectiu de satisfer una necessitat d'aquest, entès com a usuari- client.

La Generalitat de Catalunya ha fet seu l'esperit d'aquest Real Decreto i ha elaborat (any 2008) una Guia de Cartes de Serveis, dintre de la seva sèrie de publicacions Eines de Gestió Pública, en la qual es basa aquest document.

Tortosa, 16 de març de 2016

## ÍNDEX

**01.- TORTOSASPORT: Quí som.**

**02.- OFERTA DE SERVEIS.**

02.1.- Activitats Aquàtiques per a ADULTS

02.2.- Activitats Aquàtiques per a XIQUETS i XIQUETES.

02.3.- Activitats Aquàtiques per a PERSONES GRANS.

02.4.- Educació Física a la piscina.

02.5.- Activitats Aquàtiques per a persones en Necessitats  
Educatives Especials – NEE.

02.6.- Activitats Físiques al Gimnàs Municipal.

02.7.- Activitats Físiques a Barris i Pobles per a persones Grans.

02.8.- Activitats Físiques a Barris i Pobles per a Adults.

02.9.- Activitats Físiques per a ABONATS.

2.10.- Escola Municipal de Gimnàstica Rítmica Esportiva

2.11.- Lloguer d'instal·lacions esportives municipals.

2.12.- Programes de subvenció a les entitats esportives.

**03.- COMPROMISOS DE QUALITAT.**

**04.- DRETS DELS USUARIS.**

**05.- SISTEMES DE COL·LABORACIÓ DELS USUARIS EN LA  
PRESTACIÓ DELS SERVEIS.**

**06.- SISTEMA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I FELICITACIONS.**

**07.- INFORMACIÓ DE CONTACTE**

## 01.- QUI SOM

---

**TORTOSASPORT** és un instrument que fa servir la Regidoria d'Esports per a analitzar, avaluar i complementar de forma continuada el sistema esportiu local i per a planificar i gestionar les instal·lacions esportives del municipi.

**TORTOSASPORT** és una eina de gestió que es va crear l'any 2007 en substitució del PATRONAT MUNICIPAL D'ESPORTS, que venia dirigint l'esport tortosí des de l'any 1988.

**TORTOSASPORT** és un organisme autònom municipal que va néixer amb l'objectiu d'optimitzar la gestió del personal (docent, administratiu, de manteniment, de consergeria i tècnic), millorar el control pressupostari (incrementant els ingressos i racionalitzant les despeses), planificar a mig i llarg termini els equipaments esportius existents i promoure'n de nous i, estretir les relacions amb els diferents sectors que conformen el *clúster* esportiu de la ciutat.

Els objectius de **TORTOSASPORT** son:

- 1r.- Potenciar la pràctica de l'activitat física de qualitat a Tortosa, incidint especialment en les activitats anomenades de formació o de base.
- 2n.- Afavorir la creació de nous equipaments esportius al municipi i consolidar una xarxa d'instal·lacions esportives qualitativa i quantitativament potent.
- 3r.- Desenvolupar una estructura capaç de donar al municipi tota mena de serveis esportius, i organitzar activitats relacionades amb l'esport, en totes les seves manifestacions, en el marc del Contracte - Programa amb l'Ajuntament de Tortosa.
- 4t.- Gestionar, de forma eficient, les instal·lacions esportives municipals.
- 5è.- Establir estratègies de col·laboració amb entitats i organismes de tota mena que ens permetin completar l'oferta d'activitats físiques de la

