

CARTA DE SERVICIS REGIDORIA D'ESPORTS



Excel·lentíssim
AJUNTAMENT
— D'ELX —

Finalitat de la carta

La Carta de Servicis d'Esports informa la ciutadania sobre els servicis que presta la Regidoria d'Esports de l'Ajuntament d'Elx, els compromisos de qualitat assumits i els canals disponibles per a realitzar consultes, sol·licituds, inscripcions, suggeriments o queixes.

Missió

Fomentar la pràctica esportiva, l'activitat física saludable i l'ús adequat de les instal·lacions esportives municipals, promovent l'esport base, l'esport inclusiu, la participació ciutadana i la celebració d'esdeveniments esportius en el municipi.

Persones destinatàries

- Ciutadania d'Elx que utilitza instal·lacions, programes o activitats esportives municipals.
- Escolars, jòvens, persones adultes i majors participants en programes esportius.
- Clubs, entitats esportives, federacions i associacions.
- Centres educatius i AMPA.
- Esportistes, organitzadors d'esdeveniments i usuaris d'instal·lacions municipals.

Servicis principals

- Informació i atenció sobre activitats, cursos, programes esportius i instal·lacions municipals.
- Gestió d'instal·lacions esportives municipals i suport al seu ús per part de la ciutadania i entitats.
- Tramitació de reserves, sol·licituds d'ús i autoritzacions vinculades a espais esportius municipals.
- Organització i coordinació de programes de promoció de l'esport, activitat física i vida saludable.
- Impuls de l'esport base, escolar, amateur i inclusiu.
- Col·laboració amb clubs, federacions, centres educatius i entitats esportives.
- Suport a l'organització d'esdeveniments esportius a la ciutat.
- Difusió d'informació esportiva municipal a través del web, xarxes i canals oficials.
- Coordinació amb la Fundació de l'Esport Il·licità en programes, projectes i activitats de promoció esportiva.

Compromisos de qualitat

- Atendre de manera correcta, professional i respectuosa les persones usuàries.
- Oferir informació clara i actualitzada sobre programes, activitats, instal·lacions i tràmits esportius.
- Respondre les consultes rebudes per correu electrònic en un termini màxim de 5 dies hàbils.
- Tramitar o derivar les sol·licituds que no siguin competència directa de l'àrea en un termini màxim de 5 dies hàbils.
- Mantindre actualitzada la informació bàsica sobre instal·lacions, activitats i programes esportius en els canals oficials.

- Informar de canvis rellevants en horaris, activitats o condicions d'ús quan siguem coneguts pel servici.
- Atendre queixes i suggeriments en un termini màxim de 20 dies hàbils.
- Promoure activitats esportives dirigides a diferents edats i perfils de població.
- Afavorir la col·laboració amb clubs i entitats esportives del municipi.
- Impulsar la millora contínua del servici a partir d'incidències, suggeriments i indicadors de seguiment.

Indicadors de seguiment

- Nombre de consultes ateses per telèfon, correu electrònic i atenció presencial.
- Percentatge de consultes respostes dins del termini compromés.
- Nombre de reserves o sol·licituds d'ús d'instal·lacions tramitades.
- Nombre d'activitats i programes esportius desenvolupats.
- Nombre de participants en activitats esportives municipals.
- Nombre de clubs i entitats esportives ateses o col·laboradores.
- Nombre d'esdeveniments esportius secundats o coordinats.
- Nombre de queixes, reclamacions i suggeriments rebuts.
- Percentatge de queixes i suggeriments respostos en termini.
- Nivell de satisfacció de les persones usuàries, quan es realitzen enquestes.

Drets de les persones usuàries

- Rebre una atenció correcta, igualitària i respectuosa.
- Obtindre informació clara sobre servicis, activitats, instal·lacions i tràmits esportius.
- Conèixer les condicions d'ús de les instal·lacions municipals.
- Presentar sol·licituds, queixes i suggeriments pels canals habilitats.
- Rebre resposta dins dels terminis establits.
- Accedir a la informació pública en els termes previstos per la normativa de transparència.

Deures de les persones usuàries

- Fer un ús adequat d'instal·lacions, equipaments i materials esportius.
- Respectar les normes de funcionament i seguretat de cada instal·lació o activitat.
- Tractar amb respecte el personal municipal, monitors i la resta de persones usuàries.
- Facilitar dades veraces quan siguem necessàries per a tramitar sol·licituds o inscripcions.
- Comunicar incidències que puguem afectar el funcionament del servici.

Canals d'atenció

Regidoria d'Esports de l'Ajuntament d'Elx

- Adreça:AVINGUDA de la Universitat d'Elx, 86, 03202 Elx.
- Telèfons: 966 658 122 / 966 658 123.
- Correu electrònic: deportes@elche.es.
- Web municipal: www.elche.es/deportes/.
- Fundació de l'Esport Il·licità: www.fundaciondeporteillicitano.org.

Els horaris, activitats, inscripcions i condicions específiques hauran de consultar-se en els canals oficials, ja que poden variar per temporada, programació o necessitats del servici.

Queixes, reclamacions i suggeriments

Les queixes, reclamacions i suggeriments podran presentar-se a través dels canals oficials habilitats per l'Ajuntament d'Elx i per la Regidoria d'Esports. Quan la qüestió plantejada no siga competència directa de l'àrea, s'orientarà la persona usuària cap a l'òrgan o entitat corresponent.

Revisió de la carta

Esta Carta de Servicis haurà de revisar-se, almenys, cada dos anys o quan es produïsqen canvis rellevants en l'organització, competències, canals d'atenció, servicis prestats o compromisos de qualitat.

Observació per a Transparència

Abans de la seua aprovació definitiva convé validar internament els terminis de resposta, els responsables de mesurament d'indicadors i la periodicitat amb què es publicaran els resultats de compliment.

Versió

Versió	Esborrany per a revisió interna
Àrea responsable	Regidoria d'Esports
Data de revisió	Pendent d'aprovació
Publicació	Portal de Transparència / web municipal