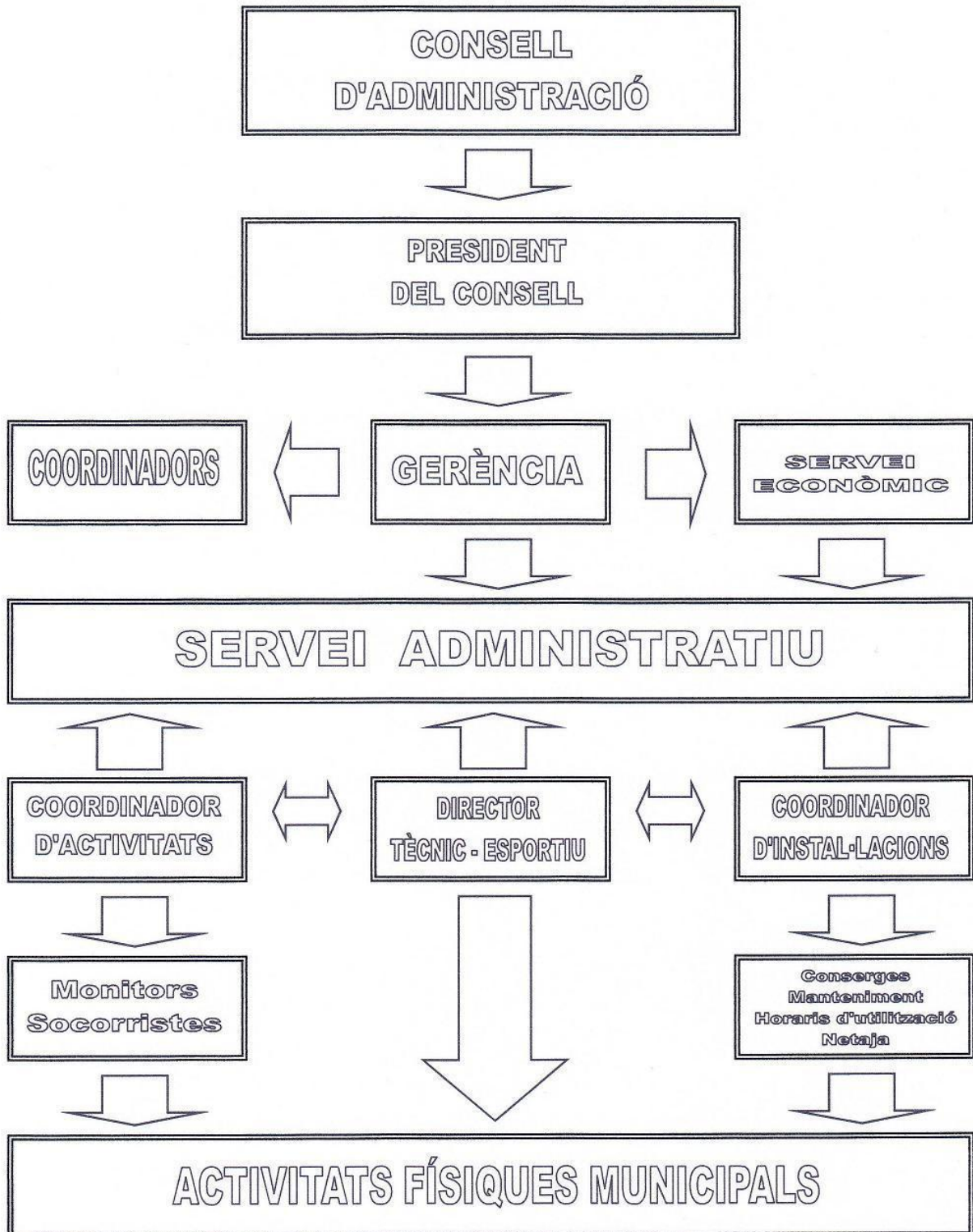
ciutat; així mateix coordinar l'oferta d'activitats amb tota mena d'entitats i organismes de forma que aquesta no estigui duplicada.

- 6è.- Promoure la realització d'esdeveniments esportius a la ciutat i crear un estructura de comercialització dels mateixos.
- 7è.- Promocionar la realització d'esdeveniments adreçats a la formació, promoció i divulgació de les activitats físiques i esportives: congressos, trobades, simposis, conferències...
- 8è.- Impulsar l'esport escolar.
- 9è.- Afavorir la realització d'activitats físiques i esportives en espais d'ús públic.
- 10è.- Incentivar i regular la utilització de la xarxa d'instal·lacions esportives municipals i facilitar la seva utilització polivalent a ciutadans i a entitats esportives.
- 11è.- Promoure i afavorir l'associacionisme esportiu local.
- 12è.- Construir, millorar, dotar i mantenir les instal·lacions esportives del municipi.
- 13è.- Qualsevol altra activitat relacionada amb el foment i la pràctica de les activitats físiques, sigui quina sigui la seva modalitat o categoria.





## TORTOSASPORT S.L. - ORGANIGRAMA OPERATIU



## QUADRE - RESUM DE LES ACTIVITATS FISIQUES MUNICIPALS

### ACTIVITATS AQUÀTIQUES MUNICIPALS

ACTIVITATS AQUÀTIQUES  
PISCINA COBERTA

A. A. DIRIGIDES

A.A. ADULTS  
A.A. PERSONES GRANS  
A.A. INFANTS  
EDUCACIÓ FÍSICA  
A.A. PERSONES AMB NEE

A. A. LLIURES

ABONATS BÀSICS  
CONVENIS I GRUPS.

ACTIVITATS AQUÀTIQUES  
PISCINA D'ESTIU

A. A. DIRIGIDES

A.A. ADULTS  
A.A. INFANTS  
A.A. 3 ANYS

A. A. LLIURES

USUARIS PUNTUALS  
ABONATS  
CONVENIS I GRUPS

### ACTIVITATS MUNICIPALS EN SEC

ACTIVITATS EN SEC

ACTIVITATS FÍSQUES AL GIMNÀS MUNICIPAL  
A.F. PER ADULTS A POBLES I BARRIS  
A.F. PER A PERSONES GRANS A POBLES I BARRIS  
A.F. DE COMBAT PER ADULTS  
ESCOLA MUNICIPAL DE JUDO  
ESCOLA MUNICIPAL DE GIMNÀSTICA RÍTMICA  
ESCOLA MUNICIPAL DE REM

ACTIVITATS EN SEC  
D'ESTIU

CAMPUS MULTIESPORTIU  
CAMPUS DE GIMNÀSTICA RÍTMICA  
CAMPUS DE FUTBOL  
CAMPUS ESPORTIU PER A NOUINGUTS  
ACTIVITATS FÍSQUES AL GIMNÀS MUNICIPAL

### ABONAMENTS

ABONAMENTS

BÀSIC -> ADULTS, PERSONES GRANS, INFANTILS I FAMILIARS  
PLATA -> ADULTS, PERSONES GRANS, INFANTILS I FAMILIARS  
OR -> ADULTS, PERSONES GRANS, INFANTILS I FAMILIARS  
PLUS -> ADULTS, PERSONES GRANS, INFANTILS I FAMILIARS



## 2.1.- ACTIVITATS AQUÀTIQUES PER A ADULTS

---

### **Descripció:**

El programa respon a la demanda d'activitats aquàtiques no competitives que manifesta un segment molt significatiu de la població tortosina. El objectius d'aquest programa son:

- 1r.- Garantir l'autonomia al mitjà aquàtic, per a aquells usuaris que no la tinguin (nivells 0)
- 2n.- Mantenir i/o millorar la condició física general.
- 3r.- Desenvolupar una activitat física, estretament relacionada en la salut, orientada a afavorir l'autoestima personal i la relació amb les altres persones.

La nostra oferta s'articula al voltant d'una proposta d'activitat de dos cops per setmana (dilluns i dimecres o dimarts i dijous) i la possibilitat d'accedir a un tercer dia (divendres).

Els alumnes es poden integrar en els diferents grups i horaris en funció del seu nivell de natació i de condició física; tenen la possibilitat d'aprendre a nedar, des de cero, fins a poder treballar en grups que desenvolupen un nivell alt d'exigència.

### **Usuaris:**

Alumnes, a partir de 15 anys d'edat.

### **Compromís de qualitat:**

#### **Canal de sol·licitud:**

Els usuaris poden accedir al servei, de forma presencial , a les oficines del Servei Municipal d'Esports, a la Casa de l'Esport, a l'Estadi Municipal.



**Confirmació de la prestació del servei:**

En el moment de fer la sol·licitud, a les oficines de *TORTOSASPORT*.

**Terminis:**

Es pot accedir al servei de forma immediata; el servei administratiu fa arribar l'acreditació personal a l'usuari en un termini màxim d'una setmana.

**Horaris d'atenció als usuaris:**

Oficines del Servei Municipal d'Esports.

Casa de l'Esport.

Estadi Municipal Tortosí.

De dilluns a divendres, de 08 a 15 hores.

## **2.2.- ACTIVITATS AQUÀTIQUES PER A XIQUETS I XIQUETES.**

---

### **Descripció:**

L'activitat pretén introduir als nens i nenes en el món aquàtic a partir del respecte més escrupolós per les seves característiques psicofísiques.

Treballem amb els alumnes diferenciats per edats, la qual cosa ens permet respectar aquest principi. Els objectius principals son.

- 1r.- Familiaritzar als nens i nenes amb el mitjà aquàtic d'una manera suau, engrescadora i adaptada a les seves característiques psicofísiques.
- 2n.- Dotar als nens i nenes dels recursos suficients per a assolir un domini eficient del mitjà aquàtic.
- 3r.- Ajudar als nens i nenes a desenvolupar integralment la seva personalitat per mig de l'activitat aquàtica.

El treball es realitza de la forma més individualitzada possible, adequant l'ensenyament a les característiques de cada nen i nena. En funció del seu nivell i la seva edat, els nens i nenes poden realitzar aprenentatges bàsics de natació i passar, d'una forma progressiva i sistemàtica al domini de les diferents habilitats i destreses aquàtiques, fins arribar al coneixement i domini dels diferents estils de competició.

### **Usuaris:**

Alumnes, a partir de 2 anys d'edat.

**Compromís de qualitat:**

**Canal de sol·licitud:**

Els usuaris poden accedir al servei, de forma presencial , a les oficines del Servei Municipal d'Esports, a la Casa de l'Esport, a l'Estadi Municipal.

**Confirmació de la prestació del servei:**

En el moment de fer la sol·licitud, a les oficines de *TORTOSASPORT*.

**Terminis:**

Es pot accedir al servei de forma immediata; el servei administratiu fa arribar l'acreditació personal a l'usuari en un termini màxim d'una setmana.

**Horaris d'atenció als usuaris:**

Oficines del Servei Municipal d'Esports.

Casa de l'Esport.

Estadi Municipal Tortosí.

De dilluns a divendres, de 08 a 15 hores.

## 2.3.- ACTIVITATS AQUÀTIQUES PER A PERSONES GRANS.

---

### Descripció:

L'objectiu del programa no el centrem en lluitar contra el procés d'envelliment natural de les persones, sinó que el que volem és evitar que aquest envelliment sigui prematur.

Entenem que aquest envelliment prematur té, entre altres, una causa principal: el sedentarisme. El millor remei conegut contra aquesta situació és l'activitat física adaptat a les necessitats específiques d'aquestes persones. Els objectius principals son:

- 1.- Millorar l'estructura oseo-articular.
- 2.- Millorar la coordinació neuromuscular.
- 3.- Millorar l'aplicació d'esquemes respiratoris.
- 4.- Prendre consciència de la pròpia imatge i estructura corporal.
- 5.- Afavorir l'auto acceptació i l'autoestima personal.
- 6.- Experimentar noves conductes motrius.
- 7.- Entendre l'activitat com un mitjà per a relacionar-se amb els altres (també fora de la classe) i de recreació en grup.

El treball que realitzem al mitjà aquàtic el plantejem com un complement de l'estat d'autosuficiència i conservació global de la persona.

Realitzem una feina suau, desenvolupant tasques de mobilitat articular, respiració i tonificació muscular, intentant afavorir al màxim l'aspecte afectiu i sociabilitzador de l'activitat.

El nostre programa d'activitats aquàtiques per a persones grans s'articula al voltant de dos grups de treball que tenen una composició, nombre d'alumnes i nivell dels mateixos, força semblants.

**Usuaris:**

Alumnes, a partir de 65 anys d'edat o en situació de jubilats o pensionistes.

**Compromís de qualitat:**

**Canal de sol·licitud:**

Els usuaris poden accedir al servei, de forma presencial , a les oficines del Servei Municipal d'Esports, a la Casa de l'Esport, a l'Estadi Municipal.

**Confirmació de la prestació del servei:**

En el moment de fer la sol·licitud, a les oficines de *TORTOSASPORT*.

**Terminis:**

Es pot accedir al servei de forma immediata; el servei administratiu fa arribar l'acreditació personal a l'usuari en un termini màxim d'una setmana.

**Horaris d'atenció als usuaris:**

Oficines del Servei Municipal d'Esports.

Casa de l'Esport.

Estadi Municipal Tortosí.

De dilluns a divendres, de 08 a 15 hores.



## 2.4.- EDUCACIÓ FÍSICA A LA PISCINA

---

### **Descripció:**

L'**Educació Física a Piscina** es un complement extraordinari per a l'Educació Física que es realitza en el marc de l'escola. Es considera l'exponent més clar de la natació educativa i ens permet incidir d'una manera extraordinàriament beneficiosa en el desenvolupament integral dels infants.

El plantejament del programa parteix des de un tractament de la globalitat i s'adreça cap al desenvolupament de les qualitats motrius, cognitives i afectives, treballant a partir de plantejaments que permetin executar conductes motrius adaptades a cada fase i període evolutiu.

### **Usuaris:**

Alumnes, de 5 a 14 anys per mig del seu centre escolar.

### **Compromís de qualitat:**

#### **Canal de sol·licitud:**

Els centres escolar que vulguin participar en el programa adrecen la sol·licitud a la Direcció del Servei Municipal d'Esports, a la Casa de l'Esport, a l'Estadi Municipal.

#### **Confirmació de la prestació del servei:**

De dos a set dies des de la sol·licitud.

#### **Terminis:**

Es pot accedir al servei de forma immediata un cop s'ha confirmat la sol·licitud. En qualsevol cas, lo normal es iniciar el servei al començar el curs escolar, al començar el trimestre o, en darrera instància, al començar el mes.

**Horaris d'atenció als usuaris:**

Oficines del Servei Municipal d'Esports.

Casa de l'Esport.

Estadi Municipal Tortosí.

De dilluns a divendres, de 08 a 15 hores.

## **2.5.- ACTIVITATS AQUÀTIQUES PER A PERSONES EN NECESSITATS EDUCATIVES ESPECIALS - NEE**

---

### **Descripció:**

La utilització del mitjà aquàtic per a complementar la formació d'alumnes amb necessitats educatives especials es la base d'aquest programa.

El mitjà aquàtic ofereix unes avantatges manifestes per a aquest col·lectiu i resulta vàlid per a un ample ventall d'alteracions. La possibilitat de surar, la pressió hidrostàtica, la tensió, la viscositat i el calor incideixen molt positivament en les propostes que podem oferir.

El gruix del programa s'articula a partir dels grups del Col·legi d'Educació Especial Verge de la Cinta i del Col·legi Sant Jordi. Cada centre aporta col·lectius amb unes característiques específiques (Verge de la Cinta, amb disminucions severes i greus i Sant Jordi lleus, moderats i conductuals) i cal adaptar la nostra proposta a les seves condicions específiques.

Amb els lleus i moderats utilitzem un programa molt proper al d'educació física a la piscina, adaptat a les característiques i edats dels diferents grups.

Pel que fa als grups de persones amb problemes severes i greus treballarem en grups o individualment, en funció del tipus de disminució.

Aquest programa fa 24 anys que es desenvolupa.

### **Usuaris:**

Alumnes, de 3 a 25 anys per mig del seu centre escolar d'educació especial.

**Compromís de qualitat:**

**Canal de sol·licitud:**

Els centres adrecen la sol·licitud a la Direcció del Servei Municipal d'Esports, a la Casa de l'Esport, a l'Estadi Municipal. En el cas de les activitats amb persones en necessitats educatives especials, senzillament es confirma la continuïtat.

**Confirmació de la prestació del servei:**

De forma immediata.

**Terminis:**

De forma immediata, en funció dels horaris pactats.

**Horaris d'atenció als usuaris:**

Oficines del Servei Municipal d'Esports.

Casa de l'Esport.

Estadi Municipal Tortosí.

De dilluns a divendres, de 08 a 15 hores.

## 2.6.- ACTIVITATS FÍSiques AL GIMNÀS MUNICIPAL

---

### **Descripció:**

El gimnàs municipal, tot i les seves limitacions qualitatives, ofereix la possibilitat de desenvolupar diferents programes adreçats a mantenir i millorar la condició física de les persones a partir dels 15 anys.

Hem procurat presentar una oferta el més ampla possible encaminada a satisfer les expectatives dels usuaris, tant en els aspectes d'horaris, com en els aspectes d'activitats.

La proposta d'activitats és qualitativament força ampla i la nostra forma d'organitzar-la és dinàmica, en el sentit que podem modificar l'estructura de la graella en funció de les necessitats, de la demanda i de les aspiracions detectades en els usuaris.

### **Usuaris:**

Alumnes, a partir de 15 anys d'edat.

### **Compromís de qualitat:**

#### **Canal de sol·licitud:**

Els usuaris poden accedir al servei, de forma presencial, a les oficines del Servei Municipal d'Esports, a la Casa de l'Esport, a l'Estadi Municipal.

#### **Confirmació de la prestació del servei:**

En el moment de fer la sol·licitud, a les oficines de *TORTOSASPORT*.

#### **Terminis:**

Es pot accedir al servei de forma immediata; el servei administratiu fa arribar l'acreditació personal a l'usuari en un termini màxim d'una setmana.



**Horaris d'atenció als usuaris:**

Oficines del Servei Municipal d'Esports.

Casa de l'Esport.

Estadi Municipal Tortosí.

De dilluns a divendres, de 08 a 15 hores.

## 2.7.- ACTIVITATS FÍSiques A BARRIS I POBLES PER A PERSONES GRANS.

---

### **Descripció:**

La particular configuració del municipi, estructurat en 5 pobles, en personalitat i característiques pròpies, i la seva llunyania respecte al nucli central, van determinar la creació d'aquest programa i la seva continuïtat al llarg dels anys.

Per tant, la voluntat de minimitzar la dificultat que representa per a una part de la població el seu lloc de residència a l'hora d'accedir a la pràctica de l'activitat física, es l'element bàsic que configura aquest programa.

Amb la mateixa filosofia, alguns barris de la ciutat, com Remolins i Sant Llàtzer, s'han incorporat al projecte.

Els monitors es desplacen als pobles i barris que ho demanen i, amb una periodicitat de dos cops per setmana, porten a terme un programa de manteniment i millora de la condició física. Aquest programa, tot i partir de plantejaments genèrics, s'adapta a les especificitats de cada lloc i, en funció del tipus d'usuari i de les característiques de la instal·lació, es planteja un model ajustat a aquestes.

### **Usuaris:**

Alumnes, a partir de 65 anys d'edat o en situació de jubilats o pensionistes.

**Compromís de qualitat:**

**Canal de sol·licitud:**

Les activitats es concerten per mig dels consells de barri, de les associacions de veïns i dels ajuntaments pedanis, sempre a partir d'un mínim de persones inscrites.

**Confirmació de la prestació del servei:**

En el moment de fer la sol·licitud, a la direcció de *TORTOSASPORT*.

**Terminis:**

Es pot accedir al servei de forma immediata, un cop formalitzada la petició als consells de barri, a les associacions de veïns i als ajuntaments pedanis o EMDs, o al mateix monitor de les activitats.

**Horaris d'atenció als usuaris:**

Oficines del Servei Municipal d'Esports.

Casa de l'Esport.

Estadi Municipal Tortosí.

De dilluns a divendres, de 08 a 15 hores.

## **2.8.- ACTIVITATS FÍSQUES A BARRIS I POBLES PER A ADULTS.**

---

### **Descripció:**

De la mateixa manera que es planteja l'activitat física per a persones grans a pobles i barris, la particular configuració del municipi, estructurat en 5 pobles, en personalitat i característiques pròpies, i la seva llunyania respecte al nucli central, van determinar la creació d'aquest programa i la seva continuïtat al llarg dels anys.

Per tant, la voluntat de minimitzar la dificultat que representa per a una part de la població el seu lloc de residència a l'hora d'accedir a la pràctica de l'activitat física, es l'element bàsic que configura aquest programa.

Amb la mateixa filosofia, alguns barris de la ciutat, com Santa Clara i Sant Llatzer, s'han incorporat al projecte.

Els monitors es desplacen als pobles i barris que ho demanen i, amb una periodicitat de dos cops per setmana, porten a terme un programa de manteniment i millora de la condició física.

Aquest programa, tot i partir de plantejaments genèrics, s'adapta a les especificitats de cada lloc i, en funció del tipus d'usuari i de les característiques de la instal·lació, es planteja un model ajustat a aquestes.

### **Usuaris:**

Alumnes, a partir de 15 anys.

**Compromís de qualitat:**

**Canal de sol·licitud:**

Les activitats es concerten per mig dels consells de barri, de les associacions de veïns i dels ajuntaments pedanis, sempre a partir d'un mínim de persones inscrites.

**Confirmació de la prestació del servei:**

En el moment de fer la sol·licitud, a la direcció de *TORTOSASPORT*.

**Terminis:**

Es pot accedir al servei de forma immediata, un cop formalitzada la petició als consells de barri, a les associacions de veïns i als ajuntaments pedanis o EMDs, o al mateix monitor de les activitats.

**Horaris d'atenció als usuaris:**

Oficines del Servei Municipal d'Esports.

Casa de l'Esport.

Estadi Municipal Tortosí.

De dilluns a divendres, de 08 a 15 hores.



## 2.9.- ACTIVITATS FÍSiques PER A ABONATS

---

### Descripció:

Una de les maneres, cada cop més utilitzada pels usuaris, per accedir als serveis municipals son els abonaments. Les seves característiques son:

### TIPUS

### SERVEIS INCLOSOS

---

**BÀSIC** Accés lliure i il·limitat a la piscina durant més de 50 hores de natació lliure, de dilluns a dissabte i de 06,40 a 20,30 hores (Consulteu mapa d'abonaments).

**PLATA** BÀSIC + Accés a una activitat dirigida al gimnàs o a la piscina (2 cops per setmana)  
+ 1 dia més a l'activitat no triada ( 2 dies gimnàs + 1 dia piscina o 2 dies piscina + 1 dia gimnàs).

**OR** BÀSIC + Accés a DUES activitats dirigides (2-3 cops per setmana cadascuna) al gimnàs i a la piscina coberta.

## MODALITATS D'ABONAMENTS

---

ADULT -> Bàsic, plata i or.

INFANTIL -> Bàsic, plata i or.

GENT GRAN -> Bàsic, plata i or.

FAMILIAR -> 25 % descompte.

### **Usuaris:**

Alumnes, a partir de 3 anys d'edat.

### **Compromís de qualitat:**

#### **Canal de sol·licitud:**

Els usuaris poden accedir al servei, de forma presencial , a les oficines del Servei Municipal d'Esports, a la Casa de l'Esport, a l'Estadi Municipal.

#### **Confirmació de la prestació del servei:**

En el moment de fer la sol·licitud, a les oficines de *TORTOSASPORT*.

#### **Terminis:**

Es pot accedir al servei de forma immediata; el servei administratiu fa arribar l'acreditació personal a l'usuari en un termini màxim d'una setmana.

**Horaris d'atenció als usuaris:**

Oficines del Servei Municipal d'Esports.

Casa de l'Esport.

Estadi Municipal Tortosí.

De dilluns a divendres, de 08 a 15 hores.

## **2.10.- ESCOLA MUNICIPAL DE GIMNÀSTICA RÍTMICA ESPORTIVA**

---

### **Descripció:**

La promoció i pràctica de la Gimnàstica Rítmica Esportiva són el fonament d'aquesta escola, específicament femenina. La manca d'una entitat esportiva dintre del nostre sistema esportiu ha propiciat el manteniment d'aquesta escola municipal.

L'activitat s'estructura al voltant d'una professora especialitzada, que disposa del suport de tota la infraestructura municipal: instal·lacions, material, administració i publicitat i promoció.

Les nenes, en funció de la seva edat i del seu nivell es divideixen en grups, que treballen en dies i hores diferents: tres cops per setmana, dilluns i dijous i dimarts i divendres, complementats en sessions els dissabtes al matí.

Les alumnes de l'Escola participen al Nadal Jove, les competicions escolars i en un Festival de Fi de curs.

### **Usuaris:**

Alumnes, a partir de 3 anys d'edat.

### **Compromís de qualitat:**

#### **Canal de sol·licitud:**

Els usuaris poden accedir al servei, de forma presencial, a les oficines del Servei Municipal d'Esports, a la Casa de l'Esport, a l'Estadi Municipal o adreçar-se directament a la entrenadora.

#### **Confirmació de la prestació del servei:**

En el moment de fer la sol·licitud, a les oficines de *TORTOSASPORT*, o per part de la mateixa entrenadora.

**Terminis:**

Es pot accedir al servei de forma immediata, des de el servei administratiu o des de l'accés directe a l'activitat.

**Horaris d'atenció als usuaris:**

Oficines del Servei Municipal d'Esports.

Casa de l'Esport.

Estadi Municipal Tortosí.

De dilluns a divendres, de 08 a 15 hores.

## **2.11.- LLOGUER D'ESPais I D'INSTAL·LACIONS ESPORTIVES**

---

### **Descripció:**

Empreses, particulars i entitats poder accedir a utilitzar espais i instal·lacions esportives municipals i els seus serveis annexes. Existeix un protocol, a disposició dels interessats , on es reflecteixen les instal·lacions, els espais, les dates, els serveis, les condicions i els preus per poder fer-ne ús.

### **Usuaris:**

Persones, empreses i entitats, que compleixin condicions establertes en els protocols d'ús.

### **Compromís de qualitat:**

#### **Canal de sol·licitud:**

Els potencials usuaris poden accedir al servei fent arribar una petició per escrit, d'acord als requeriments dels protocols d'ús, a les oficines del Servei Municipal d'Esports, que registrarà l'entrada i farà arribar el document a la Gerència del Servei.

#### **Confirmació de la prestació del servei:**

De forma oral i per escrit, des de la Direcció del Servei.

#### **Terminis:**

La confirmació del Servei pot tardar, aproximadament, una setmana..

**Horaris d'atenció als usuaris:**

Oficines del Servei Municipal d'Esports.

Casa de l'Esport.

Estadi Municipal Tortosí.

De dilluns a divendres, de 08 a 15 hores.

## **2.12.- PROGRAMES DE SUBVENCIÓ A LES ENTITATS ESPORTIVES MUNICIPALS.**

---

### **Descripció:**

L'objecte d'aquests programes és la regulació de la concessió de subvencions a aquelles entitats esportives que duguin a terme activitats en l'àmbit esportiu, que completin o supleixin els serveis de competència municipal en aquest àmbit, o siguin d'interès públic esportiu local.

S'aplicarà el procediment de concessió de subvencions en règim de concurrència competitiva.

Poden ser objecte de subvenció les següents activitats o programes:

- A.1.- Programes per activitats anuals.
- A.2.- Organització d'esdeveniments esportius.

### **Usuaris:**

Associacions i Clubs esportius de Tortosa (entitats sense finalitat de lucre) inscrites al registre d'entitats de l'Ajuntament de Tortosa, al registre d'entitats esportives de la Secretaria General de l'Esport de la Generalitat de Catalunya i a la Federació Esportiva corresponent.

### **Compromís de qualitat:**

#### **Canal de sol·licitud:**

Les sol·licituds, en el model establert, degudament complimentades, s'hauran de presentar al Registre General de l'Ajuntament, en el benentès que en dita sol·licitud s'inclou l'autorització per tal que aquesta Ajuntament pugui demanar el certificat de l'Agència Estatal d'Administració Tributària. A la

sol·licitud



s'hi ha d'adjuntar la documentació requerida en cadascun dels diferents programes:

**Confirmació de la prestació del servei:**

Un més, a partir del tancament del plaç d'entrega de sol·licitatuds..

**Terminis:**

La confirmació de la subvenció pot trigar, aproximadament, un mes i un altre més per poder rebre l'import econòmic.

**Horaris d'atenció als usuaris:**

Oficines del Servei Municipal d'Esports.

Casa de l'Esport.

Estadi Municipal Tortosí.

De dilluns a divendres, de 08 a 15 hores.

### **3.- COMPROMISOS DE QUALITAT**

---

- 1.- Complir els terminis de tramitació establerts i publicats.
- 2.- Establir els canals adequats per a facilitar la sol·licitud dels serveis per part dels usuaris i la comunicació de la prestació dels mateixos per part del departament administratiu.
- 3.- Controlar, avaluar i difondre els resultats dels serveis realitzats, a partir d'un sistema d'indicadors, com a instrument per a millorar de forma continuada.
- 4.- Indicadors de qualitat
  - 4.1.- Nivell de satisfacció dels usuaris amb els serveis que ha rebut.
  - 4.2.- Nivell de satisfacció dels usuaris amb el tracte que han rebut per part del personal.
  - 4.3.- Grau de compliment dels terminis de compromís de la carta de serveis.
  - 4.4.- Queixes i felicitacions rebudes.
  - 4.5.- Revisar i actualitzar la informació de la carta de serveis, al menys, de forma bianual.

## **4.- DRETS DELS USUARIS**

---

- 1.- Dret a rebre informació sobre TORTOSASPORT, els seus serveis i els recursos a disposició del usuari.
- 2.- Dret a ser atesos amb la màxima correcció per part del personal del servei d'esports.
- 3.- Dret a obtenir informació verdadera i real, de forma eficaç, ràpida , completa i idònia.
- 4.- Dret a la confidencialitat en la informació de caràcter personal, garantint-se el dret a la privacitat, a la rectificació o la cancel·lació de les dades inexactes o incomplertes.
- 5.- Dret a conèixer l'estat de les sol·licituds en les que hi consti la condició d'interessat.
- 6.- Dret a conèixer les dades i informacions que puguin ser del seu interès.
- 7.- Dret a conèixer la identitat dels responsables i del personal que gestiona i tramita els procediments dels que forma part.
- 8.- dret a l'aplicació de criteris transparents i equitatius en les qüestions que li puguin afectar.

## **5.- SISTEMES DE COL·LABORACIÓ DELS USUARIS EN LA MILLORA DELS SERVEIS**

---

- 1.- Utilitzant les bústies de suggeriments, queixes i felicitacions, que es troben als llocs de més afluència dels principals equipaments municipals, adreçant les peticions al la Gerència del Servei. Els suggeriment es poden gestionar de forma anònima i les queixes de forma nominal.
- 2.- Responen les enquestes de satisfacció que periòdicament organitza TORTOSASPORT.
- 3.- Presencialment, fent arribar comentaris, queixes, suggeriments o felicitacions a la direcció del servei.
- 4.- Per facebook, a la pàgina de TORTOSASPORT.
- 5.- Respectant amb el seu comportament els drets de la resta del usuaris, així com els bens i propietats que pertanyen a l'àrea d'esports.
- 6.- Respectant i complint les normatives de Règim Intern dels diferents serveis i instal·lacions.

## **6.- SISTEMA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I FELICITACIONS**

---

- 1.- Com a usuari, pot comunicar els suggeriments, queixes i felicitacions que cregui convenientes i que estiguin relacionats amb els serveis de l'àrea d'esports per qualsevol de les vies que es detallen a l'apartat 5 d'aquesta carta.
- 2.- Pel que fa a les queixes, en un termini màxim de 15 dies feiners rebrà una resposta en informació sobre les actuacions realitzades.
- 3.- Els suggeriments que suposen una millora objectiva del servei es difondran pels mitjans de que disposa TORTOSASPORT.

## **7.- INFORMACIÓ DE CONTACTE**

---

### **WEB**

[WWW.tortosa.cat](http://WWW.tortosa.cat) / TORTOSASPORT SL

### **CORREU ELECTRÒNIC**

[esports@tortosa.cat](mailto:esports@tortosa.cat)

### **FACEBOOK**

Facebook TORTOSASPORT

### **ADREÇA POSTAL**

TORTOSASPORT SL

Casa de l'Esport. – Estadi Municipal

Instal·lacions Esportives Municipals

Avinguda de l'Estadi s/n

43500

TORTOSA – Terres de l'Ebre

### **TELÈFON**

977 504707

### **FAX**

977 500546